



\*202330000156\*

Fecha Radicado: 2023-01-05 23:14:05.073

Radicado No: 202330000156

## COMUNICACIÓN INTERNA

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

**De: NORMA JENNY PÉREZ CASTAÑEDA**  
**Coordinadora Grupo Interno de Trabajo denominado Unidad de Atención al Ciudadano**

**ASUNTO: Solicitud contratación \_ Turn IO**

Cordial saludo doctor Niño,

Amablemente hago entrega de los estudios previos para la contratación del objeto del Ítem 0764 “Contratar la prestación de servicios de la plataforma Turn IO, para el funcionamiento del Chatbot de la Unidad de Atención al Ciudadano del Icfes”.


Para tal fin, se adjunta al presente comunicado, los siguientes documentos:

1. Estudios Previos
2. Anexo técnico
3. Documentos del proveedor
4. Solicitud de CDP No. 14834
5. CDP 9553

Cordialmente,

**NORMA JENNY PÉREZ CASTAÑEDA**  
**Coordinadora Grupo Interno de Trabajo denominado Unidad de Atención al Ciudadano**

Elaboró: JPPENA

	ESTUDIOS PREVIOS- EXCEPCIONES		Código: GAB-FT051
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		Versión: 001
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

## 1. ANÁLISIS Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD QUE EL ICfes PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN

### a. Competencia.

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.

### b. Necesidad específica por satisfacer, conveniencia y oportunidad.


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 el desarrollo de un chatbot inteligente que atienda las preguntas ciudadanas más reiterativas, el cual se denomina **Sabi tu Asistente Virtual**.

El chatbot tuvo como inicio el proyecto financiado por el BID, el cual se espera finalizar a mediados del mes de julio de 2023, con la publicación de la investigación; como co-publicación. El resultado de este proyecto en la construcción del chatbot inteligente que hoy en día hace parte de los canales de atención.

Turn.io es la plataforma que actualmente soporta a **Sabi**, 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, es decir, solo funciona en la plataforma de Turn.io**.

De acuerdo con lo anterior, y debido a que Sabi se convierte en un canal más de la Entidad, se requiere dar continuidad al uso de la plataforma Turn.io para que se pueda consumir el servicio del chatbot transaccional.

**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:

	ESTUDIOS PREVIOS- EXCEPCIONES		Código: GAB-FT051
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		Versión: 001
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

- 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

El chatbot inteligente ya se encuentra en uso de nuestros ciudadanos desde el 19 de julio de 2022 y con los procesos transaccionales está disponible a partir del mes de diciembre de 2022, logro reputacional para el Icfes como primera entidad del Estado que cuenta con una herramienta de este calibre tecnológico.


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 es el chatbot de la entidad, por lo tanto, se requiere la contratación del paquete de licencia que provee Turn.io como plataforma autorizada de WhatsApp.

### c. Definición técnica de la forma en que el Icfes puede satisfacer su necesidad

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 USD\$399 por mes, es decir, un valor total de USD\$4788 por 12 meses más impuestos en caso de que haya lugar e 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

	<b>ESTUDIOS PREVIOS- EXCEPCIONES</b>		<b>Código: GAB-FT051</b>
	<b>GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO</b>		<b>Versión: 001</b>
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

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

Adicionalmente, esta contratación se encuentra prevista en el Plan Anual de Adquisiciones para la vigencia 2023, así:

No. Línea	Área	Rubro	Producto	Valor
495	SDATENC	000050102008003014	211110013	\$ 42.534.000

## 2. OBJETO CON SUS ESPECIFICACIONES O CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO O BIEN A CONTRATAR.

### 2.1 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.

#### 2.2. Alcance del Objeto


Con la adquisición del paquete de licencia administrada por Turn.io proveedor oficial de soluciones comerciales de WhatsApp para el chatbot Sabi se tiene como objetivo, cubrir la necesidad de contar con una licencia que permita el correcto funcionamiento del chatbot de la Entidad.

#### 2.3. Obligaciones Específicas del Contratista

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

1. Dar acceso a Turn.io & plataforma de WhatsApp Business a un número ilimitado de usuarios.
2. Entregar una (1) línea de WhatsApp apta para el uso en Colombia.
3. Capacitar pública y gratuitamente a los usuarios ilimitados que requiera la entidad, de acuerdo con las condiciones de la oferta. (en inglés)
4. Brindar soporte estándar vía email & WhatsApp con 24 horas a la Entidad.
5. Conceder 100.000 conversaciones gratuitas por mes, en las condiciones descritas en la oferta.
6. Proporcionar el permiso de alojamiento de la información en la Nube de la plataforma Turn.io.
7. 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

	<b>ESTUDIOS PREVIOS- EXCEPCIONES</b>		<b>Código: GAB-FT051</b>
	<b>GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO</b>		<b>Versión: 001</b>
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

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.

#### 2.4. Obligaciones del Icfes (si aplican adicionales)

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

#### 2.5. Informes

Teniendo en cuenta que este proceso se realiza por medio de un único pago a través de tarjeta de crédito adquiriendo una licencia que permite el funcionamiento del chatbot, no se requiere de un informe.

#### 2.6. Productos

No se tienen determinados la entrega de productos.

#### 2.7. Plazo de Ejecución

El plazo de ejecución del contrato será por doce (12) 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 expedición del Registro Presupuestal.

#### 2.8. Lugar de Ejecución y Domicilio Contractual


Para todos los efectos legales y fiscales que se deriven del contrato, se fija como lugar de ejecución a nivel nacional de conformidad con lo previsto en el ANEXO TÉCNICO (aplicables de acuerdo con el objeto del contrato), sin embargo, el domicilio contractual será en la Ciudad de Bogotá, D.C.

#### 2.9. Especificaciones o características mínimas del bien, servicio u obra a contratar

Se adjunta Anexo Técnico.

