



Radicado No: 202230003751

Fecha Radicación: 19/09/2022

### COMUNICACIÓN INTERNA

**Para: HANS RONALD NIÑO GARCÍA**  
Subdirector de Abastecimiento y Servicios Generales

**De: ALBA LILIANA ABRIL DAZA**  
Asesora de la Dirección General para Atención al Ciudadano

**ASUNTO: Solicitud contratación prestación de servicios plataforma Turn.io**

Cordial saludo doctor Niño,

Por medio de la presente, me permito hacer entrega de los documentos requeridos para contratar la prestación de servicios de la plataforma de Turn. Io, para el funcionamiento del Chatbot del Icfes.

En la carpeta adjunta se relacionan los siguientes documentos:

1. Estudios previos
2. Anexo estudios previos
3. Anexo técnico
4. Estudio de mercado
5. Matriz de riesgos
6. Proyección TRM
7. Solicitud de CDP
8. CDP

Cordialmente,

**ALBA LILIANA ABRIL DAZA**  
Asesora de la Dirección General para Atención al Ciudadano

Anexo: Carpeta Zip

Elaboró: JPPENA



\*202230003823\*

Fecha Radicado: 2022-09-23 18:45:29.65

Radicado No: 202230003823



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL

## COMUNICACIÓN INTERNA

**Para: HANS RONALD NIÑO GARCÍA**  
**Subdirector de Abastecimiento y Servicios Generales**

**De: ALBA LILIANA ABRIL DAZA**  
**Asesora de la Dirección General para Atención al Ciudadano**

**ASUNTO: Alcance radicado No. 202230003751**

Cordial saludo doctor Niño,

Me permito realizar alcance al radicado 202230003751, mediante el cual se realiza la entrega de los documentos requeridos para contratar la prestación de servicios de la plataforma de Turn. IO, para el funcionamiento del Chatbot del Icfes.

En la carpeta adjunta se relacionan los siguientes documentos:

1. Estudios previos
2. Anexo estudios previos
3. Anexo técnico
4. Estudio de mercado
5. Matriz de riesgos
6. Proyección TRM
7. Solicitud de CDP
8. CDP

Cordialmente,

**ALBA LILIANA ABRIL DAZA**

**Asesora de la Dirección General para Atención al Ciudadano**

Anexo: Carpeta Zip  
Elaboró: JPPENA



\*202230003873\*

Fecha Radicado: 2022-09-27 14:54:01.043

Radicado No: 202230003873



COMUNICACIÓN INTERNA

**Para:** HANS RONALD NIÑO GARCÍA  
Subdirector de Abastecimiento y Servicios Generales

**De:** ALBA LILIANA ABRIL DAZA  
Asesora de la Dirección General para Atención al Ciudadano

**ASUNTO:** Alcance radicado No. 202230003751

Cordial saludo doctor Niño,

Me permito realizar alcance al radicado 202230003751, mediante el cual se realiza la entrega de los documentos requeridos para contratar la prestación de servicios de la plataforma de Turn. IO, para el funcionamiento del Chatbot del Icfes.

En la carpeta adjunta se relacionan los siguientes documentos:

1. Estudios previos
2. Anexo estudios previos
3. Anexo técnico
4. Estudio de mercado
5. Matriz de riesgos
6. Proyección TRM
7. Solicitud de CDP
8. CDP

Cordialmente,

ALBA LILIANA ABRIL DAZA  
Asesora de la Dirección General para Atención al Ciudadano

Anexo: carpeta Zip  
Elaboró: JPPENA



ANEXO TÉCNICO

ADQUISICIÓN DEL PAQUETE DE LICENCIA ADMINISTRADA POR TURN.IO PROVEEDOR OFICIAL DE SOLUCIONES COMERCIALES DE WHATSAPP PARA EL CHATBOT **SABI**

Septiembre 2022

## ANEXO TÉCNICO

### 1. Objeto:

Contratar la prestación de servicios de la plataforma Turn IO, para el funcionamiento del Chatbot de la Unidad de Atención al Ciudadano del Icfes.

### 2. Antecedentes

En las Resoluciones No. 325 del 18 de marzo de 2010 y No. 281 del 17 de junio de 2011, se dispuso la creación del Grupo Interno de Trabajo denominado Unidad Atención al Ciudadano en adelante UAC en el Icfes, y la designación del Coordinador del referido Grupo de trabajo.

A su vez, se definió que el objetivo principal que debe cumplir la UAC es la prestación del servicio de información al ciudadano a través de la solución efectiva y oportuna de las quejas, reclamos y peticiones.

Así mismo, el artículo 3) de la Resolución 218 de 2014, asigna a la Unidad de Atención al Ciudadano las siguientes funciones:

1. *Ejecutar los planes y programas para la atención y prestación del servicio al ciudadano con base en las políticas públicas, diagnósticos y atribuciones del sector y de la entidad.*
2. *Realizar las actividades descritas en los procedimientos de correspondencia, peticiones, quejas y reclamos, trámites, gestión del modelo del servicio y evaluación del servicio, cumpliendo los estándares de calidad definidos en los mismos.*
3. *Gestionar la respuesta a las PQRS a través de los sistemas de información y canales adoptados por el Icfes y respetando los criterios institucionales definidos.*
4. *Desarrollar las actividades que le corresponden dentro del modelo de servicio de la entidad.*

En virtud de lo anterior y bajo el análisis que elabora la Unidad de Atención al Ciudadano de las PQRS, así como la necesidad de cumplir con la prestación de un buen servicio en sus diferentes canales de atención, el Icfes logró la financiación de un proyecto con el Banco Interamericano de Desarrollo - BID para diseñar un chatbot inteligente que atienda las preguntas ciudadanas más reiterativas, el cual se denomina **Sabi tu Asistente Virtual**.

El proyecto se adelanta desde el mes de junio de 2021 y desde el BID se contratan y costean dos empresas que son las encargadas de soportar el chatbot inteligente las cuales son:

1. Bleett: Encargado de diseñar los mensajes y contenidos del chatbot.
2. Turn.io: Es un proveedor oficial de soluciones comerciales de WhatsApp quien ofrece los paquetes de licencias para consumir la mensajería necesaria para el funcionamiento del chatbot.

Turn.io es la plataforma que actualmente soporta a **Sabi**, financiada por el BID hasta el 24 de septiembre de 2022, en donde los ciudadanos chatean con el asistente virtual por medio de mensajería WhatsApp. El desarrollo de los flujos del chatbot que se implementa en esta plataforma no es transferible a otras plataformas, pues la solución no tiene código.

El proyecto, que ya cuenta con la aprobación de la alta gerencia del Instituto y ha tenido una inversión por parte del BID en USD\$96.000 y 700 horas hombre, de igual forma el Instituto desde la Unidad de Atención al Ciudadano y la Dirección de Tecnología e Información realizó un esfuerzo significativo para el desarrollo de las APIs que se utilizarán a partir del 01 de octubre de 2022 en las opciones transaccionales del mismo.



Es importante aclarar que, para el proyecto en relación el BID, quien realizará la inversión, determina la escogencia de los proveedores, que cumplen con los requerimientos técnicos para diseñar, estructurar y poner en producción con los 9 servicios, para chatbot inteligente, los cuales son, Bleett como empresa contratada para el diseño de los flujos conversacionales, así como de la personalidad de Sabi y Tur.io como proveedor de la licencia para montar, estructurar y poner en producción el chatbot inteligente. Así las cosas, se da inicio a todo el trabajo con estas dos empresas, precisando que, al montar todo el proceso de Sabi en la plataforma de Turn.io solo funciona en esta; es decir, al querer contratar otro proveedor oficial de soluciones comerciales de whatsapp para el chatbot Sabi, se perdería la inversión, se deberá crear un nuevo chatbot dado que, al ser construido desde el inicio sobre esta plataforma la información alojada en Sabi no es compatible con otras, en ese sentido se debería crear desde cero los flujos conversacionales y contenidos.

De acuerdo con lo anterior, y debido a que se requiere dar cumplimiento al cronograma expuesto a continuación y, que Sabi Tu Asistente Virtual Del Icfes ya hace parte de los canales de atención del instituto es necesario continuar con Tur.io:

Actividad:	Fecha:	Estado
Preparación de las evaluaciones (diseño metodológico, acuerdos con contrapartes, diseño de la intervención, contratación de proveedores, identidad y diseño de fuentes de información, etc.)	sábado, 1 de enero de 2022	Superada
Levantamiento de la línea de base de los funcionarios	viernes, 1 de abril de 2022	Superada
Implementación del chatbot en los municipios seleccionados	Tentativamente junio-septiembre 2022	En proceso
Levantamiento de la primera línea de seguimiento a los funcionarios	viernes, 1 de julio de 2022	Superada
Levantamiento de encuestas de satisfacción a los ciudadanos	viernes, 1 de julio de 2022	Superada
Levantamiento de la primera línea de seguimiento a los funcionarios	sábado, 1 de octubre de 2022	Pendiente
Redacción de la Co-Publicación	martes, 1 de noviembre de 2022	Pendiente
Publicación de la Co-Publicación	jueves, 1 de diciembre de 2022	Pendiente

Actualmente se prepara la puesta en marcha de la versión 0.2 de **Sabi**, la cual se proyecta para mediados del mes de octubre del año en curso. A partir de ese momento se dará inicio a todo el plan de divulgación del nuevo chatbot transaccional del Icfes llamado **Sabi**, el cual tiene como grupo objetivo los colegios, las alcaldías, los evaluados, entre otros.

**Sabi**, se ha convertido en una expectativa de la Entidad, en razón a que es la primera vez que se tendrá este tipo de tecnología, es decir, un chatbot inteligente con integración a 4 servicios del Icfes que son:

- Consulta de resultados y descarga de PDF sin necesidad de ingresar a PRISMA o Portal de Consulta de Resultados.
- Descarga de Certificado de Asistencia sin necesidad de ingresar a PRISMA o Portal de Consulta de certificado
- Consultar el Estado de Inscripción en tiempo real sin necesidad de ingresar a PRISMA
- Descarga y consulta de la citación sin necesidad de ingresar a PRISMA o Portal de Consulta de citación.

De igual forma **Sabi** ofrece los siguientes servicios informativos, donde el ciudadano contará con un acompañamiento permanente para que los ciudadanos puedan:

- Consultar sobre fechas y tarifas
- Información sobre la prueba electrónica



- Información de cómo crear usuario y reestablecer la contraseña de PRISMA
- Información y paso a paso de cómo realizar el proceso de inscripción a los exámenes que ofrece el Icfes.
- Saber cómo hacer correcciones de los datos en PRISMA

Aquí tenemos algunos ejemplos de la personalidad de **Sabi**, todo esto, dentro de la plataforma Turn.io:



Sabi

~Sabi ✓

Educación

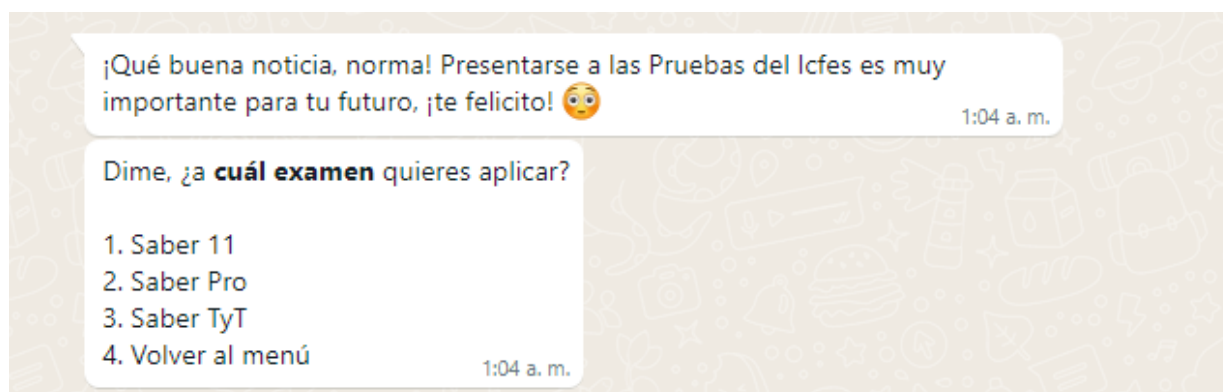
norma, dime, ¿en qué te puedo ayudar?

1:02

✍️ Escríbeme el **número de la opción** que necesitas consultar. Por ejemplo, si quieres conocer las fechas y tarifas de un examen, escribe el número 3.

1. Inscribirme al examen
2. Corregir mis datos en PRISMA
3. Conocer fechas y tarifas
4. Usuario y contraseña de PRISMA
5. Examen electrónico desde casa

1:02 a. m.



Luego de la terminación del proyecto gracias a la inversión que generó el BID, el chatbot inteligente y quedará en manos del Instituto para su uso cotidiano, logrando de esta manera un logro de alto grado reputacional para el Icfes.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, **Sabi** será incluido en la integración del CRM como uno de los canales abanderados del nuevo modelo de servicio que fue diseñado por la Unidad de Atención al Ciudadano. En este sentido ya se ha iniciado un proceso de integración de la plataforma Turn.io y el CRM que estaría disponible en la última fase.

**Sabi**, tu asistente virtual del Icfes será el chatbot de la entidad en adelante, por lo tanto, se requiere la contratación del paquete de licencia que provee Turn.io como plataforma autorizada de WhatsApp.

En este sentido la empresa que cuenta con la tecnología y las herramientas necesarias que soportan el flujo conversacional del chatbot inteligente es Turn.io y la licencia que se adapta al número de usuarios que se estima inicien una sesión (100.000) se denomina **Licencia Pro**, valor \$499 por mes, la cual incluye:

- ✓ Usuarios ilimitados
- ✓ 100.000\*\* conversaciones p/m
- ✓ 1 número de WhatsApp.
- ✓ Convierta el alojamiento en la nube
- ✓ WhatsApp + Soporte por correo electrónico
- ✓ Entrenamiento ilimitado

### 3. Características de la plataforma Turn.io

Esta es una plataforma que ofrece datos en línea, puede consultar las conversaciones de los ciudadanos en tiempo real, e incluso pasar a un asesor si se requiere de una respuesta personalizada:





¡Qué buena noticia, normal! Presentarse a las Pruebas del Icfes es muy importante para su futuro, ¡te felicito! 😊

9 de septiembre de 2022 1:04 AM Leer ✓

RY Registro y recuperación | Inicio → Inscripción

Dime, ¿a **cuál examen** quieres aplicar?

1. Sabre 11
2. Sabre Pro
3. Sabre TyT
4. Volver al menú

9 de septiembre de 2022 1:04 AM Leer ✓

Mejor respuesta Escribir respuesta

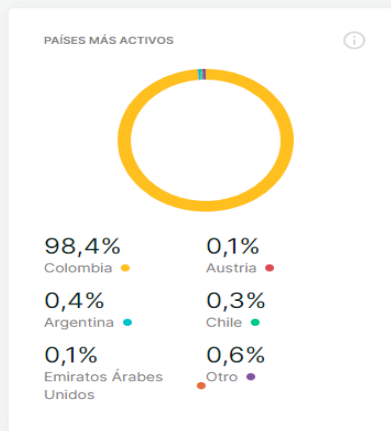
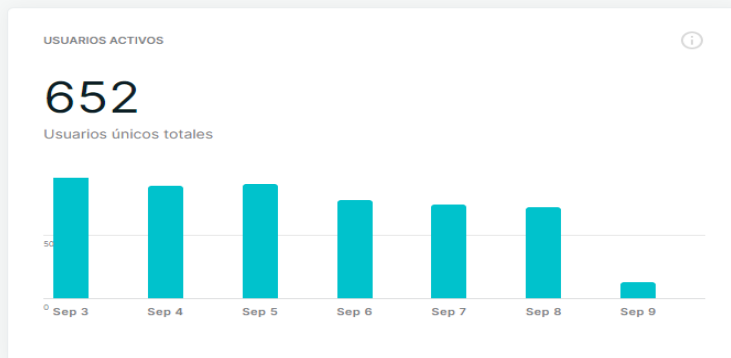
Escribe una respuesta personalizada

⚡ 🕒 | B yo S </>

😊 📎 🗣️ 📄 | Enviar ▶

Tiene acceso a los datos de estadísticas y ajustar los textos que se usan en el día a día de **Sabi** el asistente virtual del Icfes, por ejemplo, un dato curioso es que podrás detectar de qué país te están escribiendo los usuarios:

¿Está creciendo nuestra audiencia?