### 3. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA - FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE LA SOPORTAN (Detalle del bien o servicio para el caso del formato que arroja Oracle)

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. "

	<b>ESTUDIOS PREVIOS- EXCEPCIONES</b>		<b>Código: GAB-FT051</b>
	<b>GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO</b>		<b>Versión: 001</b>
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

**4. ANÁLISIS QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO  
(incluye estudio del mercado y análisis del sector)**

**4.1. Análisis del Mercado y del Sector**

Se anexa archivo denominado Estudio de Mercado y Análisis del Sector Código GAB-FT018

**4.2 Presupuesto asignado al proceso**

Con el fin de dar continuidad al servicio que presta el chatbot inteligente (Sabi, tu asistente virtual del Icfes) que es ya un canal de atención al ciudadano, capaz de atender las consultas más reiterativas de los ciudadanos y nuestros grupos de interés, nace la necesidad de contratar el mismo proveedor de la plataforma denominado Turn.io, desde la Unidad de Atención al Ciudadano. En este sentido se requieren contratar el servicio durante 12 meses a partir de enero a diciembre de 2023 con **CUARENTA Y DOS MILLONES QUINIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL PESOS M/CTE (\$42.534.000)** incluidos tributos y demás costos directos e indirectos a que haya lugar y que se ocasionen con la celebración del contrato.

**4.3 Forma de pago**


El Icfes desembolsará el valor del contrato, así:

El valor del contrato es hasta por la suma de **CUARENTA Y DOS MILLONES QUINIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL PESOS M/CTE (\$42.534.000)** 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 **CUARENTA Y DOS MILLONES QUINIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL PESOS M/CTE (\$42.534.000)** 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. 9553 expedido por la Subdirección Financiera y Contable de la Entidad – Icfes, de acuerdo con la Tasa Representativa del Mercado a corte 05 de enero de 2023. 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.

	<b>ESTUDIOS PREVIOS- EXCEPCIONES</b>		<b>Código: GAB-FT051</b>
	<b>GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO</b>		<b>Versión: 001</b>
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

## 5. EL ANÁLISIS DEL RIESGO Y LA FORMA DE MITIGARLO

Se anexa matriz de riesgos para contratos de prestación de servicios, código GAB-FT046.

En todo caso, el contratista tendrá la absoluta responsabilidad en la ejecución de todas las actividades necesarias para la total y cabal ejecución del objeto contractual. Por lo tanto, deberá considerar, previo a la suscripción del contrato todos los aspectos técnicos, económicos, financieros, y del mercado para evitar la ocurrencia de situaciones y materialización de riesgos que afecten la cabal ejecución del contrato y la permanencia de la ecuación contractual durante toda la vigencia del contrato, y en tal evento, serán de su cargo y responsabilidad, los gastos que esto conlleve.


## 6. DEFINICIÓN DE LAS GARANTIAS

Conforme el artículo 40 del Manual de Contratación- Acuerdo 002 de 2021, 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.

## 7. COBERTURA DE ACUERDOS COMERCIALES

De conformidad con lo señalado en los considerandos del Acuerdo 002 de 2021 – Manual de Contratación del Icfes, y Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación de Colombia Compra Eficiente, al presente proceso se aplican:

Acuerdos comerciales		Entidad estatal incluida	Valor del proceso de contratación superior al valor del acuerdo comercial	Excepción aplicable al proceso de contratación	Proceso de contratación cubierto por el acuerdo comercial
Alianza del Pacífico	Chile	Sí	No	No	No
	México	Sí	No	No	No
	Perú	Sí	No	No	No
Canadá		Sí	No	No	No
Chile		Sí	No	No	No
Corea		Sí	No	No	No
Costa Rica		Sí	No	No	No
Estados AELC		Sí	No	No	No
Estados Unidos		Sí	No	No	No

	<b>ESTUDIOS PREVIOS- EXCEPCIONES</b>		<b>Código: GAB-FT051</b>
	<b>GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO</b>		<b>Versión: 001</b>
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

Acuerdos comerciales	Entidad estatal incluida	Valor del proceso de contratación superior al valor del acuerdo comercial	Excepción aplicable al proceso de contratación	Proceso de contratación cubierto por el acuerdo comercial
México	Sí	No	No	No
Triángulo Norte	El Salvador	Sí	No	No
	Guatemala	Sí	No	No
	Honduras	Sí	No	No
Unión Europea	Sí	No	No	No
Israel	Sí	No	No	No
Comunidad Andina	Sí	N/A	No	Sí

## 8. SUPERVISIÓN

La supervisión estará a cargo de la **Asesora de la Dirección General para 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.



### **NORMA JENY PÉREZ CASTAÑEDA**

Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo denominado Unidad de Atención al Ciudadano  
Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación \_Icfes





## ANEXO TÉCNICO

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

Enero 2023

## 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 que finaliza en diciembre de 2022, 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**, 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 chatbot inició como un proyecto apalancado por el BID Banco Interamericano de Desarrollo con una inversión de



más de 90.000 dólares y su primera salida a producción con la versión 1.0 de Sabi fue en julio de 2022. Actualmente el proyecto está en su etapa final con relación a la publicación de la versión 2.0 de Sabi (diciembre 2022 – enero 2023) y su etapa de co-publicación que finaliza en julio de 2023.

Es importante aclarar que, existen otras plataformas que ofrecen el mismo servicio para soportar mensajería a través de WhatsApp, sin embargo, para el caso particular del chatbot del Icfes al definir trabajar con otro proveedor, se tendría que contratar un proveedor adicional que construya y monte los flujos conversacionales desde cero, lo cual requiere una inversión adicional, así como la producción de las APIs que lo complementan en la actualidad. Lo anterior dado que, la estructura del chatbot se desarrolló sobre la plataforma de Turn.io y no es compatible con otras al ser un proyecto que no contaba con Código propio.

De esta manera el chatbot inteligente se incorpora a los canales de atención del Instituto como Sabi, tu asistente virtual del Icfes con los siguientes servicios transaccionales versión 0.2:

- 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 en su versión 0.1, 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

Como **Sabi** actualmente es un canal de atención que administra la Unidad de Atención al Ciudadano, 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.

Así las cosas, se define con antelación la importancia y necesidad de seguir contratando los servicios de Turn.io como plataforma del chatbot inteligente, demostrando que la empresa cuenta con la tecnología y las herramientas necesarias que soportan el flujo conversacional. La licencia que se adapta al número de usuarios que se estima inicien una sesión (100.000) se denomina **Licencia Pro**, valor USD\$399 por mes durante un año, 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 ➡

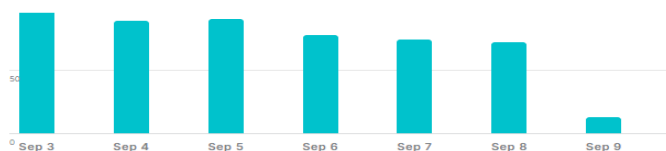
Tiene acceso a los datos de estadísticas y ajustar los textos que se usan en el día a día de **Sabi** el asistente virtual del Icfes, por ejemplo, un dato curioso es que podrás detectar de qué país te están escribiendo los usuarios:

¿Está creciendo nuestra audiencia?