**4. Adquisición de la licencia que se contrata con Turn.io permitirá:**

- Crear los flujos conversacionales de **Sabi**
- Actualizar los flujos conversacionales.
- Contar con la cantidad de conversaciones que se requieren para atender a los grupos de interés del Instituto.
- Tener acceso al tablero de control de la plataforma.
- Tener acceso a la construcción de contenidos

- Tener acceso al panel de Automatizaciones
- Tener acceso al panel de recordatorios
- Tener acceso a la data

### 5. Alcance y descripción del soporte

Junto con la disposición de la licencia, el proveedor suministrará, de acuerdo con su oferta, el soporte técnico, el acceso a este servicio de soporte es estándar vía email & WhatsApp 24 horas para responder, dado que la licencia Pro no tiene el servicio de prioridad, por el periodo en el cual estén activos los licenciamientos, teniendo en cuenta los siguientes ítems:

- Acceso a Turn.io & plataforma de WhatsApp Business
- 1 línea de WhatsApp en Colombia
- Número ilimitado de usuarios
- Acceso ilimitado a capacitación pública (en inglés)
- Acceso a servicio de soporte estándar vía email & WhatsApp 24 horas para responder
- 100,000 conversaciones gratuitas por mes (aprobado por WhatsApp y con la posibilidad de incrementar el número de conversaciones gratuitas por mes)
- Nube de Turn.io

### 6. Lugar de ejecución

Se fijará como domicilio de ejecución la ciudad de Bogotá, D.C.

### 7. Plazo de ejecución

El plazo de ejecución del contrato será por tres (3) meses o hasta el agotamiento el tope de las consultas incluidas dentro del paquete de la licencia, lo primero que ocurra, plazo que se empezará a contar a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de ejecución, a saber: Expedición del Registro Presupuestal.

### 8. Obligaciones contratista

El proveedor Turn.io debe cumplir con lo adquirido en la compra de la Licencia Pro que es:

- Dar acceso a Turn.io & plataforma de WhatsApp Business a un número ilimitado de usuarios.
- Entregar una (1) línea de WhatsApp apta para el uso en Colombia.
- Capacitar pública y gratuitamente a los usuarios ilimitados que requiera la entidad, de acuerdo con las condiciones de la oferta.
- Brindar soporte estándar vía email & WhatsApp con 24 horas a la Entidad.
- Conceder 100.000 conversaciones gratuitas por mes, en las condiciones descritas en la oferta.
- Proporcionar el permiso de alojamiento de la información en la Nube de la plataforma Turn.io.
- Proporcionar el acceso a la plataforma donde reposa información capturada en las interacciones de Sabi.

Todas las conversaciones se miden en incrementos de 24 horas, o "sesiones", que comienzan cada vez que se entrega el primer mensaje de una empresa. El primer mensaje puede ser iniciado por el negocio o puede ser una respuesta comercial dentro de las 24 horas de un mensaje de usuario (iniciado por el usuario). Un usuario se define como la persona o entidad con la que la empresa está enviando mensajes.



### 1. Obligaciones del ICFES

1. Designar un Supervisor para el contrato.
2. Realizar el seguimiento a la ejecución del contrato.
3. Realizar el pago oportunamente.
4. Proveer al contratista toda la información necesaria para la ejecución del objeto contractual

### 2. Valor del contrato

El valor del contrato es hasta por la suma de **NUEVE MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y TRES PESOS M/CTE (\$9.989.253)** lo cual incluye los costos referentes a impuestos, tasas y tarifas sobre la prestación del servicio fuera de Colombia.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Es de anotar que el valor del contrato no puede superar la suma de **NUEVE MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y TRES PESOS M/CTE (\$9.989.253)** de acuerdo con la Tasa Representativa del Mercado (TRM) estimada por la Subdirección Financiera y Contable que se proyectó según consultas realizadas en la Página Web del Banco de la República y de acuerdo con las certificaciones de la Superintendencia Financiera de Colombia, con la cual se fijó el presupuesto oficial del contrato.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** El pago a que se refiere este artículo se efectuará con cargo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 9183, expedido por la Subdirección Financiera y Contable de la Entidad – Icfes, de acuerdo con la Tasa Representativa del Mercado a corte 27 de septiembre de 2022. Cabe aclarar que el Certificado de Disponibilidad Presupuestal en cuestión cubre la totalidad del costo de la licencia a adquirir y dispone un monto adicional en caso de que previa a la compra evidencie un alza significativa en el valor del dólar.

**PARÁGRAFO TERCERO:** El instituto se adhiere a los términos de pago del proveedor y de acuerdo con ello el pago se realizará atendiendo las siguientes indicaciones y posterior a ellos, el proveedor procede a enviar la factura de los servicios.

### 3. Supervisión

La supervisión estará a cargo de Unidad de Atención al Ciudadano, el cual deberá cumplir las obligaciones y actividades establecidas por El Icfes en el Manual de Contratación y en los procesos y procedimientos vigentes. En caso de ser necesario la modificación de la supervisión, el cambio se realizará mediante comunicación interna suscrita por el Ordenador de Gasto.

Listado de anexos

- Anexo 1. Solicitud de contratación
- Anexo 2. Estudios previos
- Anexo 3. Matriz de riesgos
- Anexo 4. CDP

*Albana abo*

**ALBA LILIANA ABRIL DAZA**

Asesora de la Dirección General para Atención al Ciudadano  
Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación \_Icfes



ESTUDIOS PREVIOS

Código: GAB-FT016  
 Versión: 001  
 Fecha: 2021-08-09

GESTION DE ABASTECIMIENTO

Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA
---------------------------------	---	--------------------------------------	------------------------------------

**ICFES DATOS BASICOS**

Estudio Previo No. 14371

Fecha Solicitud 23-SEP-22

[Ver anexo]

**ICFES DETALLES DE ESTUDIO PREVIO**

**DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD Y JUSTIFICACIÓN** [Ver anexo]

**OBJETO** Contratar la prestación de servicios de la plataforma Turn IO, para el funcionamiento del Chatbot de la Unidad de Atención al Ciudadano del Icfes.

**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO** [Ver anexo]

**OBLIGACIONES CONTRATISTA** [Ver anexo]

**SUPERVISOR** [Ver anexo]

**OBLIGACIONES DEL ICFES** [Ver anexo]

**ANÁLISIS QUE SOPORTA EL VALOR INICIAL DEL CONTRATO** [Ver anexo]

**IDENTIFICACIÓN VALORACIÓN DE RIESGOS** [Ver anexo]

**VALOR Y FORMA DE PAGO** El valor del contrato es hasta por la suma de **NUEVE MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y TRES PESOS M/CTE (\$9.989.253)** lo cual incluye los costos referentes a impuestos, tasas y tarifas sobre la prestación del servicio fuera de Colombia.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Es de anotar que el valor del contrato no puede superar la suma de **NUEVE MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y TRES PESOS M/CTE (\$9.989.253)** de acuerdo con la Tasa Representativa del Mercado (TRM) estimada por la Subdirección Financiera y Contable que se proyectó según consultas realizadas en la Página Web del Banco de la República y de acuerdo con las certificaciones de la Superintendencia Financiera de Colombia, con la cual se fijó el presupuesto oficial del contrato.



**ESTUDIOS PREVIOS**

Código: GAB-FT016  
 Versión: 001  
 Fecha: 2021-08-09

**GESTION DE ABASTECIMIENTO**

Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA
---------------------------------	---	--------------------------------------	------------------------------------

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** El pago a que se refiere este artículo se efectuará con cargo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 9183 expedido por la Subdirección Financiera y Contable de la Entidad – Icfes, de acuerdo con la Tasa Representativa del Mercado a corte 27 de septiembre de 2022. Cabe aclarar que el Certificado de Disponibilidad Presupuestal en cuestión cubre la totalidad del costo de la licencia a adquirir y dispone un monto adicional en caso de que previa a la compra evidencie un alza significativa en el valor del dólar.

**PARÁGRAFO TERCERO:** El instituto se adhiere a los términos de pago del proveedor y de acuerdo con ello el pago se realizará atendiendo las siguientes indicaciones y posterior a ellos, el proveedor procede a enviar la factura de los servicios.

**PLAZO DE EJECUCIÓN**

El plazo de ejecución del contrato será por tres (3) meses o hasta el agotamiento el tope de las consultas incluidas dentro del paquete de la licencia, lo primero que ocurra, plazo que se empezará a contar a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de ejecución, a saber: Expedición del Registro Presupuestal.

**DETALLE DE BIEN O SERVICIO**

[Ver anexo]

**ICFES DETALLES BIEN O SERVICIO**

Producto	Nombre	Total	Fecha Entrega
211110013	Consultores en informática y actividades conexas	10.000.000	25-SEP-22

**ICFES RESPONSABLES**

**RESPONSABLES**

ELABORÓ AREA TÉCNICA	REVISÓ AREA TÉCNICA
Nombre <b>JESSICA PAOLA PEÑA VARGAS</b> PROFESIONAL UNIVERSITARIO GRADO 02	Nombre <b>ALBA LILIANA ABRIL DAZA</b> ASESORA DE LA DIRECCIÓN GENERAL PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO

# Información Pública Clasificada

<b>Estudio previo</b> Solicitud de compra del paquete de licencia administrada por Turn.io 2022	
Nombre del Caso	Solicitud de compra del paquete de licencia administrada por Turn.io proveedor oficial de soluciones comerciales de WhatsApp para el chatbot Sabi
Nº de solicitud	
Descripción	Adquisición del paquete de licencia administrada por Turn.io proveedor oficial de soluciones comerciales de WhatsApp para el chatbot Sabi
DESCRIPCION DE LA NECESIDAD Y JUSTIFICACION	<p>En las Resoluciones No. 325 del 18 de marzo de 2010 y No. 281 del 17 de junio de 2011, se dispuso la creación del Grupo Interno de Trabajo denominado Unidad Atención al Ciudadano en adelante UAC en el Icfes, y la designación del Coordinador del referido Grupo de trabajo.</p> <p>A su vez, se definió que el objetivo principal que debe cumplir la UAC es la prestación del servicio de información al ciudadano a través de la solución efectiva y oportuna de las quejas, reclamos y peticiones.</p> <p>Así mismo, el artículo 3) de la Resolución 218 de 2014, asigna a la Unidad de Atención al Ciudadano las siguientes funciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Ejecutar los planes y programas para la atención y prestación del servicio al ciudadano con base en las políticas públicas, diagnósticos y atribuciones del sector y de la entidad.</i></li> <li>2. <i>Realizar las actividades descritas en los procedimientos de correspondencia, peticiones, quejas y reclamos, trámites, gestión del modelo del servicio y evaluación del servicio, cumpliendo los estándares de calidad definidos en los mismos.</i></li> <li>3. <i>Gestionar la respuesta a las PQRS a través de los sistemas de información y canales adoptados por el Icfes y respetando los criterios institucionales definidos.</i></li> <li>4. <i>Desarrollar las actividades que le corresponden dentro del modelo de servicio de la entidad.</i></li> </ol> <p>En virtud de lo anterior y bajo el análisis que elabora la Unidad del Atención al Ciudadano de las PQRS, así como la necesidad de cumplir con la prestación de un buen servicio en sus diferentes canales de atención, el Icfes logró la financiación de un proyecto con el Banco Interamericano de Desarrollo - BID para diseñar un chatbot inteligente que atienda las preguntas ciudadanas más reiterativas, el cual se denomina <b>Sabi tu Asistente Virtual</b>.</p> <p>El proyecto se adelanta desde el mes de junio de 2021 y desde el BID se contratan y costean dos empresas que son las encargadas de soportar el chatbot inteligente las cuales son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bleett: Encargado de diseñar los mensajes y contenidos del chatbot.</li> <li>2. Turn.io: Es un proveedor oficial de soluciones comerciales de WhatsApp quien ofrece los paquetes de licencias para consumir la mensajería necesaria para el funcionamiento del chatbot.</li> </ol> <p>Turn.io es la plataforma que actualmente soporta a <b>Sabi</b>, financiada por el BID hasta el 24 de septiembre de 2022, en donde los ciudadanos chatean con el asistente virtual por medio de mensajería WhatsApp. El desarrollo de los flujos del chatbot que se implementa en esta plataforma no es transferible a otras plataformas, pues la solución no tiene código.</p> <p>El proyecto, que ya cuenta con la aprobación de la alta gerencia del Instituto y ha tenido una inversión por parte del BID en USD\$96.000 y 700 horas hombre, de igual forma el Instituto desde la Unidad de Atención al Ciudadano y la Dirección de Tecnología e Información realizó un esfuerzo significativo para el desarrollo de las APIs que se utilizarán a partir del 01 de octubre de 2022 en las opciones transaccionales del mismo.</p> <p>Es importante aclarar que, para el proyecto en relación el BID, quien realizará la inversión, determina la escogencia de los proveedores, que cumplen con los requerimientos técnicos para diseñar, estructurar y poner en producción con los 9 servicios, para chatbot inteligente, los cuales son, Bleett como empresa contratada para el diseño de los flujos conversacionales, así como de la personalidad de <b>Sabi</b> y Tur.io como proveedor de la licencia para montar, estructurar</p>

## Información Pública Clasificada

y poner en producción el chatbot inteligente. Así las cosas, se da inicio a todo el trabajo con estas dos empresas, precisando que, al montar todo el proceso de *Sabi* en la plataforma de Turn.io solo funciona en esta; es decir, al querer contratar otro proveedor oficial de soluciones comerciales de whatsapp para el chatbot *Sabi*, se perdería la inversión, se deberá crear un nuevo chatbot dado que, al ser construido desde el inicio sobre esta plataforma la información alojada en *Sabi* no es compatible con otras, en ese sentido se debería crear desde cero los flujos conversacionales y contenidos.

De acuerdo con lo anterior, y debido a que se requiere dar cumplimiento al cronograma expuesto a continuación y, que *Sabi Tu Asistente Virtual Del Icfes* ya hace parte de los canales de atención del instituto es necesario continuar con Tur.io:

Actividad:	Fecha:	Estado
Preparación de las evaluaciones (diseño metodológico, acuerdos con contrapartes, diseño de la intervención, contratación de proveedores, identidad y diseño de fuentes de información, etc.)	sábado, 1 de enero de 2022	Superada
Levantamiento de la línea de base de los funcionarios	viernes, 1 de abril de 2022	Superada
Implementación del chatbot en los municipios seleccionados	Tentativamente junio-septiembre 2022	En proceso
Levantamiento de la primera línea de seguimiento a los funcionarios	viernes, 1 de julio de 2022	Superada
Levantamiento de encuestas de satisfacción a los ciudadanos	viernes, 1 de julio de 2022	Superada
Levantamiento de la primera línea de seguimiento a los funcionarios	sábado, 1 de octubre de 2022	Pendiente
Redacción de la Co-Publicación	martes, 1 de noviembre de 2022	Pendiente
Publicación de la Co-Publicación	jueves, 1 de diciembre de 2022	Pendiente

Actualmente se prepara la puesta en marcha de la versión 0.2 de **Sabi**, la cual se proyecta para mediados del mes de octubre del año en curso. A partir de ese momento se dará inicio a todo el plan de divulgación del nuevo chatbot transaccional del Icfes llamado **Sabi**, el cual tiene como grupo objetivo los colegios, las alcaldías, los evaluados, entre otros.

**Sabi**, se ha convertido en una expectativa de la Entidad, en razón a que es la primera vez que se tendrá este tipo de tecnología, es decir, un chatbot inteligente con integración a 4 servicios del Icfes que son:

- Consulta de resultados y descarga de PDF sin necesidad de ingresar a PRISMA o Portal de Consulta de Resultados.
- Descarga de Certificado de Asistencia sin necesidad de ingresar a PRISMA o Portal de Consulta de certificado
- Consultar el Estado de Inscripción en tiempo real sin necesidad de ingresar a PRISMA
- Descarga y consulta de la citación sin necesidad de ingresar a PRISMA o Portal de Consulta de citación.

De igual forma **Sabi** ofrece los siguientes servicios informativos, donde el ciudadano contará con un acompañamiento permanente para que los ciudadanos puedan:

- Consultar sobre fechas y tarifas
- Información sobre la prueba electrónica
- Información de cómo crear usuario y reestablecer la contraseña de PRISMA
- Información y paso a paso de cómo realizar el proceso de inscripción a los exámenes que ofrece el Icfes.
- Saber cómo hacer correcciones de los datos en PRISMA

Luego de la terminación del proyecto gracias a la inversión que generó el BID, el chatbot inteligente y quedará en manos del Instituto para su uso cotidiano, logrando de esta manera un logro de alto grado reputacional para el Icfes.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, **Sabi** será incluido en la integración del CRM como uno de los canales

# Información Pública Clasificada

	<p>abanderados del nuevo modelo de servicio que fue diseñado por la Unidad de Atención al Ciudadano. En este sentido ya se ha iniciado un proceso de integración de la plataforma Turn.io y el CRM que estaría disponible en la última fase.</p> <p><b>Sabi</b>, tu asistente virtual del Icfes será el chatbot de la entidad en adelante, por lo tanto, se requiere la contratación del paquete de licencia que provee Turn.io como plataforma autorizada de WhatsApp.</p> <p>En este sentido la empresa que cuenta con la tecnología y las herramientas necesarias que soportan el flujo conversacional del chatbot inteligente es Turn.io y la licencia que se adapta al número de usuarios que se estima inicien una sesión (100.000) se denomina <b>Licencia Pro</b>, valor \$499 por mes, la cual incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Usuarios ilimitados</li> <li>✓ 100.000** conversaciones p/m</li> <li>✓ 1 número de WhatsApp.</li> <li>✓ Convierta el alojamiento en la nube</li> <li>✓ WhatsApp + Soporte por correo electrónico</li> <li>✓ Entrenamiento ilimitado</li> </ul> <p>La plataforma de Turn.io a través de la licencia Pro, permite ofrece datos en línea, permite consultar las conversaciones de los ciudadanos en tiempo real, e incluso pasar a un asesor si se requiere de una respuesta personalizada.</p> <p>Permite el acceso a los datos de estadísticas y ajustar los textos que se usan en el día a día de <b>Sabi</b> el asistente virtual del Icfes, por ejemplo, un dato curioso es se podrá detectar de qué país están escribiendo los usuarios</p>															
<p>ÍTEM PLAN DE COMPRAS 2022</p>	<p>Para la contratación de estos servicios, se cuenta con disponibilidad presupuestal en la Unidad de Atención al Ciudadano en el ítem 895 del Plan Anual de Adquisiciones, así como el Código de Naciones Unidas 43231500, discriminado de la siguiente manera:</p> <table border="1" data-bbox="464 1096 1442 1255"> <tr> <td><b>Grupo</b></td> <td>43</td> <td>Productos de uso final</td> </tr> <tr> <td><b>Segmento</b></td> <td>23</td> <td>Difusión de tecnologías de la información y telecomunicaciones</td> </tr> <tr> <td><b>Familia</b></td> <td>15</td> <td>Software</td> </tr> <tr> <td><b>Clase</b></td> <td>00</td> <td>Software funcional específico</td> </tr> <tr> <td><b>Codificación</b></td> <td colspan="2"><b>43231500</b></td> </tr> </table>	<b>Grupo</b>	43	Productos de uso final	<b>Segmento</b>	23	Difusión de tecnologías de la información y telecomunicaciones	<b>Familia</b>	15	Software	<b>Clase</b>	00	Software funcional específico	<b>Codificación</b>	<b>43231500</b>	
<b>Grupo</b>	43	Productos de uso final														
<b>Segmento</b>	23	Difusión de tecnologías de la información y telecomunicaciones														
<b>Familia</b>	15	Software														
<b>Clase</b>	00	Software funcional específico														
<b>Codificación</b>	<b>43231500</b>															
<p>OBJETO</p>	<p>Contratar la prestación de servicios de la plataforma Turn IO, para el funcionamiento del Chatbot de la Unidad de Atención al Ciudadano del Icfes.</p>															
<p>ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO</p>	<p>Las especificaciones técnicas del bien se encuentran establecidas en el documento denominado Anexo Técnico.</p>															
<p>OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA</p>	<p>El proveedor Turn.io debe cumplir con lo adquirido en la compra de la Licencia Pro que es:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dar acceso a Turn.io &amp; plataforma de WhatsApp Business a un número ilimitado de usuarios.</li> <li>2. Entregar una (1) línea de WhatsApp apta para el uso en Colombia.</li> <li>3. Capacitar pública y gratuitamente a los usuarios ilimitados que requiera la entidad, de acuerdo con las condiciones de la oferta.</li> <li>4. Brindar soporte estándar vía email &amp; WhatsApp con 24 horas a la Entidad.</li> <li>5. Conceder 100.000 conversaciones gratuitas por mes, en las condiciones descritas en la oferta.</li> <li>6. Proporcionar el permiso de alojamiento de la información en la Nube de la plataforma Turn.io.</li> <li>7. Proporcionar el acceso a la plataforma donde reposa información capturada en las interacciones de Sabi.</li> </ol> <p>Todas las conversaciones se miden en incrementos de 24 horas, o "sesiones", que comienzan cada vez que se entrega el primer mensaje de una empresa. El primer mensaje puede ser iniciado por el negocio o puede ser una respuesta comercial dentro de las 24 horas de un mensaje de usuario (iniciado por el usuario). Un usuario se define como la persona o entidad con la que la empresa está enviando mensajes.</p>															



## Información Pública Clasificada

SUPERVISOR	La supervisión estará a cargo del <b>Asesor de la Dirección General para Atención al Ciudadano</b> , el cual deberá cumplir las obligaciones y actividades establecidas por El Icfes en el Manual de Contratación y en los procesos y procedimientos vigentes. En caso de ser necesario la modificación de la supervisión, el cambio se realizará mediante comunicación interna suscrita por el Ordenador de Gasto.
OBLIGACIONES DEL ICFES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Designar un Supervisor para el contrato.</li> <li>• Realizar el seguimiento a la ejecución del contrato.</li> <li>• Realizar el pago oportunamente.</li> <li>• Proveer al contratista toda la información necesaria para la ejecución del objeto contractual</li> </ul>
DETALLE DEL BIEN O SERVICIO (MODALIDAD DE SELECCIÓN)	De conformidad con lo establecido en el numeral 11) del artículo 23 del artículo 26 del Acuerdo 002 de 2021 "Por el cual se adopta el Manual de Contratación del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación -Icfes-", "No se requerirá adelantar los procesos de selección independientemente de su cuantía o condición en los siguientes casos " Cuando se trate de adquisición o arrendamiento de licencias de software que únicamente pueda realizarse a través de las plataformas o páginas web de los proveedores. Para este caso, se deberá observar lo dispuesto en el procedimiento que para el efecto se expida. "
ANÁLISIS QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO	El análisis que soporta el valor estimado del contrato se estipula en el anexo técnico
IDENTIFICACIÓN, VALORACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE RIESGOS. GARANTÍAS	<p>Los riesgos de la presente contratación obran en la Matiz de riesgo adjunta al estudio previo.</p> <p>Para el presente proceso El Icfes encuentra no procedente la exigencia de garantía alguna, teniendo en cuenta que la forma de cancelación del servicio se efectuará a través de un único pago tras la habilitación de la licencia, lo cual conlleva un bajo riesgo de incumplimiento.</p>
VALOR Y FORMA DE PAGO	<p>El valor del contrato es hasta por la suma de <b>NUEVE MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y TRES PESOS M/CTE (\$9.989.253)</b> lo cual incluye los costos referentes a impuestos, tasas y tarifas sobre la prestación del servicio fuera de Colombia.</p> <p><b>PARÁGRAFO PRIMERO:</b> Es de anotar que el valor del contrato no puede superar la suma de <b>NUEVE MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y TRES PESOS M/CTE (\$9.989.253)</b> de acuerdo con la Tasa Representativa del Mercado (TRM) emitida por la Subdirección Financiera y Contable que se proyectó según consultas realizadas en la Página Web del Banco de la República y de acuerdo con las certificaciones de la Superintendencia Financiera de Colombia, con la cual se fijó el presupuesto oficial del contrato.</p> <p><b>PARÁGRAFO SEGUNDO:</b> El pago a que se refiere este artículo se efectuará con cargo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 9183 expedido por la Subdirección Financiera y Contable de la Entidad – Icfes, de acuerdo con la Tasa Representativa del Mercado a corte 27 de septiembre de 2022. Cabe aclarar que el Certificado de Disponibilidad Presupuestal en cuestión cubre la totalidad del costo de la licencia a adquirir y dispone un monto adicional en caso de que previa a la compra evidencie un alza significativa en el valor del dólar.</p> <p><b>PARÁGRAFO TERCERO:</b> El instituto se adhiere a los términos de pago del proveedor y de acuerdo con ello el pago se realizará atendiendo las siguientes indicaciones y posterior a ellos, el proveedor procede a enviar la factura de los servicios.</p>
PLAZO DE EJECUCIÓN	El plazo de ejecución del contrato será por tres (3) meses o hasta el agotamiento el tope de las consultas incluidas dentro del paquete de la licencia, lo primero que ocurra, plazo que se empezará a contar apartir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de ejecución, a saber: Expedición del Registro Presupuestal.

*Albana Obi*


**ALBA LILIANA ABRIL DAZA**

Asesora de la Dirección General para Atención al Ciudadano  
Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación \_Icfes

icfes		MATRIZ DE RIESGO CONTRACTUALES										Código: GAB-FF20	
GESTIÓN DEL ABASTECIMIENTO												Versión: 001	
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN												RESERVA	
X PÚBLICA													
CLASIFICADA													
N°	Código	Descripción del riesgo	Análisis y Valoración		Tratamiento						Monitoreo y revisión		
			Impacto	Probabilidad	Identificación de causas	Identificación de efectos	Identificación de acciones	Identificación de responsables	Identificación de plazos	Identificación de recursos	Identificación de indicadores	Identificación de frecuencia	
1	000001	Falta de cumplimiento del contrato por parte del proveedor	Alto	Alto	Identificación de causas	Identificación de efectos	Identificación de acciones	Identificación de responsables	Identificación de plazos	Identificación de recursos	Identificación de indicadores	Identificación de frecuencia	
2	000002	Falta de cumplimiento del contrato por parte del proveedor	Alto	Alto	Identificación de causas	Identificación de efectos	Identificación de acciones	Identificación de responsables	Identificación de plazos	Identificación de recursos	Identificación de indicadores	Identificación de frecuencia	
3	000003	Falta de cumplimiento del contrato por parte del proveedor	Alto	Alto	Identificación de causas	Identificación de efectos	Identificación de acciones	Identificación de responsables	Identificación de plazos	Identificación de recursos	Identificación de indicadores	Identificación de frecuencia	
4	000004	Falta de cumplimiento del contrato por parte del proveedor	Alto	Alto	Identificación de causas	Identificación de efectos	Identificación de acciones	Identificación de responsables	Identificación de plazos	Identificación de recursos	Identificación de indicadores	Identificación de frecuencia	
5	000005	Falta de cumplimiento del contrato por parte del proveedor	Alto	Alto	Identificación de causas	Identificación de efectos	Identificación de acciones	Identificación de responsables	Identificación de plazos	Identificación de recursos	Identificación de indicadores	Identificación de frecuencia	
6	000006	Falta de cumplimiento del contrato por parte del proveedor	Alto	Alto	Identificación de causas	Identificación de efectos	Identificación de acciones	Identificación de responsables	Identificación de plazos	Identificación de recursos	Identificación de indicadores	Identificación de frecuencia	
7	000007	Falta de cumplimiento del contrato por parte del proveedor	Alto	Alto	Identificación de causas	Identificación de efectos	Identificación de acciones	Identificación de responsables	Identificación de plazos	Identificación de recursos	Identificación de indicadores	Identificación de frecuencia	
8	000008	Falta de cumplimiento del contrato por parte del proveedor	Alto	Alto	Identificación de causas	Identificación de efectos	Identificación de acciones	Identificación de responsables	Identificación de plazos	Identificación de recursos	Identificación de indicadores	Identificación de frecuencia	

Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Probabilidad	Impacto	Valoración	Responsable	Periodicidad
General	Interno	Planificación	Económica	Alta	Alto	Alto	Alta	Diaria
Específico	Externo	Procesamiento	Comercial	Alta	Alto	Alto	Alta	Diaria
		Comercial	Sociales y Políticas	Alta	Alto	Alto	Alta	Diaria
		Liquidación	Actos de la ciudadanía	Alta	Alto	Alto	Alta	Diaria
			Financiera	Alta	Alto	Alto	Alta	Diaria
			Operaciones	Alta	Alto	Alto	Alta	Diaria
			Repatriación y Activos Legales	Alta	Alto	Alto	Alta	Diaria
			Repatriación y Activos Legales	Alta	Alto	Alto	Alta	Diaria
			Repatriación y Activos Legales	Alta	Alto	Alto	Alta	Diaria
			Repatriación y Activos Legales	Alta	Alto	Alto	Alta	Diaria

ALBA LILIANA ABRA DÍAZ  
 ASESORA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
 01/11/2017  
 Este es un documento controlado por el sistema de información y cualquier modificación es responsabilidad del usuario.

	<b>ESTUDIO DEL MERCADO Y ANÁLISIS DEL SECTOR</b>		<b>Código GAB-FT018</b>
	<b>GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO</b>		<b>Versión: 003</b>
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

## 1. ANÁLISIS ECONÓMICO DEL SECTOR.

Se realizó durante la etapa de planeación el estudio de mercado y el análisis del sector desde diferentes perspectivas legal, comercial, financiera, económica y técnica para la contratación cuyo objeto es “Contratar la prestación de servicios de la plataforma Turn IO, para el funcionamiento del Chatbot de la Unidad de Atención al Ciudadano del Icfes”.

### 1.1 Identificación del sector


Teniendo como base la Guía para la Codificación de Bienes y Servicios de acuerdo con el código estándar de productos y servicios de Naciones Unidas, se logra identificar los productos a adquirir y su correspondiente número de producto, clase, familia, segmento y el nombre del grupo.

<b>Grupo</b>	43	Productos de uso final
<b>Segmento</b>	23	Difusión de tecnologías de la información y telecomunicaciones
<b>Familia</b>	15	Software
<b>Clase</b>	00	Software funcional específico
<b>Codificación</b>	<b>43231500</b>	

### 1.2 Contexto Económico:

En la actualidad la mensajería a través de chatbots inteligentes es una de las herramientas más utilizadas en la industria de las comunicaciones, toda vez que, disponer de un motor de inteligencia artificial conversacional, agiliza el término de respuesta al cliente externo y del mismo modo permite a los profesionales atender consultas mucho más complejas, optimizando los trámites administrativos que implica la atención al ciudadano. Del mismo modo el uso de este tipo de herramienta disminuye los costos por transacciones, gestiona información clara y concisa en tiempo real, proporciona al usuario conversaciones reales y humanas que mejoran la imagen institucional.