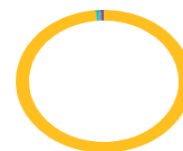
USUARIOS ACTIVOS

652

Usuarios únicos totales



PAÍSES MÁS ACTIVOS



98,4% Colombia

0,1% Austria

0,4% Argentina

0,3% Chile

0,1% Emiratos Árabes Unidos

0,6% Otro

#### 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 con 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 doce (12) 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.

#### 8. Obligaciones contratista

El proveedorTurn.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. (en inglés)



- 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 **CUARENTA Y DOS MILLONES QUINIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL PESOS M/CTE (\$42.534.000)** 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 **CUARENTA Y DOS MILLONES QUINIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL PESOS M/CTE (\$42.534.000)** 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. 9553, expedido por la Subdirección Financiera y Contable de la Entidad – Icfes, de acuerdo con la Tasa Representativa del Mercado a corte 05 de enero de 2023. 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 la **Asesor de la Dirección General para 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

**NORMA JENY PÉREZ CASTAÑEDA**

Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo denominado Unidad de Atención al Ciudadano  
Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación \_Icfes

icfes		MATRIZ DE RIESGO CONTRACTUALES													Código: GAB-FT020									
GESTIÓN DEL ABASTECIMIENTO															Versión: 001									
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN															RESERVADA									
X PÚBLICA															RESERVADA									
N°	Proceso Contractual	Fecha de identificación	Identificación				Análisis y Valoración						Tratamiento				Monitoreo y revisión							
			Descripción del Riesgo	¿Cuál puede ser la causa, el origen, o fuente del riesgo?	¿Cuáles pueden ser los efectos o consecuencias de la ocurrencia del riesgo?	Clase	Fuente	Ejapa	Tipo	Probabilidad	Impacto	Valoración	categoria	Responsable del Riesgo	Tratamiento / Control a ser implementado	Probabilidad	Impacto	Valoración luego del tratamiento	categoria	Responsable del Tratamiento	¿Cuándo se inicia el tratamiento?	¿Cuándo se completa el tratamiento?	¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad
1	Plataforma Turn. lo	23/11/2022	Retraso en el perfeccionamiento del contrato por falta de firmas en el periodo establecido.	Demora en los tiempos establecidos para el perfeccionamiento del contrato.	Demora en el inicio de la ejecución del contrato y afectación en el logro de los objetivos y satisfacción de la necesidad.	general	externa	económica	Diferenciales	3	2	8	Moderado	Ides / Contratista	Se establecen plazos perentorios para el perfeccionamiento y presentación de las garantías a la entidad.	2	1	3	Bajo	Ides	Desde la proyección de los documentos precontractuales	Hasta la puesta en funcionamiento de la licencia de geomorfología	Verificando el cumplimiento de los plazos establecidos para el perfeccionamiento y entrega de las garantías.	Permanente
2	Plataforma Turn. lo	23/11/2022	Variación en la Tasa Representativa del Mercado	Cambio en el comportamiento de la TRM	Afectación de las condiciones económicas	general	externa	contractual	Financieros	4	4	21	Alto	Ides / Contratista	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.	1	1	1	Bajo	Ides	En la planeación del Proceso de Contratación	Hasta el vencimiento del plazo del cto.	Permanente consulta a la fluctuación de la TRM.	Permanente
3	Plataforma Turn. lo	23/11/2022	Alteración, fuga o sustracción de información de carácter reservado o clasificado.	Fallas en la custodia y seguridad de la información del contratista. Ataques informáticos.	Afectación en la imagen del Icfes. Alteración de la continuidad de los procesos. Exposición, daño y pérdida de información clasificada, reservada o sensible de carácter público y/o privado.	especifico	externa	contractual	Operacionales	1	5	17	Extremo	Contratista	Asignación de personal del Icfes para la verificación de condiciones de seguridad. Seguimiento permanente al cumplimiento del plan de trabajo	1	2	6	Moderado	Ides	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 cronograma.	Cada vez que se requiera
4	Plataforma Turn. lo	23/11/2022	Fallas en el Software que impiden el correcto funcionamiento del sistema.	Se pueden presentar por una actualización del sistema operativo de la máquina con una versión que no este estable y este en periodo prueba por parte del fabricante. - Se puede presentar por una mala manipulación de los equipos a la hora del mantenimiento preventivo.	Cese de actividades, por la no continuidad del servicio.	especifico	externa	contractual	Operacionales	3	3	12	Moderado	Contratista	Seguimiento permanente al funcionamiento de las herramientas	2	2	7	Moderado	Ides / Contratista	En el perfeccionamiento del contrato	Hasta el vencimiento del plazo del cto.	Seguimiento de la ejecución del contrato a través de supervisor	Permanente
5	Plataforma Turn. lo	23/11/2022	Entrega de las licencias diferente a la requerida por la Entidad	Desconocimiento de los documentos del proceso en donde se especifican las licencias objeto del contrato.	Fallas en la prestación del servicio. Demoras en la atención a los usuarios del Icfes. Indisponibilidad en los servicios de atención al usuario	especifico	externa	contractual	Diferenciales	2	4	11	Alto	Contratista	Verificación de las licencias entregadas por el contratista. Verificación de los componentes de la licencia para evidenciar que estén de acuerdo a los requerimientos de la entidad	2	1	3	Bajo	Ides / Contratista	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 Icfes	Cada vez que se requiera
6	Plataforma Turn. lo	23/11/2022	Retrasos en la entrega de la licencia a cargo del contratista	Falta de verificación de los requerimientos técnicos de la solución por parte del contratista	Afectación de la ejecución del contrato, satisfacción de la necesidad y posibles afectaciones en la prestación del servicio	especifico	externa	contractual	Diferenciales	3	4	19	Alto	Contratista	Seguimiento y verificación del cumplimiento de las obligaciones pactadas en el contrato.	2	2	4	Moderado	Ides	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
7	Plataforma Turn. lo	23/11/2022	Interrupciones en la prestación de los Servicios de Conectividad por Fallas atribuidas al Proveedor	Fallas infraestructura proveedor	Indisponibilidad de los Servicios de Conectividad requeridos por la Entidad	especifico	externa	contractual	Operacionales	3	4	12	Moderado	Contratista	Verificación diaria de la disponibilidad del servicio	2	3	7	Moderado	Ides	En el perfeccionamiento del contrato	Hasta el vencimiento del plazo del cto.	Seguimiento de la ejecución del contrato a través de supervisor	Permanente

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

Elaboró: Norma Jenny Pérez

Este es un documento controlado; una vez se descargue o se imprima se considera NO CONTROLADO





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

Página 1 de 1  
Programa EBS  
Usuario JPPENA  
Fecha 02-ENE-23  
Hora 18:09:28

**INFORMACIÓN BÁSICA**

Fecha	No. Solicitud	<b>14834</b>
Concepto	ITEM_0764- Contratar la prestación de servicios de la plataforma Turn IO, para el funcionamiento del Chatbot de la Unidad de Atención al Ciudadano del Icfes	

**AFECTACIÓN PRESUPUESTAL 2023**

RUBRO	DESCRIPCIÓN	ÁREA	PROYECTO	VALOR
000050102008003014	SERVICIOS DE DISEÑO Y DESARROLLO DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN (TI)	SDATENC	89999999	42534000
<b>TOTAL:</b>				<b>42,534,000.00</b>

Elaborado Por:

PEÑA VARGAS, JESSICA PAOLA

Revisado Por:

PÉREZ CASTAÑEDA, NORMA JENNY

Aprobado por:

PÉREZ CASTAÑEDA, NORMA JENNY

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



### INFORMACIÓN BÁSICA

<b>Fecha</b>	02-ENE-23	<b>Estado:</b>	APROBADO	<b>No. CDP</b>	9553
<b>Concepto</b>	ITEM_0764- Contratar la prestación de servicios de la plataforma Turn IO, para el funcionamiento del Chatbot de la Unidad de Atención al Ciudadano del Icfes				

Valor del Presente Certificado : 42,534,000.00

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 2023 Y SU REGISTRO SE HA EFECTUADO CONTRA LA SIGUIENTE APROPIACIÓN.

### INFORMACIÓN EN VIGENCIA FUTURA

Vigencias Futuras	Año	Valor
-------------------	-----	-------

### AFECTACIÓN PRESUPUESTAL 2023

RUBRO	NOMBRE DEL RUBRO	ÁREA	PROYECTO	VALOR
000050102008003014	SERVICIOS DE DISEÑO Y DESARROLLO DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN (TI)	SDATENC	211110013	42,534,000.00

TOTAL PRESUPUESTADO: 42,534,000.00

TOTAL DISPONIBILIDAD: 42,534,000.00

FVT

Elaboró:

*william otero*

Subdirector Financiero y Contable:

Recibido Por:



Jue 17/11/2022 5:42 PM



**Norma Jenny Pérez Castañeda** 

Para: Laura Milena Mejía Rodríguez; Lady Carolina Aldana Melo

CC: Liliana Abril Daza; William Abel Otero Millán; Jessica Paola Peña Vargas; Liliana Cubillos Blanco; Karen Johanna Canon Pardo; Cristhian Camilo Espinosa Gaitán; Natalia Andrea Torres Galindo

## Información Pública Clasificada

Buenas tardes apreciadas:

Teniendo en cuenta que la Unidad de Atención al Ciudadano contratará la prestación de servicios de la plataforma Turn IO, para el funcionamiento del Chatbot del Instituto, solicitamos tu ayuda proyectando la TRM para realizar un pago de 4788 dólares que corresponden a 399 dólares mensuales por 12 meses de la licencia Pro

Importante resaltar que, se prevé cancelar la compra como lo hicimos este año, los primeros días del mes de enero de 2023 como prioridad 01.

De igual forma solicitamos que, dentro de la proyección se incluyan los gastos adicionales en los cuales se pueda incurrir para este tipo de compras.

Quedamos atentos, mil gracias por tu gestión y colaboración.

**Cordialmente,**

**Norma Jenny Pérez Castañeda**  
Unidad de Atención al Ciudadano  
[nperez@icfes.gov.co](mailto:nperez@icfes.gov.co)  
t: [60\(1\) 918 9022](tel:6019189022)  
Calle 26 N. 69-76  
Edificio Elemento, Torre II, piso 16



Juntos transformamos el saber



**Jessica Paola Peña Vargas**

Para: Laura Milena Mejía Rodríguez

CC: Cristhian Camilo Espinosa Gaitán; Natalia Andrea Torres Galindo; Karen Johanna Canon Pardo; Norma Jenny Perez Castaneda; Hans Ronald Nino García; Daniel Gonzalez Martinez; Jenny Carolina Velandia Martinez; William Abel Otero Millán; Lady Carolina Aldana Melo; Liliana Cubillos Blanco



Mié 4/01/2023 11:12 AM

## Información Pública Clasificada

Buenos días apreciada Laura,

Agradecemos tu acostumbrada colaboración, actualizando la proyección de la TRM, teniendo en cuenta que la compra se realizará el próximo 6 de enero. Asimismo, desde la SASG nos piden que vengan discriminados los descuentos correspondientes a retención e IVA, agradecemos nos detallen dicha información.

Quedamos atentos.

Mil gracias por tu gestión y colaboración.

Cordialmente,

**Jessica Paola Peña Vargas**

Unidad de Atención al Ciudadano

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

t: [60 \(1\) 918 9022](tel:60119189022)

Calle 26 N. 69-76

Edificio Elemento, Torre II, piso 16



Reenvió este mensaje el Jue 05/01/2023 11:42.

**L** Laura Milena Mejía Rodríguez  
 Jue 05/01/2023 7:10  
 Para: Jessica Paola Pena Vargas  
 CC: Cristhian Camilo Espinosa Gaitan; Natalia Andrea Torres Galindo; Karen Johanna Canon Pardo; Norma Jenny Perez Castaneda; Hans Ronald Nino Garcia; Daniel Gonzalez Martinez; Jenny Carolina Velandia Martinez y 3 más



**Información Pública Clasificada**

Estimada Jessica,

De acuerdo con la solicitud, envío la actualización de la proyección de la TRM para la fecha solicitada. Esta proyección se realizó teniendo en cuenta el histórico de las últimas 300 observaciones de la TRM, en un periodo de un año, la volatilidad diaria y un nivel de confianza del 99%. La fuente utilizada fue la Superintendencia Financiera.