Al respecto el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ha indicado que WhatsApp es la aplicación que más creció durante la pandemia, de igual forma detalla que más de 175 millones de personas usan por día dicha aplicación para contactarse a través de una cuenta de WhatsApp Business, y que esta herramienta de las TIC está siendo usada por los gobiernos a nivel mundial, en principio como una herramienta de gran ayuda como contingencia en la pandemia del COVID -19. Al respecto Organización Mundial de la Salud ha reportado casos de éxito en el uso de mensajería por WhatsApp para el caso de los gobiernos de Argentina, Perú, México y Brasil que usaron la herramienta para acercarse a la ciudadanía a un menor costo, evitando el contacto con físico con la población y llevando información de calidad y verídica, bajo los protocolos de seguridad que se requerían. Lo anteriormente mencionado demuestra cómo se está avanzando en la atención

	ESTUDIO DEL MERCADO Y ANÁLISIS DEL SECTOR		Código GAB-FT018
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		Versión: 003
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA


al ciudadano con uso de los bots a través de la mensajería de WhatsApp que potencializa la comunicación con los ciudadanos, con respuestas oportunas, eficientes y de calidad a un excelente costo. (Tomado el 20 de septiembre de 2022 de la página Web de MinTic WhatsApp, la aplicación que más creció durante la pandemia y visitó Colombia 4.0 <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/184137:WhatsApp-la-aplicacion-que-mas-crecio-durante-la-pandemia-y-visito-Colombia-4-0.>)

Lo anteriormente mencionado demuestra el proyecto que el Icfes ha estado desarrollando con el liderazgo de la Unidad de Atención al Ciudadano y la ayuda de la Dirección de Tecnología e Información, el cual representa el gran avance del plan financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo con el fin de materializar la puesta en marcha de *Sabi*, el asistente virtual del Icfes.

Los chatbots inteligentes a través de WhatsApp Business siguen en aumento ya que permite responder de forma inmediata las consultas de los clientes a menor costo y generando una experiencia de eficiencia y eficacia al cliente. Es por ello que, El Icfes, buscando estar a la vanguardia con los métodos de comunicación y atención al ciudadano, logró la financiación de un proyecto con el Banco Interamericano de Desarrollo - BID para diseñar un chatbot inteligente que atienda las preguntas ciudadanas más reiterativas, el cual se denomina ***Sabi tu Asistente Virtual***, lo cual permitió obtener un beneficio costo transacción para la entidad, además de disminuir el riesgo de incumplimiento a peticiones dentro de un término legal.

Este es el caso de éxito de Turn.io, plataforma elegida por el BID para este proyecto, que suple la necesidad de reducir el costo y la sostenibilidad de los programas de SMS (short message service / Sistema de mensajes cortos) a gran escala aprovechando una asociación con WhatsApp, de esta manera ayuda al Icfes en la resolución de las 9 tipologías más representativas en cuanto a peticiones por los diferentes canales de atención que son:

Tipo de consulta	Cantidad de peticiones recibidas y atendidas año 2021
Consulta Resultados	172216
Información Proceso De Registro y/o Recaudo	89167
Actualización y Corrección Datos Personales	76000
Fechas y Tarifas	56580
Consulta de Citación	54530

	<b>ESTUDIO DEL MERCADO Y ANÁLISIS DEL SECTOR</b>		<b>Código GAB-FT018</b>
	<b>GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO</b>		<b>Versión: 003</b>
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

Información para Aplicación Electrónica en Casa	41864
Gestión Contraseñas Individual	38708
Certificación de Asistencia	24948
Confirmación de Registro	23299
<b>Total</b>	<b>577.312</b>


Turn.io es la plataforma que actualmente soporta a Sabi, financiada por el BID hasta el 24 de septiembre de 2022, en donde los ciudadanos chatean con el asistente virtual por medio de mensajería WhatsApp. El desarrollo de los flujos del chatbot que se implementa en esta plataforma no es transferible a otras plataformas, pues la solución no tiene código.

El proyecto, que ya cuenta con la aprobación de la alta gerencia del Instituto y ha tenido una inversión por parte del BID en USD\$96.000 y 700 horas hombre, de igual forma el Instituto desde la Unidad de Atención al Ciudadano y la Dirección de Tecnología e Información realizó un esfuerzo significativo para el desarrollo de las APIs que se utilizarán a partir del 1 de octubre de 2022 en las opciones transaccionales del mismo. Asimismo, en la actualidad se encuentra en marcha el proceso de integración de dicha plataforma con el CRM que es otro de los proyectos que lidera la Unidad de Atención al Ciudadano.

En el mercado actual existen otros proveedores que ofrecen este tipo de servicio, sin embargo, al contratar un proveedor diferente a Turn.io se perdería la inversión del proyecto financiado por el BID hasta hoy, dado que el chatbot fue construido sobre esta plataforma y sus flujos conversacionales no son compatibles con las demás en el mercado.

En el hipotético de que el Icfes decidiera continuar el desarrollo de Sabi, mediante el licenciamiento de la herramienta suministrada por un proveedor diferente a Turn.io, se materializaría en:

- La imposibilidad de cumplir con el término del proyecto aprobado y firmado por la Alta Dirección
- Se deberá generar de nuevo la contratación de un proveedor adicional que diseñe los flujos conversacionales de Sabi y los monte en la nueva plataforma
- Se deberá contar con horas de trabajo de los funcionarios de la Unidad de Atención al Ciudadano y de la Dirección de Tecnología e Información para iniciar desde ceros el proceso de creación e implementación del chatbot
- Se perderá la inversión ya hecha por parte del BID
- Sería una afectación reputacional para el Icfes, toda vez que, ante el BID no se llevaría a cabo la finalización del proyecto que es la Co - publicación que es un entregable.

	<b>ESTUDIO DEL MERCADO Y ANÁLISIS DEL SECTOR</b>		<b>Código GAB-FT018</b>
	<b>GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO</b>		<b>Versión: 003</b>
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

Se reitera de igual manera, el cumplimiento del calendario del proyecto mencionado con anterioridad el cual finaliza en diciembre de 2022 y del cual se desprende un hito importante para el Icfes, dado que, con el resultado final de este proyecto dará lugar a una Co - Publicación entre el el Banco Interamericano de Desarrollo y el Icfes, algo no logrando antes, lo que conlleva a ser un referente en la mejora de los procesos en atención al ciudadano con innovación y utilización de herramientas tecnológicas.

### 1.3. Contexto Técnico:

Las condiciones técnicas de los servicios que ofrece la Licencia Pro de Turn.io se describen en el anexo técnico que se adjunta a este documento.

### 1.4. Contexto Legal:

En el marco de la Política de Gobierno Digital, política del Gobierno Nacional, la cual propone la transformación digital pública a través del uso y aprovechamiento de las TIC, la misma hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y se integra con las políticas de Gestión y Desempeño Institucional Decreto 767 de 2022. El objetivo de esta política es *“promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital”*


Uno de los objetivos de MIPG es Agilizar, simplificar y flexibilizar la operación para la generación de bienes y servicios que resuelvan efectivamente las necesidades de los ciudadanos, para lo cual desde la responsabilidad que esto conlleva a la Unidad de Atención al Ciudadano se desarrolla la estrategia de *somos servicio* que contiene todo el cambio estructural y de atención en el nuevo modelo de servicio donde están como pilares el nuevo chatbot transaccional y el CRM. En este sentido la plataforma de Turn.io tiene una importancia relevante al ya ser parte de este ecosistema de atención al ciudadano.

### 1.5. ANÁLISIS DE LA OFERTA

Desde el BID dado que son los inversionistas del proyecto y quienes se encargaron de contratar los proveedores de la plataforma y el diseño del chatbot, se hicieron las averiguaciones pertinentes en la etapa precontractual del proceso, con el fin de evaluar las funcionales de los proveedores del canal conversacional y de la plataforma del chatbot, así como también, para evaluar la propuesta financiera de los proveedores consultados:

- MessageBird USD\$156.000 por 6 meses
- Chattigo USD\$82.000 por 6 meses
- Twilio USD\$159.000 por 6 meses
- Botmaker USD\$59.460 por 6 meses
- Turn.io, USD\$30.000 por 6 meses

**Nota:** Se anexan PDFs con las propuestas entregadas a el BID por parte de los proveedores.

	<b>ESTUDIO DEL MERCADO Y ANÁLISIS DEL SECTOR</b>		<b>Código GAB-FT018</b>
	<b>GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO</b>		<b>Versión: 003</b>
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

Luego de hacer esta consulta con Botmaker, Chattigo, Message Bird, Turn.io, y Twilio, se determina que se adquiera una licencia por medio de turn.io para poder desarrollar el canal conversacional del chatbot. La decisión estuvo basada en que la propuesta funcional es sólida y tiene todo lo que se necesita para hacer sostenible el chatbot, ofrece la posibilidad de integrarse con AWS (almacenamiento en la nube), y también tiene la mejor propuesta financiera.


Hay que resaltar para este proyecto, la inversión generada por parte del BID y por parte del Icfes, la cual no se perdería en caso tal de tener que contratar otro proveedor de la licencia que venimos utilizando a través de Turnio.

<b>Empresas contratadas por el BID</b>	<b>Inversión</b>	<b>Icfes</b>	<b>Inversión</b>
Bleett (Diseñador del Chatbot)	USD\$90.000 + 700 horas hombre	Personal dispuesto desde DTI para el diseño de los servicios	Lo contemplado por salario para cada uno de los funcionarios de acuerdo al tiempo de trabajo en cada actividad
Turn.io (plataforma)		Personal dispuesto desde DTI para las pruebas de los servicios	
Sinapsis (apoyo en el diseño de APIs para uso de los servicios generados por la DTI del Icfes)		Personal dispuesto para revisar cada uno de los flujos del chatbot	

Toda la elaboración de los flujos conversacionales, así como de los flujos de las tipologías transaccionales tiene un trasfondo donde estamos alineados de la siguiente manera:

1. Desde la Unidad de Atención al Ciudadano se documentaron todas las tipologías de alto impacto, como se menciona con anterioridad, que son 9.
2. En conjunto con Bleett se generan todos los diseños conversacionales que deben montarse sobre la plataforma de Turn.io
3. En compañía de la Dirección de Tecnología e Información y la empresa Sinapsis se construyeron los servicios y las APIs, mismas que se ajustan a la plataforma de Turn.io y en las cuales a la fecha se vienen generando todas las pruebas de funcionamiento de los servicios.

Así las cosas, no es conveniente hacer un cambio un cambio de proveedor, dado que tanto la inversión como el funcionamiento correcto del chatbot se verían afectados de manera negativa.

	ESTUDIO DEL MERCADO Y ANÁLISIS DEL SECTOR		Código GAB-FT018
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		Versión: 003
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

El BID, ofreció al Instituto la financiación durante 3 meses de la licencia básica denominada **licencia Pro mensual** del proveedor Turn.io con el fin de comenzar a desarrollar el chatbot, con el compromiso de que El Icfes debería tramitar la adquisición de la licencia para los siguientes meses posterior a la salida a producción del chatbot, es decir, para el último trimestre de la vigencia 2022.


Ahora bien, el BID, quien financia el proyecto y contrató el servicio de la plataforma en la cual se instaló el chatbot transaccional inteligente, determinó que Turn.io es la empresa que cumple con todos los requisitos técnicos con un costo inferior.

En la actualidad se lleva a cabo la integración de la plataforma Turn.io con el CRM adquirido para la integración de todos los canales de atención del Icfes el cual es administrado por la Unidad de Atención al Ciudadano.

Asimismo, se encuentran en curso las demás etapas del cronograma del proyecto las cuales se deberán cumplir según compromiso adquirido con el BID dada la inversión recibida de su parte:

Actividad:	Fecha:	Estado
Preparación de las evaluaciones (diseño metodológico, acuerdos con contrapartes, diseño de la intervención, contratación de proveedores, identidad y diseño de fuentes de información, etc.)	sábado, 1 de enero de 2022	Superada
Levantamiento de la línea de base de los funcionarios	viernes, 1 de abril de 2022	Superada
Implementación del chatbot en los municipios seleccionados	Tentativamente junio-septiembre 2022	En proceso
Levantamiento de la primera línea de seguimiento a los funcionarios	viernes, 1 de julio de 2022	Superada
Levantamiento de encuestas de satisfacción a los ciudadanos	viernes, 1 de julio de 2022	Superada
Levantamiento de la primera línea de seguimiento a los funcionarios	sábado, 1 de octubre de 2022	Pendiente
Redacción de la Co-Publicación	martes, 1 de noviembre de 2022	Pendiente
Publicación de la Co-Publicación	jueves, 1 de diciembre de 2022	Pendiente



	<b>ESTUDIO DEL MERCADO Y ANÁLISIS DEL SECTOR</b>		<b>Código GAB-FT018</b>
	<b>GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO</b>		<b>Versión: 003</b>
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

De conformidad con lo mencionado, y en pro del cumplimiento de las obligaciones que se han adquirido ya, no se puede contratar con un proveedor diferente a Turn.io, dado que sería una pérdida económica para la entidad al tener que montar desde ceros a *Sabi, el asistente virtual del Icfes*.

## 1.6. BIENES Y SERVICIOS NACIONALES

Atendiendo lo establecido en el artículo 2 del Decreto 680 de 2021 por medio del cual se adiciona el artículo 2.2.1.2.4.2.9 de la subsección 2 de la sección 4 del capítulo 2 del título 1 de la parte 2 del libro del Decreto 1082 de 2015 y teniendo en cuenta que en los contratos que deban cumplirse en Colombia, debe realizarse un análisis del porcentaje de participación de los bienes en el presupuesto del proceso de contratación.

## 1.7. APLICABILIDAD DEL DECRETO 248 DE 2021

Atendiendo lo establecido en el artículo 2.20.1.1.1 del Decreto 248 de 2021 que adicionó la parte 20 al Libro 2 del Decreto 1071 de 2015 y teniendo en cuenta el artículo 2.20.1.1.3. que indica: *“Mínimo de Compras públicas de alimentos y suministros de productos agropecuarios a productores agropecuarios locales. Las entidades públicas del nivel nacional, departamental, distrital, municipal, sociedades de economía mixta, y entidades privadas que manejen recursos públicos y operen en el territorio nacional, que contraten, bajo cualquier modalidad, con recursos públicos la adquisición, suministro y entrega de alimentos en cualquiera de sus formas de atención, están en la obligación de adquirir localmente alimentos comprados a pequeños productores agropecuarios locales y/o a productores de la Agricultura Campesina, Familiar o Comunitaria locales y sus organizaciones, en un porcentaje mínimo del treinta por ciento (30%) del valor total de los recursos del presupuesto de cada entidad destinados a la compra de alimentos.”*


## 1.8. Valor del Contrato/Proceso

Con el fin de dar continuidad al proyecto financiado por el BID inicialmente para crear un chatbot inteligente que sea capaz de atender las consultas más reiterativas de los ciudadanos y nuestros grupos de interés y destacando que la inversión solo se mantiene hasta que el chatbot salga a producción con sus 9 servicios, lo cual, por cronograma está dispuesto para el 01 de octubre de 2022 y, que al igual se identifica la necesidad de contratar el mismo proveedor de la plataforma denominado Turn.io, el Icfes desde la Unidad de Atención al Ciudadano requieren contratar el servicio durante tres meses que son de octubre a diciembre se establece que el presupuesto oficial para el presente proceso de selección es de **NUEVE MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y TRES PESOS M/CTE (\$9.989.253)** incluidos tributos y demás costos directos e indirectos a que haya lugar y que se ocasionen con la celebración del contrato.

*Albana Abril*

**ALBA LILIANA ABRIL DAZA**

**Asesora de la Dirección General para Atención al Ciudadano**

	ESTUDIO DEL MERCADO Y ANÁLISIS DEL SECTOR		Código GAB-FT018
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		Versión: 003
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

Elaboró:



**NORMA PÉREZ CASTAÑEDA**

*Profesional Especializado 03 – Unidad de Atención al Ciudadano*



**Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación (Icfes)**

DESCRIPCION	Cantidad	Precio unitario	TOTAL
<b>Opcion 1: Servicio estandar</b>			<b>\$1,497</b>
<b>Turn.io Licencia PRO</b>	3	\$499	\$1,497
<ul style="list-style-type: none"><li>-Acceso a Turn.io &amp; plataforma de WhatsApp Business</li><li>-1 línea de WhatsApp en Colombia</li><li>-Número ilimitado de usuarios</li><li>-Acceso ilimitado a capacitación pública (en inglés)</li><li>-Acceso a servicio de soporte estándar via email &amp; WhatsApp (&lt;24 hrs para responder)</li><li>-100,000 conversaciones gratuitas por mes (aprobado por WhatsApp y con la posibilidad de incrementar el número de conversaciones gratuitas por mes)</li><li>-Nube de <a href="https://turn.io">Turn.io</a></li></ul>			
<b>Opcion 2: Servicio estandar + soporte</b>			<b>\$11,397</b>
<b>Turn.io Licencia PRO</b>	3	\$499	\$1,497
<b>Soporte "Enterprise"</b>	3	\$3,300	\$9,900
<ul style="list-style-type: none"><li>- 1 Representante de ventas regional (Partnerships Impact Manager) como punto principal de contacto</li><li>- Acceso prioritario a servicio de soporte via email &amp; WhatsApp (&lt;4 hrs para responder)</li><li>- 1 capacitación por mes (en español) sobre las nuevas funcionalidades de la plataforma</li></ul>			

**Laura Milena Mejía Rodríguez**

Para: Adriana Diaz Izquierdo; Jose Vicente Hernandez Boita

Mar 27/09/2022 12:03

CC: Wendy Paola Ruiz Vera; Claudia Marcela Arevalo Rodriguez; William Abel Otero Millan; Hans Ronald Nino Garcia; German Arturo Campos Serrano **y 1 usuarios**

### Información Pública Clasificada

Buenas tardes,

Luego de una nueva revisión de la proyección de la TRM, se estima que el valor de la divisa pueda fluctuar \$303,26 pesos durante el día, lo cual podría considerar que la TRM se encuentre alrededor de los \$4.800,61.