Observación	Datos
Tasa TRM Vigente	\$ 4.924,00
Fecha	5/01/2023
Volatilidad Diaria	0,918%
Fecha Estimada Cálculo pago	6/01/2023
Días Estimados	6
Valor Esperado Máx de Variación	257,61
<b>Proyección TRM</b>	<b>\$ 5.181,61</b>

Así mismo envío la proyección realizada por el Banco de la República de acuerdo con el último informe publicado.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA MENSUAL DE EXPECTATIVAS ECONÓMICAS				
Fecha de realización: del 6 de diciembre al 12 de diciembre de 2022				
Medidas estadísticas	Valor de la TRM			
	el 31 de dic./2022	el 31 de dic./2022	el 31 de dic./2023	el 31 de dic./2024
<b>TODAS LAS ENTIDADES PARTICIPANTES</b>				
<b>De tendencia:</b>	1/	2/	3/	
Media	\$ 4.839,47 21,56%	\$ 4.839,47 21,56%	\$ 4.747,54 -1,19%	\$ 4.534,71
Mediana	\$ 4.826,00	\$ 4.826,00	\$ 4.700,00	\$ 4.516,00
Moda	\$ 4.800,00	\$ 4.800,00	\$ 4.600,00	\$ 4.500,00
<b>De dispersión</b>				
Desviación estándar	\$ 62,53	\$ 62,53	\$ 194,84	\$ 329,22
Coefficiente de variación	1,29%	1,29%	4,10%	7,17%
Mínimo	\$ 4.750,00	\$ 4.750,00	\$ 4.500,00	\$ 3.600,00
Máximo	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 5.300,00	\$ 5.300,00
<b>Número de participantes:</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>35</b>	<b>33</b>

Se reitera que para la proyección de la TRM no se requiere contemplar gastos adicionales. Estos se deben tener en cuenta para el amparo presupuestal previo la expedición del CDP.

Respondió el Jue 05/01/2023 12:30.

 Jose Vicente Hernandez Boita  
Jue 05/01/2023 12:06  
Para: Liliana Cubillos Blanco; Norma Jenny Perez Castaneda



### Información Pública Clasificada

Buenos días Norma y Liliana:

Adjunto cuadro con liquidación del costo de la operación correspondiente al giro al exterior por USD 4.788.00 mas los impuestos que se ocasionan según detalle:

ITEM: LICENCIA ACCESO A TURN.IO/ 2023	NUMINDICE	US\$DOLAR	COP \$ COL
TRM PROYECTADA			5181.61
<b>1) Liquidación costo servicio</b>			
VR. GIRO AL PROVEEDOR	1	4,788.00	24,809,549
VR RETENCION EN LA FTE IMPUESTO DE RENTA POR PAGOS AL EXTERIOR LEY 2010/2019, tarifa 20%	0.20	957.60	4,961,910
IVA LEY 2010/2019, tarifa 19%	0.19	909.72	4,713,814
<b>TOTAL VR GIRO AL EXTERIOR MAS RETENCIONES ( RENTA E IVA)</b>	<b>1.39</b>	<b>6,655.32</b>	<b>34,485,273</b>
<b>2) Retenciones por pago a proveedor del exterior</b>			
RETFTELEY 2010/2019	0.20	957.60	4,961,910
RETIVAPAGX LEY 2010/2019	0.19	909.72	4,713,814
RETEICA 9.66 X1000 ( NA)	0	-	-
<b>TOTAL RETENCIONES</b>	<b>0.39</b>	<b>1,867.32</b>	<b>9,675,724</b>
<b>3) Valor neto girado en pesos Col</b>			
<b>NETO A GIRAR AL PROVEEDOR</b>	<b>1.00</b>	<b>4,788.00</b>	<b>24,809,549</b>

Cordial saludo y quedo pendiente para cualquier aclaración.



 Piensa en grande. piensa en verde

Compartir Copiar vínculo Descargar ...

8 / 9

**From:** Julieth Santamaria <JULIETHSA@IADB.ORG>  
**Sent on:** Thursday, September 1, 2022 4:29:28 PM  
**To:** Norma Jenny Perez Castaneda <nperez@icfes.gov.co>  
**Subject:** FW: Contact request Botmaker and IDB - Propuesta  
**Attachments:** Modelo de Propuesta - Plataforma Botmaker para IADB.pdf (386.91 KB)

---

**From:** Ale Zuzenberg <ale@botmaker.com>  
**Sent:** Wednesday, November 17, 2021 6:59 PM  
**To:** Santamaria Bonilla, Julieth Andrea <JULIETHSA@IADB.ORG>  
**Subject:** Re: Contact request Botmaker and IDB - Propuesta

Hola Julieth,

Soy Alejandro, hablamos hoy por teléfono luego del contacto con Allan.

Adjunto la propuesta de Botmaker para el servicio solicitado.

Te pido por favor confirmar la recepción de este correo. Cualquier duda puedes llamarme en cualquier momento.

Muchas gracias  
Ale

On Wed, Nov 17, 2021 at 3:22 PM Santamaria Bonilla, Julieth Andrea <[JULIETHSA@iadb.org](mailto:JULIETHSA@iadb.org)> wrote:

Hello Alan,

Please feel free to call me today at +1 612 598 68 54

Thanks,

Julieth

---

**From:** Allan Cooper <[allan@botmaker.com](mailto:allan@botmaker.com)>  
**Sent:** Wednesday, November 17, 2021 3:20 PM  
**To:** Santamaria Bonilla, Julieth Andrea <[JULIETHSA@IADB.ORG](mailto:JULIETHSA@IADB.ORG)>  
**Subject:** Re: Contact request Botmaker and IDB

Hi Julieth,

Thank you for contacting us about a chatbot in WhatsApp.

Let me know when is a good time for a call today or tomorrow and I'll send a 30 minute invite.

If you prefer to coordinate via text or WhatsApp, please contact us at +1(786)608-4769.

Best,

Allan

On Wed, Nov 17, 2021 at 2:20 PM <[admin@botmaker.com](mailto:admin@botmaker.com)> wrote:

Julieth  
[juliethsa@iadb.org](mailto:juliethsa@iadb.org)

**Website:** [www.iadb.org](http://www.iadb.org)

**Contact reason:** chatbot in whatsapp

--  
Ale Zuzenberg [ale@botmaker.com](mailto:ale@botmaker.com) +(5411)-4163-5531 <http://www.botmaker.com>

## Liliana Cubillos Blanco

---

**De:** Julieth Santamaria <JULIETHSA@IADB.ORG>  
**Enviado el:** jueves, 1 de septiembre de 2022 11:31 a. m.  
**Para:** Norma Jenny Perez Castaneda  
**Asunto:** FW: Reunion Chattigo  
**Datos adjuntos:** CHGTO-14742-21- IADB - Solución Chattigo full.pdf; CHGTO-14741-21- IADB - Solución Chattigo básica.pdf

---

**From:** Miguel Borges <mborges@chattigo.com>  
**Sent:** Friday, December 3, 2021 2:53 PM  
**To:** Santamaria Bonilla, Julieth Andrea <JULIETHSA@IADB.ORG>  
**Cc:** Francisco Bas <fbas@chattigo.com>; Roseth, Benjamin David <broseth@IADB.ORG>; Urquijo Vanegas, Lee Harvey <LEEU@iadb.org>; Ernesto Kern <ernesto@bleett.com>; Florencia Castagnino <florencia@bleett.com>  
**Subject:** Re: Reunion Chattigo

Julieth,

Te aclaro las consultas sobre tu mail...

Adjunto la propuesta con ajustes.

Saludos,

El vie, 3 dic 2021 a las 15:20, Santamaria Bonilla, Julieth Andrea (<[JULIETHSA@iadb.org](mailto:JULIETHSA@iadb.org)>) escribió:

Hola Miguel,

Gracias por enviarnos esta cotización. Tengo dos preguntas:

- ¿Qué es el 'licenciamiento mensual' por valor de \$5,540 que listas al final de los costos mensuales de licencia chattigo, y cómo se diferencian de los 17,540? **R: los 5.540 era el monto correspondiente a licencias de usuarios más sesiones de whatsapp. Con la corrección el monto pasó a 3.944 USD. Los 17.540 eran la suma del monto anterior más las sesiones del bot (12.000). Con los ajustes, el monto total mensual queda en 15.944 USD.**
- Adelantándome a que la respuesta a mi pregunta anterior es el costo del paquete del BOT, ¿es ese paquete opcional? ¿qué es lo que incluye? **R: el paquete de sesiones de bot estará presente siempre y cuando haya un bot a la entrada del canal. Incluye el acceso al módulo de administración, a la reportería del bot, sesiones conversacionales y encuestas que este pueda realizar.**
- En el costo de canales, ¿asumiste que todas las sesiones eran iniciadas por la institución? **R: si, fue error mío, ya ajusté con los valores correctos de entrantes y salientes.**

Gracias,



Julieth

---

**From:** Miguel Borges <[mborges@chattigo.com](mailto:mborges@chattigo.com)>

**Sent:** Friday, December 3, 2021 12:42 PM

**To:** Santamaria Bonilla, Julieth Andrea <[JULIETHSA@IADB.ORG](mailto:JULIETHSA@IADB.ORG)>

**Cc:** Francisco Bas <[fbas@chattigo.com](mailto:fbas@chattigo.com)>; Roseth, Benjamin David <[broseth@IADB.ORG](mailto:broseth@IADB.ORG)>; Urquijo Vanegas, Lee Harvey <[LEEU@iadb.org](mailto:LEEU@iadb.org)>; Ernesto Kern <[ernesto@bleett.com](mailto:ernesto@bleett.com)>; Florencia Castagnino <[florencia@bleett.com](mailto:florencia@bleett.com)>

**Subject:** Re: Reunion Chattigo

Julieth,

Según lo conversado, te envió lo siguiente:

- Propuesta de plan básico para iniciar la semana que viene con las configuraciones del BOT y pruebas con canales distintos al WA (CHGTO-14741).
- Propuesta de escenario final, con volumen de 500k sesiones (CHGTO-14742).

Te comento de algunos clientes de Colombia que tienen nuestra plataforma:

- DAPRE (Presidencia de la República de COL)
- SURA
- Bancolombia
- Colsubsidio
- Gobernación de Antioquia

Voy a necesitar los datos de facturación de IADB, para procesar la factura una vez me confirmes el visto bueno del plan básico.

Quedo atento a tu visto bueno o inquietudes generales.

Saludos,

El jue, 2 dic 2021 a las 10:39, Santamaria Bonilla, Julieth Andrea (<[JULIETHSA@iadb.org](mailto:JULIETHSA@iadb.org)>) escribió:

Hola Miguel,

Sí, te confirmo entonces que podríamos a las 10 am (DC)/12 pm (AR).

Quedamos atentos a la invitación.

Saludos,

Julieth

---

**From:** Miguel Borges <[mborges@chattigo.com](mailto:mborges@chattigo.com)>

**Sent:** Thursday, December 2, 2021 5:15:54 AM

**To:** Santamaria Bonilla, Julieth Andrea <[JULIETHSA@IADB.ORG](mailto:JULIETHSA@IADB.ORG)>

**Cc:** Francisco Bas <[fbas@chattigo.com](mailto:fbas@chattigo.com)>; Roseth, Benjamin David <[broseth@IADB.ORG](mailto:broseth@IADB.ORG)>; Urquijo Vanegas, Lee Harvey <[LFEU@iadb.org](mailto:LFEU@iadb.org)>; Ernesto Kern <[ernesto@bleett.com](mailto:ernesto@bleett.com)>; Florencia Castagnino <[florencia@bleett.com](mailto:florencia@bleett.com)>

**Subject:** Re: Reunion Chattigo

Buenos días Julieth, no tenía en cuenta la diferencia horaria con DC. ¿Puede ser a sus 10am del viernes?

Saludos,

El mié, 1 dic 2021 a las 19:36, Santamaria Bonilla, Julieth Andrea (<[JULIETHSA@iadb.org](mailto:JULIETHSA@iadb.org)>) escribió:

Hola Miguel,

Sí, te confirmo que nos queda bien este viernes a las 12 pm (hora DC)

Muchas gracias,

Julieth

---

**From:** Miguel Borges <[mborges@chattigo.com](mailto:mborges@chattigo.com)>

**Sent:** Tuesday, November 30, 2021 4:03 PM

**To:** Santamaria Bonilla, Julieth Andrea <[JULIETHSA@IADB.ORG](mailto:JULIETHSA@IADB.ORG)>

**Cc:** Francisco Bas <[fbas@chattigo.com](mailto:fbas@chattigo.com)>; Roseth, Benjamin David <[broseth@IADB.ORG](mailto:broseth@IADB.ORG)>; Urquijo Vanegas, Lee Harvey <[LEEU@iadb.org](mailto:LEEU@iadb.org)>; Ernesto Kern <[ernesto@bleett.com](mailto:ernesto@bleett.com)>; Florencia Castagnino <[florencia@bleett.com](mailto:florencia@bleett.com)>

**Subject:** Re: Reunion Chattigo

Hola Julieth,

¿Te sirve el viernes a las 12pm?