Lo anterior significaría que, teniendo en cuenta dicha proyección, el valor del CDP es suficiente para realizar la compra.

Quedamos atentos a los ajustes respectivos.

Cordialmente,

**Laura Milena Mejía Rodríguez**

Subdirección Financiera y Contable

[lmmejia@icfes.gov.co](mailto:lmmejia@icfes.gov.co)

Teléfono: +57 (1) 4841410 Ext. 164

Calle 26 # 69 - 76.

Edificio Elemento Torre 2 Piso 16

 Responder Responder a todos Reenviar

## Consolidación de cotizaciones

### Supuestos

Numero de usuarios estimados en todas las cotizaciones es 500.000

En promedio se esperan 1.2 conversaciones por usuario por mes

#### Chatbot final

Cantidad de conversaciones esperadas	500.000 por mes
Iniciadas por el usuario	400.000
Iniciadas por la institución	100.000
Cantidad de usuarios esperados	416.667 por mes

*Piloto (mitad de Colombia): asumiendo 10% de contagio en la otra mitad*

Cantidad de conversaciones esperadas	300.000 por mes
Iniciadas por el usuario	240.000
Iniciadas por la institución	60.000
Cantidad de usuarios esperados	250.000 por mes

### Turn.io

Notas: Las tarifas de licencia están basadas en el número de usuarios activos mensualmente.

A partir del próximo año, van a cambiar sus precios a un modelo basado en conversaciones.

Costo total \$30.000 USD/6 meses **Confirmado**

### MessageBird

Notas: Tiene dos tipos de costos:

a) Uso de la plataforma 500 USD/mes

b) Mensajería: Tienen dos sistemas de cobro

Sistema 1: Transaccional

i) Iniciada por el usuario: Costo por usuario + costo por sesión de 24h  
Costo por los mensajes enviados o recibidos 20000 USD/mes

ii) Iniciada por la institución  
Costo por mensajes iniciado 1000 USD/mes  
Costo por los mensajes enviados hasta 24h 4500 USD/mes

Se asume que cada conversación de 24 horas consiste en el intercambio de 10 mensajes (muy l

## Información Pública Clasificada

Costo total \$156.000 USD/6 meses

### Sistema 2: Por contactos activos

i) Iniciada por el usuario: Costo por usuario + costo por sesión de 24h  
Costo por contacto activo mensual 32000 USD/mes

ii) Iniciada por la institución  
Costo por mensajes iniciados 1000 USD/mes  
Costo por contacto activo mensual 8000 USD/mes

Costo total \$249.000 USD/6 meses

## Chattigo

Notas: Tiene dos tipos de costos

a) Uso de la plataforma  
295 USD/mes

b) Mensajería  
i) Iniciada por el usuario: Costo por usuario + costo por sesión de 24h  
Costo por usuario: 8000 USD/mes  
Costo por sesión: 2400 USD/mes

ii) Iniciada por la institución  
Costo por usuario: 2000 USD/mes  
Costo por plantilla: 1000 USD/mes

\* Cuando la sesión es iniciada por la institución, también se cobra el costo por usuario. Sin embargo, se estima que ese costo ya estará cubierto en el ítem i)

Costo total \$82.170 USD/6 meses **Confirmado**

## Twilio

Notas: Tiene dos tipos de costos

a) Uso de la plataforma  
0 USD/mes

b) Mensajería  
i) Iniciada por el usuario: Costo por usuario + costo por sesión de 24h  
Costo por cada mensaje: 20000 USD/mes  
ii) Iniciada por la institución  
Costo por mensajes iniciado 1500 USD/mes

## Información Pública Clasificada

Costo por los mensajes enviados hasta 24 h 5000 USD/mes

\*\*\* Notar que este proveedor cobra por mensaje.

Se asume que cada conversación de 24 horas consiste en el intercambio de 10 mensajes (muy l

Costo total \$159.000 USD/6 meses **Confirmado**

### Botmaker

Notas: Tiene dos tipos de costos

a) Uso de la plataforma

0 USD/mes

b) Mensajería

i) Iniciada por el usuario: Costo por usuario + costo por sesión de 24h

Costo por usuario: 4800 USD/mes

Costo por sesión: 2400 USD/mes

ii) Iniciada por la institución

Costo por usuario: 1200 USD/mes

Costo por plantilla: 1000 USD/mes

Procesamiento de los pagos (diferente al p 15% del total

Costo total \$59.460 USD/6 meses







## Información Pública Clasificada


bajo): 1 inicial y 9 de seguimiento

## RV: Decisión proveedor de Mensajería

Norma Jenny Perez Castaneda <nperez@icfes.gov.co>

Mié 21/09/2022 16:53

Para: Norma Jenny Perez Castaneda <nperez@icfes.gov.co>

 2 archivos adjuntos (98 KB)

2021\_12\_03 Costos mensajería y promoción.xlsx; TURN.IO Draft Quote Request - IADB.org.pdf;

## Información Pública Clasificada



iADB

DESCRIPTION	QTY	UNIT PRICE	TOTAL
<b>Phase License Fee</b>			<b>\$30,000</b>
<b>Turn.io Monthly License: 1 x Line</b>			
PRO-10: 400 000 – 500 000 users	6	\$5,000	\$30,000

**License package includes:**

- WABA & Number Setup
- Training & Onboarding

**Important notes:**

License fees are based on monthly active users and will scale accordingly

<https://www.turn.io/product/pricing>

<b>Enterprise Package</b>	<b>\$30,800</b>
---------------------------	-----------------

**Month 1: Setup & Go Live**

We'll create a ready-to-go-live prototype for you that follows best practice and uses your existing digital content (website, social media etc.).

Outcome: Your WhatsApp service minimum viable product is launched. What is not covered: Technical integrations Multiple Languages

**Month 2: Training & Handover**

We'll train your team to take ownership of your chat service.

Outcome: Your team is fully trained to use Turn and equipped to run your chat service going forward.

**Month 3: Growth & Iteration Guidance**

We'll review your service's performance and guide you on how you should iterate and improve on your MVP.

Outcome: Your team knows how they can grow and improve on the MVP to get even more value out of your chat service

**Scope**

- 1 WhatsApp number
- 1 Use Case
- 1 Language / 1 approved content set

<b>Enterprise Growth Support</b>	<b>\$19,800</b>
----------------------------------	-----------------

Monthly Impact Call	6	\$3,300	\$19,800
Quarterly Impact Optimisation Workshop			
Priority support			
Dedicated Partnership Impact Lead			

<b>SUBTOTAL</b>	<b>\$80,600.00</b>
<b>TAX RATE</b>	<b>0.00%</b>
<b>TOTAL TAX</b>	<b>\$0.00</b>
<b>Total</b>	<b>\$80,600.00</b>

[Ocultar historial de mensajes](#)

Jose Vicente Hernandez Boita

Para: Jessica Paola Pena Vargas; Yeimi Yulieth Santa Montana; Lady Carolina Aldana Melo; Laura Milena Mejia Rodriguez

CC: Wendy Paola Ruiz Vera



Jue 22/09/2022 18:29

## Información Pública Clasificada

Buena tarde Jessica;

Adjunto remito la proyección del costo relacionado el servicio de licenciamiento prestado por un proveedor del exterior, en la cual se debe considerar que al proveedor se le gira el valor completo de lo cotizado US DOL 1.497 y los impuestos ( renta e iva) los asume el comprador; igualmente, la TRM se proyectó \$col 4500 por dólar:

ITEM: LICENCIA ACCESO A TURN.IO/ 2022	NUMINDICE	US\$DOLAR	COP \$ Y TRM
TRM N/A			4500
<b>1) Liquidación costo servicio</b>			
VR. GIRO AL PROVEEDOR	1	1.497	6.736.500
VR RETENCION EN LA FTE PAGOS AL EXTERIOR LEY 2010/2019, tarifa 20%	0,20	299	1.347.300
IVA LEY 2010/2019, tarifa 19%	0,19	284	1.279.935
<b>TOTAL VR GIRO AL EXTERIOR MAS RETENCIONES ( RENTA E IVA)</b>	<b>1,39</b>	<b>2.081</b>	<b>9.363.735</b>
<b>2) Retenciones por pago a proveedor del exterior</b>			
RETFTELEY 2010/2019	0,20	299	1.347.300
RETIVAPAGX LEY 2010/2019	0,19	284	1.279.935
RETEICA 9.66 X1000 ( NA)	0	-	-
<b>TOTAL RETENCIONES</b>	<b>0,39</b>	<b>584</b>	<b>2.627.235</b>
<b>3) Valor neto girado en pesos Col</b>			
<b>NETO A GIRAR AL PROVEEDOR</b>	<b>1,00</b>	<b>1.497</b>	<b>6.736.500</b>

NOTA: Con respecto a la TRM proyectada, consultar si estamos dentro de un rango esperado o en su defecto solicitar nuevamente la actualización teniendo en cuenta la fecha estimada de pago o giro. Igualmente, se precisa que la normatividad tributaria para este tipo de adquisición por licenciamiento de servicio de software y pago a proveedor del exterior, no establece ninguna exclusión o exoneración.

Cordial saludo



SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL  
SECRETARÍA GENERAL  
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

Página 1 de 1  
Programa EBS  
Usuario JPPENA  
Fecha 23-SEP-22  
Hora 11:44:02

**INFORMACIÓN BÁSICA**

Fecha	No. Solicitud	<b>14371</b>
Concepto	Consultores en informática y actividades conexas	

**AFECTACIÓN PRESUPUESTAL 2022**

RUBRO	DESCRIPCIÓN	ÁREA	PROYECTO	VALOR
000050102008003014	SERVICIOS DE DISEÑO Y DESARROLLO DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN (TI)	SDATENC	89999999	10000000
<b>TOTAL:</b>				<b>10,000,000.00</b>

*cupes*

*Aliana abio*

*Aliana abio*

Elaborado Por:

Revisado Por:

Aprobado por:

PEÑA VARGAS, JESSICA PAOLA

ABRIL DAZA, ALBA LILIANA

ABRIL DAZA, ALBA LILIANA

VoBo: \_\_\_\_\_



INFORMACIÓN BÁSICA				
Fecha	23-SEP-22	Estado:	APROBADO	No. CDP 9183
Concepto	Consultores en informática y actividades conexas			

Valor del Presente Certificado : 10,000,000.00

EL SUSCRITO RESPONSABLE DE PRESUPUESTO, CERTIFICA QUE PARA ATENDER EL GASTO, OBJETO DEL COMPROMISO, HAY DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL HASTA POR LA SUMA QUE SE INDICA CON CARGO AL PRESUPUESTO 2022 Y SU REGISTRO SE HA EFECTUADO CONTRA LA SIGUIENTE APROPIACIÓN.

INFORMACIÓN EN VIGENCIA FUTURA		
Vigencias Futuras	Año	Valor

AFECTACIÓN PRESUPUESTAL 2022				
RUBRO	NOMBRE DEL RUBRO	ÁREA	PROYECTO	VALOR
000050102008003014	SERVICIOS DE DISEÑO Y DESARROLLO DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN (TI)	SDATENC	211110013	10,000,000.00

TOTAL PRESUPUESTADO: 10,000,000.00  
TOTAL DISPONIBILIDAD: 10,000,000.00

FABIO ANDRÉS VARGAS T.

*william otero*

Elaboró:

Subdirector Financiero y Contable:

Recibido Por:

## RESOLUCIÓN NÚMERO 000580 DEL 28 DE SEPTIEMBRE DE 2022

Por la cual se ordena “Contratar la prestación de servicios de la plataforma Turn IO, para el funcionamiento del Chatbot de la Unidad de Atención al Ciudadano del Icfes”

### LA SECRETARIA GENERAL DEL INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN – Icfes.

En ejercicio de sus funciones y facultades legales, y en especial las conferidas mediante Resolución Interna de Delegación de Funciones No. 280 del 30 de abril de 2019, modificada por la Resolución Interna de Delegación de Funciones No. 029 del 21 de enero de 2022, y

#### CONSIDERANDO

Que de conformidad con el artículo 12 de la Ley 1324 de 2009, El Icfes es una empresa estatal de carácter social del sector Educación Nacional, descentralizada del orden nacional, de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, cuyo objeto es ofrecer el servicio de evaluación de la educación en todos sus niveles y adelantar investigación sobre los factores que inciden en la calidad educativa, con la finalidad de ofrecer información para mejorar la calidad de la educación. De la misma manera, podrá realizar otras evaluaciones que le sean encargadas por entidades públicas o privadas y derivar de ellas ingresos, conforme a lo establecido en la Ley 635 de 2000.

Que la Asesora de la Dirección General para la Unidad de Atención al Ciudadano mediante radicado No. 202230003751 del 19 de septiembre de 2022, alcance con radicado No. 202230003823 del 23 de septiembre de 2022 y alcance con radicado No. 202230003873 del 27 de septiembre de 2022 presentó solicitud junto con el estudio previo y demás documentos, para “Contratar la prestación de servicios de la plataforma Turn IO, para el funcionamiento del Chatbot de la Unidad de Atención al Ciudadano del Icfes.”