Quedo atento para enviarte la cita. Saludos,

El mar, 30 nov 2021 a las 15:40, Santamaria Bonilla, Julieth Andrea (<[JULIETHSA@iadb.org](mailto:JULIETHSA@iadb.org)>) escribió:

Estimado Miguel,

Gracias de nuevo por todas tus respuestas. Quería pedirte si por favor podemos organizar una demo de la plataforma de Chattigo para que el equipo técnico pueda entender el alcance de las funcionalidades que ofrecen. ¿Sería posible hacerlo esta semana? ¿En qué horarios podríamos hacer la demo?

Saludos,

Julieth

---

**From:** Santamaria Bonilla, Julieth Andrea

**Sent:** Wednesday, November 17, 2021 1:34 PM

**To:** Miguel Borges <[mborges@chattigo.com](mailto:mborges@chattigo.com)>  
**Cc:** Francisco Bas <[fbas@chattigo.com](mailto:fbas@chattigo.com)>; Roseth, Benjamin David <[broseth@IADB.ORG](mailto:broseth@IADB.ORG)>  
**Subject:** RE: Reunion Chattigo

Hola Miguel,

Muchas gracias por tu respuesta. Efectivamente, ese es el supuesto detrás de la estimación.

Gracias de nuevo,

Julieth

---

**From:** Miguel Borges <[mborges@chattigo.com](mailto:mborges@chattigo.com)>  
**Sent:** Wednesday, November 17, 2021 12:30 PM  
**To:** Santamaria Bonilla, Julieth Andrea <[JULIETHSA@IADB.ORG](mailto:JULIETHSA@IADB.ORG)>  
**Cc:** Francisco Bas <[fbas@chattigo.com](mailto:fbas@chattigo.com)>; Roseth, Benjamin David <[broseth@IADB.ORG](mailto:broseth@IADB.ORG)>  
**Subject:** Re: Reunion Chattigo

Hola Julieth,

Es correcta tu apreciación y el ejercicio que planteaste con los números para Colombia.

En todo este escenario se asume que las interacciones son atendidas por el 100% por bot y que en ningún momento este deriva la conversación a ejecutivos humanos.

Quedo a la orden. Saludos,

El mié, 17 nov 2021 a las 13:59, Santamaria Bonilla, Julieth Andrea (<[JULIETHSA@iadb.org](mailto:JULIETHSA@iadb.org)>) escribió:

Hola Miguel,

Muchas gracias de nuevo por todas tus aclaraciones. Quisiera hacer un resumen de nuestros intercambios. Avísame si mi entendimiento es correcto:

El costo de usar la plataforma (para el diseño de flujos) es 300 USD/mes.

Los costos de las conversaciones en Colombia son:

- Si el usuario inicia la conversación: 0.006 por cada sesión de 24h
- Si la institución inicia la conversación: 0.01 por cada sesión de 24h

Por tanto, si tuviéramos 400 mil conversaciones al mes iniciadas por el usuario y 100 mil conversaciones al mes iniciadas por la institución, el costo por mes sería: **\$3,700 USD por mes** ( $=\$300 + 0.006*400k + 0.01*100k$ )

Agradezco de antemano tu respuesta.

Saludos,

Julieth

---

**From:** Santamaria Bonilla, Julieth Andrea  
**Sent:** Tuesday, November 9, 2021 6:25 PM  
**To:** Miguel Borges <[mborges@chattigo.com](mailto:mborges@chattigo.com)>  
**Cc:** Francisco Bas <[fbas@chattigo.com](mailto:fbas@chattigo.com)>  
**Subject:** RE: Reunion Chattigo

Excelente Miguel, mil gracias por tus respuestas.

Saludos,

Julieth

---

**From:** Miguel Borges <[mborges@chattigo.com](mailto:mborges@chattigo.com)>  
**Sent:** Tuesday, November 9, 2021 2:30 PM  
**To:** Santamaria Bonilla, Julieth Andrea <[JULIETHSA@IADB.ORG](mailto:JULIETHSA@IADB.ORG)>  
**Cc:** Francisco Bas <[fbas@chattigo.com](mailto:fbas@chattigo.com)>  
**Subject:** Re: Reunion Chattigo

Julieth, no hay costos adicionales asociados a Whatsapp. Nosotros somos BSP y no habría costos de intermediarios, todo lo relación a este canal es directamente a través de nosotros.

Saludos,

El mar, 9 nov 2021 a las 16:26, Santamaria Bonilla, Julieth Andrea (<[JULIETHSA@iadb.org](mailto:JULIETHSA@iadb.org)>) escribió:

Hola Miguel,

Muchas gracias por la aclaración. Una consulta adicional: hay un costo adicional (una tarifa de intermediación adicional) por el uso de mensajería WhatsApp que debemos tener en cuenta? O nuestro costo final sería el costo de la plataforma + el costo de mensajería + el setup.

Saludos y gracias,

Julieth

---

**From:** Miguel Borges <[mborges@chattigo.com](mailto:mborges@chattigo.com)>  
**Sent:** Tuesday, November 9, 2021 7:11 AM  
**To:** Santamaria Bonilla, Julieth Andrea <[JULIETHSA@IADB.ORG](mailto:JULIETHSA@IADB.ORG)>  
**Cc:** Francisco Bas <[fbas@chattigo.com](mailto:fbas@chattigo.com)>  
**Subject:** Re: Reunion Chattigo

Julieth, un gusto saludarte.

Aclaro tus inquietudes:

- El fee mensual del bot corresponde al costo asociado al funcionamiento del módulo de bot, donde se les entrega un usuario para poder administrarlo, hacer modificaciones o nuevos desarrollos de flujos. Adicionalmente tiene acceso a la reportería propia del bot.
- El setup obedece a la cantidad de horas hombre que se requieran para configurar el flujo del bot. Esto dependerá de la complejidad de dicho flujo y de la existencia de integraciones con otros sistemas.
- Los costos de whatsapp, a partir de febrero del 2022, son los que compartimos en un mail anterior, los detallo a continuación:

○

<b>País</b>	<b>sesiones salientes (HSM)</b>	<b>sesiones entrantes</b>
Argentina	\$0.05	\$0.03

○

- El esquema incluye 1.000 conversaciones mensuales gratis (entrantes o salientes), y el volumen adicional se cobra según las tasas indicadas arriba. Por ejemplo:

Mes 1: 10.000 sesiones salientes = 10.000 x 0,05 = 500 USD

10.000 sesiones entrantes = 10.000 x 0,03 = 300 USD

Total Mes 1= 500 + 300 = 800

Espero haber aclarado las inquietudes. Si necesitan una llamada para revisar precios, nos avisan.