Que en el estudio previo la Asesora de la Dirección General para la Unidad de Atención al Ciudadano indicó que:

*“... La necesidad de cumplir con la prestación de un buen servicio en sus diferentes canales de atención, el Icfes logró la financiación de un proyecto con el Banco Interamericano de Desarrollo - BID para diseñar un chatbot inteligente que atienda las preguntas ciudadanas más reiterativas, el cual se denomina Sabi tu Asistente Virtual. El proyecto se adelanta desde el mes de junio de 2021 y desde el BID se contratan y costean dos empresas que son las encargadas de soportar el chatbot inteligente las cuales son:*

1. *Bleett: Encargado de diseñar los mensajes y contenidos del chatbot.*
2. *Turn.io: Es un proveedor oficial de soluciones comerciales de WhatsApp quien ofrece los paquetes de licencias para consumir la mensajería necesaria para el funcionamiento del chatbot.*

*Turn.io es la plataforma que actualmente soporta a Sabi, financiada por el BID hasta el 24 de septiembre de 2022, en donde los ciudadanos chatean con el asistente virtual por medio de mensajería WhatsApp. El desarrollo de los flujos del chatbot que se implementa en esta plataforma no es transferible a otras plataformas, pues la solución no tiene código.*

*El proyecto, que ya cuenta con la aprobación de la alta gerencia del Instituto y ha tenido una inversión por parte del BID en USD\$96.000 y 700 horas hombre, de igual forma el Instituto desde la Unidad de Atención*



## RESOLUCIÓN NÚMERO 000580 DEL 28 DE SEPTIEMBRE DE 2022

Por la cual se ordena “Contratar la prestación de servicios de la plataforma Tum IO, para el funcionamiento del Chatbot de la Unidad de Atención al Ciudadano del Icfes”

*al Ciudadano y la Dirección de Tecnología e Información realizó un esfuerzo significativo para el desarrollo de las APIs que se utilizarán a partir del 01 de octubre de 2022 en las opciones transaccionales del mismo.*

*Es importante aclarar que, para el proyecto en relación el BID, quien realizará la inversión, determina la escogencia de los proveedores, que cumplen con los requerimientos técnicos para diseñar, estructurar y poner en producción con los 9 servicios, para chatbot inteligente, los cuales son, Bleett como empresa contratada para el diseño de los flujos conversacionales, así como de la personalidad de Sabi y Tur.io como proveedor de la licencia para montar, estructurar y poner en producción el chatbot inteligente. Así las cosas, se da inicio a todo el trabajo con estas dos empresas, precisando que, al montar todo el proceso de Sabi en la plataforma de Turn.io solo funciona en esta; es decir, al querer contratar otro proveedor oficial de soluciones comerciales de whatsapp para el chatbot Sabi, se perdería la inversión, se deberá crear un nuevo chatbot dado que, al ser construido desde el inicio sobre esta plataforma la información alojada en Sabi no es compatible con otras, en ese sentido se debería crear desde cero los flujos conversacionales y contenidos.*

*Actualmente se prepara la puesta en marcha de la versión 0.2 de Sabi, la cual se proyecta para mediados del mes de octubre del año en curso. A partir de ese momento se dará inicio a todo el plan de divulgación del nuevo chatbot transaccional del Icfes llamado Sabi, el cual tiene como grupo objetivo los colegios, las alcaldías, los evaluados, entre otros.*

*Sabi, se ha convertido en una expectativa de la Entidad, en razón a que es la primera vez que se tendrá este tipo de tecnología, es decir, un chatbot inteligente con integración a 4 servicios del Icfes que son:*

- *Consulta de resultados y descarga de PDF sin necesidad de ingresar a PRISMA o Portal de Consulta de Resultados.*
- *Descarga de Certificado de Asistencia sin necesidad de ingresar a PRISMA o Portal de Consulta de certificado*
- *Consultar el Estado de Inscripción en tiempo real sin necesidad de ingresar a PRISMA*
- *Descarga y consulta de la citación sin necesidad de ingresar a PRISMA o Portal de Consulta de citación.*

*De igual forma Sabi ofrece los siguientes servicios informativos, donde el ciudadano contará con un acompañamiento permanente para que los ciudadanos puedan:*

- *Consultar sobre fechas y tarifas*
- *Información sobre la prueba electrónica*
- *Información de cómo crear usuario y reestablecer la contraseña de PRISMA*
- *Información y paso a paso de cómo realizar el proceso de inscripción a los exámenes que ofrece el Icfes.*
- *Saber cómo hacer correcciones de los datos en PRISMA*

*Luego de la terminación del proyecto gracias a la inversión que generó el BID, el chatbot inteligente y quedará en manos del Instituto para su uso cotidiano, logrando de esta manera un logro de alto grado reputacional para el Icfes.*

## RESOLUCIÓN NÚMERO 000580 DEL 28 DE SEPTIEMBRE DE 2022

Por la cual se ordena “Contratar la prestación de servicios de la plataforma Tum IO, para el funcionamiento del Chatbot de la Unidad de Atención al Ciudadano del Icfes”

*De acuerdo con lo mencionado anteriormente, Sabi será incluido en la integración del CRM como uno de los canales abanderados del nuevo modelo de servicio que fue diseñado por la Unidad de Atención al Ciudadano. En este sentido ya se ha iniciado un proceso de integración de la plataforma Turn.io y el CRM que estaría disponible en la última fase.*

*Sabi, tu asistente virtual del Icfes será el chatbot de la entidad en adelante, por lo tanto, se requiere la contratación del paquete de licencia que provee Turn.io como plataforma autorizada de WhatsApp.*

*En este sentido la empresa que cuenta con la tecnología y las herramientas necesarias que soportan el flujo conversacional del chatbot inteligente es Turn.io y la licencia que se adapta al número de usuarios que se estima inicien una sesión (100.000) se denomina Licencia Pro, valor \$499 por mes, la cual incluye:*

- Usuarios ilimitados
- 100.000\*\* conversaciones p/m
- 1 número de WhatsApp.
- Convierta el alojamiento en la nube
- WhatsApp + Soporte por correo electrónico
- Entrenamiento ilimitado

*La plataforma de Turn.io a través de la licencia Pro, permite ofrece datos en línea, permite consultar las conversaciones de los ciudadanos en tiempo real, e incluso pasar a un asesor si se requiere de una respuesta personalizada.*

*Permite el acceso a los datos de estadísticas y ajustar los textos que se usan en el día a día de Sabi el asistente virtual del Icfes, por ejemplo, un dato curioso es se podrá detectar de qué país están escribiendo los usuarios (...)*

Que de conformidad con lo previsto en el numeral 11 del artículo 23 del Acuerdo No. 002 de 2022 “Por el cual se adopta el Manual de Contratación del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – Icfes” no se requerirá adelantar los procesos de selección independientemente de su cuantía o condición cuando se trate de adquisición o arrendamiento de licencias de software que únicamente pueda realizarse a través de las plataformas o páginas web de los proveedores.

Que en atención a lo anterior para la presente contratación el Ordenador del Gasto mediante acto administrativo deberá autorizar la compra, la expedición del registro presupuestal y la disposición del medio de pago necesario para este tipo de compras.

Que el Icfes bajo la condición de agente retenedor debe practicar la retención en la fuente a título de Renta e IVA, teniendo en cuenta que las adquisiciones de licencias a proveedores del exterior se entienden como ingresos de fuente nacional conforme lo indicado en el artículo 24 numeral 7 del Estatuto Tributario. La tarifa de retención a título de renta según el artículo 408 del Estatuto Tributario corresponde al veinte por ciento (20%). Con respecto a la tarifa de retención a título de IVA según el artículo 420 parágrafo 3 corresponde al cien por ciento (100%) del IVA, es decir el diecinueve por ciento (19%).



## RESOLUCIÓN NÚMERO 000580 DEL 28 DE SEPTIEMBRE DE 2022

Por la cual se ordena “Contratar la prestación de servicios de la plataforma Tum IO, para el funcionamiento del Chatbot de la Unidad de Atención al Ciudadano del Icfes”

Que en este orden de ideas el presupuesto estimado para “Contratar la prestación de servicios de la plataforma Turn IO, para el funcionamiento del Chatbot de la Unidad de Atención al Ciudadano del Icfes” es de **NUEVE MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y TRES PESOS M/CTE (\$9.989.253)**, que se proyectan para **DOS MIL OCHENTA Y UN DÓLARES (USD 2.081)**, con una TRM de **CUATRO MIL OCHOCIENTOS PESOS CON SETENTA Y UN CENTAVOS M/CTE (\$4.800,61)**

Los valores se discriminan de la siguiente manera:

LIQUIDACIÓN DEL COSTO DEL SERVICIO	
ITEM	VALOR EN PESOS COLOMBIANOS
Valor del giro al proveedor - MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y SIETE DÓLARES (USD 1.497) corresponden a la adquisición de la licencia - TRM de \$4.800,61 proyectada por parte de la Subdirección Financiera y Contable al 27 de septiembre de 2022	<b>\$7.186.513</b>
RETENCIÓN POR PAGO A PROVEEDOR DEL EXTERIOR	
Retefuente 20% - DOSCIENTOS NOVENTA Y NUEVE DÓLARES (US\$299)	\$1.437.303
RetelVA 19% - DOSCIENTOS OCHENTA Y CUATRO DÓLARES (US\$284)	\$1.365.437
<b>SUBTOTAL RETENCIONES</b>	<b>\$2.802.740</b>
TOTAL DEL COSTO DEL SERVICIO	
Valor del giro más costos asociados	<b>\$9.989.253</b>

Que los valores asociados a la liquidación del costo del servicio anteriormente mencionados deben ser asumidos por el Icfes, teniendo en cuenta que el servicio requerido será prestado por una entidad extranjera sin domicilio en Colombia, dando cumplimiento a las obligaciones previstas en el artículo 92 de la Ley 2010 que modificó el artículo 408 del Estatuto Tributario y el numeral 3, artículo 437-2 del Estatuto Tributario.

Que se procede a amparar la presente adquisición mediante el **Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 9183 del 23 de septiembre de 2022**, expedido por la Subdirección Financiera y Contable de la Entidad – Icfes, de acuerdo con la proyección de la Tasa Representativa del Mercado realizada a corte del 27 de septiembre de 2022.



## RESOLUCIÓN NÚMERO 000580 DEL 28 DE SEPTIEMBRE DE 2022

Por la cual se ordena “Contratar la prestación de servicios de la plataforma Turn IO, para el funcionamiento del Chatbot de la Unidad de Atención al Ciudadano del Icfes”

Cabe aclarar que el Certificado de Disponibilidad Presupuestal en cuestión cubre la totalidad del costo del servicio a adquirir.

Que por lo anteriormente expuesto

### RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO:** Autorizar la contratación cuyo objeto consiste en la “Contratar la prestación de servicios de la plataforma Turn IO, para el funcionamiento del Chatbot de la Unidad de Atención al Ciudadano del Icfes” por la suma de **NUEVE MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y TRES PESOS M/CTE (\$9.989.253)** que se proyectan para **DOS MIL OCHENTA Y UN DÓLARES (USD 2.081)**, con una **TRM de CUATRO MIL OCHOCIENTOS PESOS CON SETENTA Y UN CENTAVOS M/CTE (\$4.800,61)** de los cuales **SIETE MILLONES CIENTO OCHENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS TRECE PESOS M/CTE (\$7.186.513)** corresponden al valor del servicio, **UN MILLÓN CUATROCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL TRESCIENTOS TRES PESOS M/CTE (\$1.437.303)** corresponden al valor de la retención en la fuente del 20% (Art. 408 del Estatuto Tributario para las adquisiciones de licencias a proveedores del exterior) realizada por **El Icfes** en su condición tributaria de agente retenedor y gran contribuyente en impuestos nacionales y **UN MILLÓN TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y SIETE PESOS M/CTE (\$1.365.437)** por concepto de IVA a la tarifa del 19% generado en la adquisición de un servicio gravado a un proveedor del exterior no residente en Colombia, artículo 437-2, numeral 3 del Estatuto tributario.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** En consecuencia, de lo anterior autorizar a la Unidad de Atención al Ciudadano, la Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales y a Subdirección Financiera y Contable para adelantar los trámites necesarios para realizar la compra, conforme a las condiciones establecidas en el Manual de Contratación del Icfes y el procedimiento “MODALIDAD DE CONTRATACIÓN EXCEPCIONES – ADQUISICIÓN O ARRENDAMIENTO DE LICENCIAS DE SOFTWARE” con código GAB -PR015- versión 02.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** La Unidad de Atención al Ciudadano, será la responsable de hacerle seguimiento a la compra y al uso de la licencia de conformidad con los términos y condiciones establecidos en la cotización o propuesta, e informar cualquier novedad que se presente al Ordenador del Gasto.

**PARÁGRAFO TERCERO:** El pago a que se refiere este artículo se efectuará con cargo al **Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 9183 del 23 de septiembre de 2022**, expedido por la Subdirección Financiera y Contable de la Entidad – **Icfes**, de acuerdo con la Tasa Representativa del Mercado proyectada por la Subdirección Financiera y Contable.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Ordenar a la Subdirección Financiera y Contable del Icfes expedir el registro presupuestal respectivo y disponer del medio de pago necesario para este tipo de compras.

**ARTÍCULO TERCERO:** Realizar el pago referido en el artículo primero de esta resolución, a favor de la TURN.IO.



## RESOLUCIÓN NÚMERO 000580 DEL 28 DE SEPTIEMBRE DE 2022

Por la cual se ordena “Contratar la prestación de servicios de la plataforma Tum IO, para el funcionamiento del Chatbot de la Unidad de Atención al Ciudadano del Icfes”

**ARTICULO CUARTO:** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y contra la misma no procede recurso alguno, de conformidad con lo establecido en el artículo 75 de la Ley 1437 de 2011.

Dada en Bogotá D.C., veintiocho (28) de septiembre del año 2022.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

**LUISA FERNANA TRUJILLO BERNAL**  
Secretaria General

Revisó: Daniel González Martínez - Contratista Secretaria General

Revisó: Claudia Marcela Arévalo Rodríguez - Contratista Secretaria General

Revisó: William Abel Otero Millán - Subdirector Financiero y Contable

Revisó: José Vicente Hernández Botía - Profesional Subdirección Financiera y Contable

Revisó: Germán Arturo Campos Serrano - Profesional Subdirección Financiera y Contable

Revisó: Laura Milena Mejía Rodríguez - Tesorera Subdirección Financiera y Contable

Revisó: Hans Ronald Niño García - Subdirector de Abastecimiento y Servicios Generales

Revisó: Adriana Díaz Izquierdo - Coordinadora Grupo Interno de Trabajo de Contratación - Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales

Proyectó: Wendy Paola Ruiz Vera - Abogada Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales

**INFORMACIÓN BASICA**

<b>Fecha</b>	28-SEP-22	<b>Estado:</b>	ASIGNADO	<b>No. RP</b>	9130
<b>Beneficiario</b>	444444006 - TURN.IO	<b>Valor. RP</b>			\$9,989,253.00
<b>Descripción</b>	Res.0580 del 28/09/2022 - Por la cual se ordena "Contratar la prestación de servicios de la plataforma Tum IO, para el funcionamiento del Chatbot de la Unidad de Atención al Ciudadano del Icfes"				
<b>Supervisor</b>	SECRETARIA(O) GENERAL				
<b>Certificado Disponibilidad No.</b>	9183	<b>Fecha</b>	23-SEP-22	<b>Valor. CDP</b>	\$ 10,000,000.00

**INFORMACIÓN DE VIGENCIAS FUTURAS**

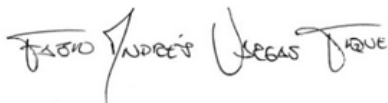
Vigencias Futuras	Año	Valor

**INFORMACIÓN DE AFECTACIÓN PRESUPUESTAL**

RUBRO	DESCRIPCION RUBRO	RECURSO	ÁREA	PROYECTO	PRODUCTO	VALOR
20220000501020 08003014	SERVICIOS DE DISEÑO Y DESARROLLO DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN (TI)		SDATENC	89999999	211110013	9,989,253.00

**Total Compromiso :**

**\$9,989,253.00**



Elaboró:

*william otero*

Subdirector Financiero y Contable:

Recibido Por:

standing bills 1,497.00 USD

97.00 USD

Save to PDF CSV Xero

**Payment successful, thank you** ✕

Thank you! You have successfully paid 1,497.00 USD to Prækelt PBC for INV-2872.

**OK**

# INVOICE

Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación  
 Attention: Norma Jenny Perez Castaneda  
 Edificio Elemento  
 Ac. 26 #69-76, Bogotá  
 Colombia

**Invoice Number**  
INV-2872

**Reference**  
Carola - Icfes - Government of Colombia Oct to Dec 22

#300  
DENVER CO 80210  
UNITED STATES



Prækelt PBC  
 East Mexico Avenue,

Mesa de compra - Licencia

**WV**

Uso de Instalación perso

🔊 🎤 ✕



\*202330002507\*

Fecha Radicado: 2023-05-31 18:47:34.1

Radicado No: 202330002507

## COMUNICACIÓN INTERNA

**Para: HANS RONALD NIÑO GARCÍA**  
Subdirector de Abastecimiento y Servicios Generales

**De: ALBA LILIANA ABRIL DAZA**  
Asesora de la Dirección General para Atención al Ciudadano

**ASUNTO: Solicitud trámite liquidación contrato 511 de 2022\_ Unidad de Atención al Ciudadano.**

Respetado doctor Niño,

De manera atenta, me permito solicitar su acostumbrada colaboración para realizar el trámite de liquidación del contrato relacionado a continuación:

- 511 de 2022 \_ Turn Io

Para tal fin, se anexa a esta comunicación los documentos requeridos para el respectivo trámite.

Cordialmente,

**ALBA LILIANA ABRIL DAZA**  
Asesora de la Dirección General para Atención al Ciudadano

Anexo: Carpeta Zip\_ Documentos liquidación CTO 511-2022

Elaboró: JPPENA





**INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA  
EDUCACIÓN -Icfes**

**INFORME DE SUPERVISIÓN CONTRATO 511 DE 2022**

**SUPERVISOR ASIGNADO: ALBA LILIANA ABRIL DAZA**

**VIGENCIA DEL INFORME DEL 28 DE SEPTIEMBRE DE 2022 AL 31 DE  
DICIEMBRE DE 2022**





## ÍNDICE

ÍNDICE .....	3
introducción.....	4
1. Objeto del contrato .....	4
2. Especificaciones técnicas.....	5
3. CONSIDERACIONES ADICIONALES .....	5
4. ESTRUCTURA DE LA SUPERVISIÓN DEL CONTRATO 511-2022.....	5
5. PAGO DE FACTURACIÓN.....	7

## INTRODUCCIÓN

En las Resoluciones No. 325 del 18 de marzo de 2010 y No. 281 del 17 de junio de 2011, se dispuso la creación del Grupo Interno de Trabajo denominado Unidad Atención al Ciudadano en adelante UAC en el Icfes, y la designación del Coordinador del referido Grupo de trabajo.

A su vez, se definió que el objetivo principal que debe cumplir la UAC es la prestación del servicio de información al ciudadano a través de la solución efectiva y oportuna de las quejas, reclamos y peticiones.

Así mismo, el artículo 3) de la Resolución 218 de 2014, asigna a la Unidad de Atención al Ciudadano las siguientes funciones:

- 1. Ejecutar los planes y programas para la atención y prestación del servicio al ciudadano con base en las políticas públicas, diagnósticos y atribuciones del sector y de la entidad.*
- 2. Realizar las actividades descritas en los procedimientos de correspondencia, peticiones, quejas y reclamos, trámites, gestión del modelo del servicio y evaluación del servicio, cumpliendo los estándares de calidad definidos en los mismos.*
- 3. Gestionar la respuesta a las PQRS a través de los sistemas de información y canales adoptados por el Icfes y respetando los criterios institucionales definidos.*
- 4. Desarrollar las actividades que le corresponden dentro del modelo de servicio de la entidad.*

En virtud de lo anterior y bajo el análisis que elabora la Unidad del Atención al Ciudadano de las PQRS, así como la necesidad de cumplir con la prestación de un buen servicio en sus diferentes canales de atención, el Icfes logró la financiación de un proyecto con el Banco Interamericano de Desarrollo - BID para diseñar un chatbot inteligente que atienda las preguntas ciudadanas más reiterativas, el cual se denomina **Sabi tu Asistente Virtual**.

El proyecto se adelanta desde el mes de junio de 2021 y la plataforma Turn.io es el proveedor oficial de soluciones comerciales de WhatsApp quien ofrece los paquetes de licencias para consumir la mensajería necesaria para el funcionamiento del chatbot.

Turn.io es la plataforma que actualmente soporta a **Sabi**, financiada por el BID hasta el 24 de septiembre de 2022, en donde los ciudadanos chatean con el asistente virtual por medio de mensajería WhatsApp. El desarrollo de los flujos del chatbot que se implementa en esta plataforma no es transferible a otras plataformas, pues la solución no tiene código

El propósito del informe consiste en presentar el cierre de la ejecución presupuestal realizada durante la vigencia del contrato 511 de 2022.

### 1. OBJETO DEL CONTRATO

Contratar la prestación de servicios de la plataforma Turn IO, para el funcionamiento del Chatbot de la Unidad de Atención al Ciudadano del Icfes

## 2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Junto con la disposición de la licencia, el proveedor suministrará, de acuerdo con su oferta, el soporte técnico, el acceso a este servicio de soporte es estándar vía email & WhatsApp 24 horas para responder, dado que la licencia Pro no tiene el servicio de prioridad, por el periodo en el cual estén activos los licenciamientos, teniendo en cuenta los siguientes ítems:

- Acceso a Turn.io & plataforma de WhatsApp Business
- 1 línea de WhatsApp en Colombia
- Número ilimitado de usuarios
- Acceso ilimitado a capacitación pública (en inglés)
- Acceso a servicio de soporte estándar vía email & WhatsApp 24 horas para responder
- 100,000 conversaciones gratuitas por mes (aprobado por WhatsApp y con la posibilidad de incrementar el número de conversaciones gratuitas por mes)
- Nube de Turn.io

## 3. CONSIDERACIONES ADICIONALES

El proveedor Turn.io debe cumplir con lo adquirido en la compra de la Licencia Pro que es:

- Dar acceso a Turn.io & plataforma de WhatsApp Business a un número ilimitado de usuarios.
- Entregar una (1) línea de WhatsApp apta para el uso en Colombia.
- Capacitar pública y gratuitamente a los usuarios ilimitados que requiera la entidad, de acuerdo con las condiciones de la oferta.
- Brindar soporte estándar vía email & WhatsApp con 24 horas a la Entidad.
- Conceder 100.000 conversaciones gratuitas por mes, en las condiciones descritas en la oferta.
- Proporcionar el permiso de alojamiento de la información en la Nube de la plataforma Turn.io.
- Proporcionar el acceso a la plataforma donde reposa información capturada en las interacciones de Sabi.

Todas las conversaciones se miden en incrementos de 24 horas, o "sesiones", que comienzan cada vez que se entrega el primer mensaje de una empresa. El primer mensaje puede ser iniciado por el negocio o puede ser una respuesta comercial dentro de las 24 horas de un mensaje de usuario (iniciado por el usuario). Un usuario se define como la persona o entidad con la que la empresa está enviando mensajes.

## 4. ESTRUCTURA DE LA SUPERVISIÓN DEL CONTRATO 511-2022

En este ítem se pretende plasmar el seguimiento realizado a cada aspecto técnico de la ejecución contractual, teniendo en cuenta el anexo técnico del contrato.

Los aspectos relevantes en esta estructura fueron:

- Adquisición de la Licencia

Se generó la compra de la licencia a través de compra con tarjeta crédito de la Entidad en mesa de contratación generando la *"Resolución 580 del 28 de septiembre de 2022 Por la cual se ordena*

*"Contratar la prestación de servicios de la plataforma Turn IO, para el funcionamiento del Chatbot de la Unidad de Atención al Ciudadano del Icfes"*

*"Contratar la prestación de servicios de la plataforma Turn IO, para el funcionamiento del Chatbot de la Unidad de Atención al Ciudadano del Icfes" es de NUEVE MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y TRES PESOS M/CTE (\$9.989.253), que se proyectan para DOS MIL OCHENTA Y UN DÓLARES (USD 2.081), con una TRM de CUATRO MIL OCHOCIENTOS PESOS CON SETENTA Y UN CENTAVOS M/CTE (\$4.800,61)*

Los valores se discriminan de la siguiente manera:

LIQUIDACIÓN DEL COSTO DEL SERVICIO	
ITEM	VALOR EN PESOS COLOMBIANOS
Valor del giro al proveedor - MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y SIETE DÓLARES (USD 1.497) corresponden a la adquisición de la licencia - TRM de \$4.800,61 proyectada por parte de la Subdirección Financiera y Contable al 27 de septiembre de 2022	\$7.186.513
<b>RETENCIÓN POR PAGO A PROVEEDOR DEL EXTERIOR</b>	
Retefuente 20% - DOSCIENTOS NOVENTA Y NUEVE DÓLARES (US\$299)	\$1.437.303
ReteIVA 19% - DOSCIENTOS OCHENTA Y CUATRO DÓLARES (US\$284)	\$1.365.437
<b>SUBTOTAL RETENCIONES</b>	<b>\$2.802.740</b>
<b>TOTAL DEL COSTO DEL SERVICIO</b>	
Valor del giro más costos asociados	<b>\$9.989.253</b>

*"Que los valores asociados a la liquidación del costo del servicio anteriormente mencionados deben ser asumidos por el Icfes, teniendo en cuenta que el servicio requerido será prestado por una entidad extranjera sin domicilio en Colombia, dando cumplimiento a las obligaciones previstas en el artículo 92 de la Ley 2010 que modificó el artículo 408 del Estatuto Tributario y el numeral 3, artículo 437-2 del Estatuto Tributario.*

*Que se procede a amparar la presente adquisición mediante el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 9183 del 23 de septiembre de 2022, expedido por la Subdirección Financiera y Contable de la Entidad – Icfes, de acuerdo con la proyección de la Tasa Representativa del Mercado realizada a corte del 27 de septiembre de 2022."*

- Seguimiento de la plataforma

El seguimiento del correcto funcionamiento de la licencia es una actividad compartida con la Dirección de Tecnología e Información del Instituto quienes son los administradores de la plataforma en aspectos tecnológicos, por otra parte, desde la Unidad de Atención al Ciudadano se realiza el seguimiento y monitoreo de la prestación del servicio a los ciudadanos.

## 5. PAGO DE FACTURACIÓN

De acuerdo con lo mencionado en la Resolución 580 del 28 de septiembre de 2022 se generó en un único pago el mes de septiembre de 2022 por un valor de NUEVE MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y TRES PESOS M/CTE (\$9.989.253) que se proyectan para DOS MIL OCHENTA Y UN DÓLARES (USD 2.081), con una TRM de CUATRO MIL OCHOCIENTOS PESOS CON SETENTA Y UN CENTAVOS M/CTE (\$4.800,61) de los cuales SIETE MILLONES CIENTO OCHENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS TRECE PESOS M/CTE (\$7.186.513) corresponden al valor del servicio, UN MILLÓN CUATROCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL TRESCIENTOS TRES PESOS M/CTE (\$1.437.303) corresponden al valor de la retención en la fuente del 20% (Art. 408 del Estatuto Tributario para las adquisiciones de licencias a proveedores del exterior) realizada por El Icfes en su condición tributaria de agente retenedor y gran contribuyente en impuestos nacionales y UN MILLÓN TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y SIETE PESOS M/CTE (\$1.365.437) por concepto de IVA a la tarifa del 19% generado en la adquisición de un servicio gravado a un proveedor del exterior no residente en Colombia, artículo 437-2, numeral 3 del Estatuto tributario.

*Alba Liliانا Abril Daza*

**ALBA LILIANA ABRIL DAZA**  
ASESORA DE LA DIRECCIÓN GENERAL PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Elaboró: Norma Pérez – Unidad de Atención al Ciudadano



**CONSTANCIA DE EJECUCIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO**

<b>CONTRATISTA:</b>	TURN.IO
<b>NIT o IDENTIFICACIÓN:</b>	444.444.006
<b>Nº de CONTRATO:</b>	Resolución 580 del 28/09/2022

**1. VALOR DEL CONTRATO (Valor Inicial + Adiciones y/o Vigencias Futuras)**

FECHA	CONCEPTO	No. R.P.	VALOR DEL RP
miércoles, 28 de septiembre de 2022	CTO INICIAL	9130	\$ 9.989.253
<b>VALOR TOTAL DEL CONTRATO</b>			<b>\$ 9.989.253</b>

**2. CUENTAS POR PAGAR, SALDOS NO EJECUTADOS DE VIGENCIAS ANTERIORES**

FECHA	CONCEPTO	No. R.P.	VALOR DEL RP
<b>VALOR TOTAL CXP O SALDOS NO EJECUTADOS</b>			<b>\$ -</b>

**3. CESIONES**

FECHA	CONCEPTO	No. R.P.	VALOR DEL RP
<b>VALOR TOTAL CXP O SALDOS NO EJECUTADOS</b>			<b>\$ -</b>

**4. VALOR EJECUCIÓN FINANCIERA POR PAGOS REALIZADOS**

FECHA	PAGO No.	REFERENCIA DE PAGO	VALOR PAGADO
miércoles, 28 de septiembre de 2022	1	37068	\$ 9.451.045
<b>TOTAL EJECUTADO</b>			<b>\$ 9.451.045</b>

**5. LIBERACIONES PRESUPUESTALES**

FECHA	DESCRIPCIÓN	VALOR
viernes, 30 de diciembre de 2022	Se libera saldo por un mayor valor proyectado en la TRM.	\$ 538.208
<b>TOTAL LIBERACIONES</b>		<b>\$ 538.208</b>

**6. SALDO DEL CONTRATO (1-4-5)**

<b>6. SALDO DEL CONTRATO (1-4-5)</b>	<b>\$ -</b>
--------------------------------------	-------------


**7. OBSERVACIONES:**

- Según el artículo No. 2.8.3.1.2 del Decreto Único 1068 de 2015 que compiló el Decreto 115 de 1996, establece que "El presupuesto de gastos comprende las apropiaciones para gastos de funcionamiento, gastos de operación comercial, servicio de la deuda y gastos de inversión que se causen durante la vigencia fiscal respectiva. La causación del gasto debe contar con la apropiación presupuestal correspondiente. Los compromisos y obligaciones pendientes de pago a 31 de diciembre, deberán incluirse en el presupuesto del año siguiente como una cuenta por pagar y su pago deberá realizarse en dicha vigencia fiscal.
- Los valores reportados en el numeral 2 y 3 hacen parte integral de compromisos de vigencias anteriores y/o la información de las cesiones de contratos, las cuales no representan por ningún motivo un mayor valor en el contrato.
- La información reportada corresponde a los pagos realizados por la Subdirección Financiera y Contable del Instituto.

Certificación expedida a solicitud del área en Bogotá el miércoles, 10 de mayo de 2023

**LAURA MILENA MEJÍA RODRÍGUEZ**  
Subdirectora Financiera y Contable



	<b>INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN</b>		<b>Código: GAB -FT031</b>
	<b>GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO</b>		<b>Versión: 003</b>
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA


**FORMATO DE INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN DE LA COMPRA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 580 DEL 28 DE SEPTIEMBRE DE 2022 CONTRATO 511-2022**

<b>1. Datos generales</b>			
<i>Tipo de contrato</i>	<i>Mesa de compra para adquisiciones con tarjeta de crédito "Resolución"</i>	<i>Número de Resolución</i>	580 de 28/09/2022
<i>Valor Inicial de la compra</i>	NUEVE MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y TRES PESOS M/CTE (\$9.989.253)	<i>Fecha suscripción Resolución</i>	28/09/2022
		<i>Plazo de Ejecución Inicial</i>	Desde el 28 de septiembre de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2022.
<i>Objeto</i>	Contratar la prestación de servicios de la plataforma Tun IO, para el funcionamiento del Chatbot de la Unidad de Atención al Ciudadano del Icfes.		
<i>Alcance del objeto</i>	Los servicios a contratar son los descritos en el Anexo Técnico, los cuales hacen parte integral de la Resolución.		

<b>2. Datos supervisor</b>			
<i>Nombre y cargo Supervisor según cláusula de supervisión de la Resolución.</i>	Alba Liliana Abril Daza Asesora de la Dirección General para Atención al Ciudadano	<i>Nombre y cargo Supervisor que conoció de la ejecución de la compra.</i>	Alba Liliana Abril Daza Asesora de la Dirección General para Atención al Ciudadano
<i>Nombre y cargo Supervisor según memorando de designación</i>	Alba Liliana Abril Daza Asesora de la Dirección General para Atención al Ciudadano	<i>Fecha memorando de designación de supervisión</i>	N/A

"Los datos proporcionados serán tratados de acuerdo con la política de tratamiento de datos personales del MinTIC ([www.mintic.gov.co](http://www.mintic.gov.co)), la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios"

**Este es un documento controlado; una vez se descargue o se imprima, se considerará NO CONTROLADO**

	<b>INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN</b>		<b>Código: GAB -FT031</b>
	<b>GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO</b>		<b>Versión: 003</b>
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA


3. Datos contratista			
Nombre Contratista:	Turn io	Cédula o NIT:	444.444.006
Dirección:	PRAEKELT PBC 3900 East México Avenue, #300 Denver, CO 80210 United States	Correo electrónico:	joao@turn.io
Representante Legal que suscribió el contrato/convenio/orden de compra (si aplica)	N/A	Representante Legal que suscribirá el acta de Liquidación (*):	N/A
<i>(*) Se debe verificar que la persona que va a suscribir la liquidación tenga la facultad para ello.</i>			

4. Plazo de duración de la compra			
Fecha inicial:	28/09/2022	Fecha final:	31/12/2022
Fecha aprobación pólizas:	N/A	Fecha expedición R.P.:	N/A
Fecha acta de inicio (si aplica):	N/A	Fecha inicio del contrato/convenio/orden de compra:	N/A
Fecha documento de Prórroga (si aplica):	N/A	Prorrogado hasta cuándo (si aplica):	N/A
Fecha aprobación póliza de la prórroga:	N/A	Fecha de terminación del contrato/convenio/orden de compra con prórrogas:	N/A
Fecha de inicio de Suspensión (si aplica)	N/A	Fecha de Reinicio (si aplica)	N/A

5. Información presupuestal					
Valor Inicial de la compra		\$ 9.989.253			
Aportes otros proyectos		N/A			
Aportes otros proyectos		N/A			
Aporte Contratista		N/A			
No. de CDP:	9183	Fecha CDP:	23/09/2022	Valor de CDP:	\$ 10.000.000
No. de RP:	9130	Fecha RP:	28/09/2022	Valor de RP:	\$ 9.989.253

“Los datos proporcionados serán tratados de acuerdo con la política de tratamiento de datos personales del MinTIC (www.mintic.gov.co), la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios”

**Este es un documento controlado; una vez se descargue o se imprima, se considerará NO CONTROLADO**

	<b>INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN</b>		<b>Código: GAB -FT031</b>
	<b>GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO</b>		<b>Versión: 003</b>
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA


<b>(+) ADICIONES</b>					
Fecha Documento Adición:	N/A		Valor Adición:	N/A	
Descripción del concepto de adición realizada en el periodo:			N/A		
No.CDP Adición:	N/A	Fecha CDP Adición:	N/A	Valor CDP Adición:	N/A
No. de RP Adición:	N/A	Fecha RP Adición:	N/A	Valor RP Adición:	N/A
Valor adición aporte contratista (si aplica):		N/A			
Fecha aprobación póliza de la adición		N/A			
<b>(-) DISMINUCIONES</b>					
Fecha del Documento Disminución:	N/A		Valor disminución:	N/A	
Descripción del concepto de disminución realizada:			N/A		
No.CDP disminución:	N/A	Fecha CDP disminución:	N/A	Valor CDP disminución:	N/A
No. de RP disminución:	N/A	Fecha RP disminución:	N/A	Valor RP disminución:	N/A
<b>(=) VALOR TOTAL (después de modificaciones)</b>			\$ 9.989.253		

6. Información de los pagos						
Pago	No. De factura	Valor de la factura	Periodo certificado	Fecha de certificación	Valor pagado	Observaciones
1	Pago con tarjeta de crédito (referencia de pago 37068)	\$ 9.451.045	28/09/2022 al 31/12/2022	28/09/2022	\$ 9.451.045	

7. Liberaciones/Reducciones al valor (No aplica)			
Fecha Liberación/Reducción	Valor Liberación/Reducción	Comprobante Liberación/Reducción	Concepto Liberación/Reducción
N/A	N/A	N/A	N/A
<b>TOTALES</b>	N/A	N/A	N/A

"Los datos proporcionados serán tratados de acuerdo con la política de tratamiento de datos personales del MinTIC (www.mintic.gov.co), la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios"

**Este es un documento controlado; una vez se descargue o se imprima, se considerará NO CONTROLADO**


	<b>INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN</b>		<b>Código: GAB -FT031</b>
	<b>GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO</b>		<b>Versión: 003</b>
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

8. Reintegros efectuados (No aplica)			
Fecha reintegro	Valor reintegro	Comprobante reintegro	Concepto reintegro
N/A	N/A	N/A	N/A
<b>TOTALES</b>	N/A	N/A	N/A

9. Balance financiero		
Concepto		Valor
<b>Valor Inicial de la compra</b>	Valor inicial	\$ 9.989.253
	Valor vigencia futura	N/A
	<b>Total</b>	\$ 9.989.253
<b>Valor adiciones</b>	Adición otrosí	N/A
	<b>Total</b>	N/A
<b>Valor disminuciones</b>	Disminuciones Otrosí	N/A
	Disminuciones Otrosí	N/A
	<b>Total</b>	N/A
<b>Valor total</b>		\$ 9.989.253
Valor total ejecutado por el contratista		\$ 9.451.045
Valor aplicación de ANS		N/A
Recursos reintegrados al ICFES		N/A
Valor total pagado por el ICFES		\$ 9.451.045
Saldo pendiente por reintegrar al ICFES		N/A
Saldo pendiente por pagar al contratista		N/A
Saldo pendiente por liberar a favor del ICFES		N/A
Saldos liberados		\$ 538.208
Otros		N/A
* Para el informe final debe adjuntarse certificación de ejecución Financiera actualizado expedido por la Subdirección Financiera y Contable. Si el contrato es electrónico deberá verificar que en Secop II ítem 7 "plan de pagos" coincidan los valores cuyo estado debe ser "pagado". Si el contrato reposa en SECOP I deberá validar que el expediente este completamente cargado.		

"Los datos proporcionados serán tratados de acuerdo con la política de tratamiento de datos personales del MinTIC (www.mintic.gov.co), la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios"

**Este es un documento controlado; una vez se descargue o se imprima, se considerará NO CONTROLADO**

	<b>INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN</b>		<b>Código: GAB -FT031</b>
	<b>GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO</b>		<b>Versión: 003</b>
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

Si es una orden de compra, deberá haber validado que el proveedor haya cargado la totalidad de pagos en la Tienda Virtual para su aprobación.

\*\* El saldo pendiente por liberar corresponde a: N/A


Justificación de la liberación: Se libera el saldo por un valor de \$ 538.208, teniendo en cuenta que el presupuesto se estimó con la proyección de la TRM y la misma, está sujeta a la volatilidad del mercado. Una vez realizada la compra el 28 de septiembre de 2022, el valor total fue menor al proyectado en la TRM.

10. Garantías							
Amparos	Compañía aseguradora	No. de póliza	Vigencia		Valor asegurado	Fecha de aprobación	ID página, expediente virtual o folio
			Desde	Hasta			
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
10.1 Modificación de Garantías							
Amparos	Compañía aseguradora	No. de póliza	Vigencia		Valor asegurado	Fecha de aprobación	ID página, expediente virtual o folio
			Desde	Hasta			
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

11. Cumplimiento de obligaciones			
Cumplimiento de Obligaciones Generales de la compra	Cumplimiento (SI o NO)	Ubicación del documento que evidencia el cumplimiento de la obligación (ID, página expediente virtual o folio expediente físico)	Observaciones
Dar acceso a Turn.io & plataforma de WhatsApp Business a un número ilimitado de usuarios	SI	<a href="#">Evidencias Cumplimiento obligaciones</a>	
Entregar una (1) línea de WhatsApp apta para el uso en Colombia.	SI	<a href="#">Evidencias Cumplimiento obligaciones</a>	
Capacitar pública y gratuitamente a los usuarios ilimitados que requiera la entidad, de acuerdo con las condiciones de la oferta.	SI	<a href="#">Evidencias Cumplimiento obligaciones</a>	
Brindar soporte estándar vía email & WhatsApp con 24 horas a la Entidad	SI	<a href="#">Evidencias Cumplimiento obligaciones</a>	
Conceder 100.000 conversaciones gratuitas por mes, en las condiciones descritas en la oferta	SI	<a href="#">Evidencias Cumplimiento obligaciones</a>	
Proporcionar el permiso de alojamiento de la información en la Nube de la plataforma Turn.io.	SI	<a href="#">Evidencias Cumplimiento obligaciones</a>	

"Los datos proporcionados serán tratados de acuerdo con la política de tratamiento de datos personales del MinTIC (www.mintic.gov.co), la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios"

**Este es un documento controlado; una vez se descargue o se imprima, se considerará NO CONTROLADO**


	<b>INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN</b>		<b>Código: GAB -FT031</b>
	<b>GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO</b>		<b>Versión: 003</b>
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

Proporcionar el acceso a la plataforma donde reposa información capturada en las interacciones de Sabi.	SI	<a href="#">Evidencias Cumplimiento obligaciones</a>	
<p><i>(i) El Supervisor deberá registrar todas las obligaciones contenidas en la cláusula correspondiente del contrato/convenio/orden de compra. Para aquellas obligaciones cuyo cumplimiento no obedezca a un producto tangible, deberá señalar en la columna del "Observaciones", su concepto sobre el mismo, asimismo, en el evento que sea confidencial la información, citar la norma e indicar donde quedó ubicado.</i></p>			
<p><i>(ii) Si el Supervisor establece que "no" se ha dado el cumplimiento a una obligación, dentro de uno de los informes periódicos, deberá indicar las razones por las cuales es así, y qué acciones se han tomado sobre dicho incumplimiento. Si el reporte de "no cumplimiento" se presenta en el Informe Final de Supervisión, el supervisor deberá allegar copia y presentar reporte de las acciones adelantadas frente al mismo. Si el supervisor señala que una obligación</i></p>			
<p><i>(iii) El supervisor deberá relacionar todos los documentos que evidencien el cumplimiento de la obligación correspondiente, relacionados con actas de entrega a satisfacción o de reuniones, informes, certificaciones, comunicaciones, oficios, memorandos, y en general cualquier documento que pruebe que la obligación fue efectivamente cumplida. Deberá igualmente indicar el folio del documento y su ubicación ID, página expediente virtual o folio.</i></p>			
<p><i>(iv) El supervisor deberá señalar en "Observaciones" cualquier información que considere relevante relacionada con el cumplimiento de la obligación. El diligenciamiento de esta columna no es obligatorio.</i></p>			

<b>12. Cesión de Derechos patrimoniales de autor y Registro de la cesión (si aplica)</b>				
<b>No. de documento de cesión de derechos de autor</b>	<b>Fecha documento cesión de derechos de autor</b>	<b>Ubicación del Certificado que avala los productos o conceptos y ubicación de los Productos o conceptos (ID, página expediente virtual o folio expediente físico)</b>	<b>Fecha de registro de la cesión ante la Dirección Nacional de Derechos de Autor</b>	<b>Observaciones</b>
N/A	N/A	N/A	N/A	



"Los datos proporcionados serán tratados de acuerdo con la política de tratamiento de datos personales del MinTIC (www.mintic.gov.co), la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios"

**Este es un documento controlado; una vez se descargue o se imprima, se considerará NO CONTROLADO**

	<b>INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN</b>		<b>Código: GAB -FT031</b>
	<b>GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO</b>		<b>Versión: 003</b>
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

13. Actas de Comités operativos o técnicos (si aplica)							
Periodicidad del comité operativo o técnico según cláusula del contrato o convenio	No. de Acta	Fecha del Acta	Integrantes iniciales del Comité (según memorando de designación, si aplica).	No. Del memorando (s) de designación comité (si aplica)	Integrantes del Comité operativo (que conocieron de la ejecución del contrato/convenio/ orden de compra) (si aplica)	Integrantes del Comité operativo al finalizar convenio (si aplica).	Ubicación del documento que evidencia el cumplimiento de la obligación (ID, página expediente virtual o folio expediente físico)
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

14. Seguimiento a matriz de riesgos				
Realizó seguimiento a la matriz de riesgos del presente contrato/convenio/orden de compra?	SÍ	X	NO	
¿Luego del seguimiento detectó alguno con alta probabilidad de ocurrencia?	SÍ		NO	X
Detalle cual(es) riesgos detectó con alta probabilidad de ocurrencia:	N/A			
Observaciones adicionales:	N/A			

15. Certificación	
Me permito certificar que el contratista CUMPLIÓ a satisfacción con el objeto contractual en las condiciones y plazos establecidos. Por lo anterior solicito se proceda a la liquidación de la mencionada compra y para tal efecto adjunto los documentos relacionados en la lista de cheques de liquidaciones y el memorando de liquidaciones.	
Fecha emisión de Informe	10 de mayo de 2023
Firma	
Nombre Supervisor	Alba Liliana Abril Daza
Cargo Supervisor	Asesora de la Dirección General para Atención al Ciudadano
Apoyo a la supervisión proceso de liquidación	Jessica Paola Peña Vargas  Unidad de Atención al Ciudadano

“Los datos proporcionados serán tratados de acuerdo con la política de tratamiento de datos personales del MinTIC (www.mintic.gov.co), la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios”

**Este es un documento controlado; una vez se descargue o se imprima, se considerará NO CONTROLADO**

Clasificación de la información  PÚBLICA  CLASIFICADA  RESERVADA

MONITOREO Y REVISIÓN						EFICACIA			EFECTIVIDAD		
Proceso Contractual	Fecha de Actualización	Tratamiento / Control a ser implementado	¿Cuándo se inicia el tratamiento?	¿Cuándo se completa el tratamiento?	¿Cómo se realiza el monitoreo?	Frecuencia	Índice de cumplimiento	Índice de cumplimiento	Índice de cumplimiento	Índice de cumplimiento	Índice de cumplimiento
1	9/09/2022	Se establecen plazos penales para el perfeccionamiento y presentación de las garantías a la entidad.	Desde la proyección de los documentos precontractuales	Hasta la puesta en funcionamiento de la licencia de georeferenciación	Verificando el cumplimiento de los plazos establecidos para el perfeccionamiento y entrega de las garantías.	Permanente	5	5	100%	NO	100%
2	9/09/2022	En el evento de que la TRM de la fecha de suscripción del contrato aumente o disminuya de modo que afecte gravemente la compra, se procederá a realizar la modificación contractual correspondiente	En la planeación del Proceso de Contratación	Hasta el vencimiento del plazo del cto.	Permanente consulta a la licitación de la TRM.	Permanente	2	2	100%	NO	100%
3	9/09/2022	Asignación de personal del Ictes para la verificación de condiciones de seguridad. Seguimiento permanente al cumplimiento del plan de trabajo	Desde el etapa de planeación	Hasta finalizar la etapa de ejecución.	Seguimiento de la ejecución del contrato a través de supervisor - Reuniones internas de área y seguimiento al cumplimiento de los compromisos.	Cada vez que se requiera	4	4	100%	NO	100%
4	9/09/2022	Seguimiento permanente al funcionamiento de las herramientas	En el perfeccionamiento del contrato	Hasta el vencimiento del plazo del cto.	Seguimiento de la ejecución del contrato a través de supervisor	Permanente	1	1	100%	NO	100%
5	9/09/2022	Verificación de las licencias entregadas por el contratista. Verificación de los componentes de la licencia para evidenciar que estos de acuerdo a los requerimientos de la entidad	En el perfeccionamiento del contrato	Hasta el vencimiento del plazo del cto.	Seguimiento de la ejecución del contrato a través de supervisor - Reuniones internas con el equipo técnico del fabricante y del Ictes.	Cada vez que se requiera	4	4	100%	NO	100%
6	9/09/2022	Seguimiento y verificación del cumplimiento de las obligaciones pactadas en el contrato.	En el perfeccionamiento del contrato	Hasta el vencimiento del plazo del cto.	A través de la verificación de cumplimiento de las obligaciones del contratista, en los plazos establecidos en el contrato.	Permanente	2	2	100%	NO	100%
7	9/09/2022	Verificación diaria de la disponibilidad del servicio	En el perfeccionamiento del contrato	Hasta el vencimiento del plazo del cto.	Seguimiento de la ejecución del contrato a través de supervisor	Permanente	1	1	100%	NO	100%

CRITERIOS	
AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES =	
Total de las acciones cumplidas / Total de acciones definidas para cumplir en el periodo	
EFFECTIVIDAD EN LA GESTION DE LOS RIESGOS =	
NO Materialización del Riesgo - SI Materialización del Riesgo	
Eficacia - Cumplimiento de Acciones de control	30%
Efectividad - NO Materialización del Riesgo	70%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

META:	30%	META:	70%
ALCANZADO:	30%	ALCANZADO:	70%
Índice de Gestión de Riesgo Contractual		100.0%	

Gestión De Riesgos contractuales		
Cumplió	90% - 100%	
Cumplió parcialmente	80% - 89%	
No Cumplió	0% - 79%	