Saludos,

El mar, 9 nov 2021 a las 0:04, Santamaria Bonilla, Julieth Andrea (<[JULIETHSA@iadb.org](mailto:JULIETHSA@iadb.org)>) escribió:

Estimado Miguel,

Espero que te encuentres bien. Disculpa la demora en mi respuesta. Estaba organizando las cosas de mi lado para poner en marcha este proyecto. Estamos cerca de tomar la decisión con respecto al BSP de este proyecto y por esta razón te contacto para hacerte unas consultas acerca de los precios que me resumiste abajo en un correo:

- Con 'Bot', ¿te refieres al acceso a su plataforma para poder hacer los flujos del chatbot?
- Con 'Set up', ¿a qué te refieres?
- ¿Tienes los precios actualizados de cuánto costaría el paquete de conversaciones para a partir de Marzo de 2022? (Cuando WhatsApp cambia su esquema de negocio?)

Muchas gracias,

Julieth

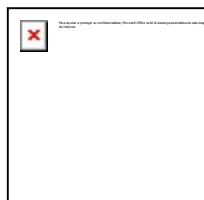
---

**From:** Francisco Bas <[fbas@chattigo.com](mailto:fbas@chattigo.com)>  
**Sent:** Tuesday, October 5, 2021 1:29 PM  
**To:** Miguel Borges <[mborges@chattigo.com](mailto:mborges@chattigo.com)>  
**Cc:** Santamaria Bonilla, Julieth Andrea <[JULIETHSA@IADB.ORG](mailto:JULIETHSA@IADB.ORG)>  
**Subject:** Re: Reunion Chattigo

Hola Julieth, como estas?

Queriamos saber que te parece la propuesta y como los podemos ayudar.

Muchas gracias!



**Francisco Bas**  
**Head of Sales - Latam & Iberia**

chattigo

t: (54) 911 4980 1392

d: Av El Salto 4001, piso 4, Santiago.

w: [www.chattigo.com](http://www.chattigo.com) e: [fbas@chattigo.com](mailto:fbas@chattigo.com)

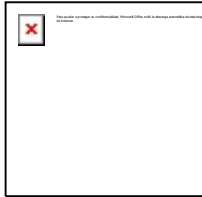


El lun, 20 sept 2021 a las 15:59, Francisco Bas (<[fbas@chattigo.com](mailto:fbas@chattigo.com)>) escribió:

Hola Julieth,

Nos gustaría saber tu feedback, que les parecio la presentacion y como te podemos ayudar?

Muchas gracias!



**Francisco Bas**  
**Head of Sales - Latam & Iberia**

chattigo

t: (54) 911 4980 1392

d: Av El Salto 4001, piso 4, Santiago.

w: [www.chattigo.com](http://www.chattigo.com) e: [fbas@chattigo.com](mailto:fbas@chattigo.com)

El lun, 13 sept 2021 a las 12:52, Miguel Borges (<[mborges@chattigo.com](mailto:mborges@chattigo.com)>) escribió:

Julieth,

Los costos para Colombia son los siguientes:

Market	business-initiated rate	user-initiated rate
Colombia	\$0.01	\$0.006

El costo unitario es el mismo, independiente del volúmen. Esto está definido por whatsapp así, y en el siguiente link se ofrece más detalle.

<https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing/conversationpricing>

Saludos,

El lun, 13 sept 2021 a las 11:59, Santamaria Bonilla, Julieth Andrea (<[JULIETHSA@iadb.org](mailto:JULIETHSA@iadb.org)>) escribió:

Hola Miguel,

Muchas gracias por tu respuesta. Dos preguntas adicionales: ¿Esas tarifas que me enviaste son para Colombia o para Argentina? Veo que la columna Market dice Argentina pero nosotros estaríamos interesados en el mercado Colombiano. Y, ¿podrías por favor enviarnos la tarifa para un el rango entre 150.000-500.000 conversaciones al mes?

Gracias,

Julieth

---

**From:** Miguel Borges <[mborges@chattigo.com](mailto:mborges@chattigo.com)>  
**Sent:** Monday, September 13, 2021 10:54 AM  
**To:** Santamaria Bonilla, Julieth Andrea <[JULIETHSA@IADB.ORG](mailto:JULIETHSA@IADB.ORG)>  
**Cc:** Francisco Bas <[fbas@chattigo.com](mailto:fbas@chattigo.com)>  
**Subject:** Re: Reunion Chattigo

Hola Julieth,

Efectivamente en febrero del 2022 whatsapp va a cambiar el esquema de cobro; pero en la información entregada por Francisco no esta contemplado ese nuevo modelo.

Básicamente, ese nuevo modelo se agrega un costo (USD) variable por conversaciones inbound (user) y otro costo variable por conversaciones outbound (business).

Market	business-initiated rate	user-initiated rate
Argentina	\$0.05	\$0.03

El esquema incluye 1.000 conversaciones mensuales, y el adicional se cobra según las tasas indicadas.

Quedo atento a tus inquietudes.

Saludos,

El vie, 10 sept 2021 a las 21:21, Santamaria Bonilla, Julieth Andrea (<[JULIETHSA@iadb.org](mailto:JULIETHSA@iadb.org)>) escribió:

Hola Francisco,

Excelente, muchas gracias por compartir estas estimaciones. Una pregunta adicional: tengo entendido que a partir de Febrero 2022 los precios de WhatsApp van a subir. Este listado de precios que compartiste tienen contemplada esa alza en precios?

Saludos,

Julieth

---

**From:** Francisco Bas <[fbas@chattigo.com](mailto:fbas@chattigo.com)>  
**Sent:** Friday, September 10, 2021 3:55 PM  
**To:** Santamaria Bonilla, Julieth Andrea <[JULIETHSA@IADB.ORG](mailto:JULIETHSA@IADB.ORG)>  
**Cc:** Miguel Borges <[mborges@chattigo.com](mailto:mborges@chattigo.com)>  
**Subject:** Re: Reunion Chattigo

Hola Julieth,

Como estas?

Tal como hablamos te paso la presentación comercial de Chattigo con todos los planes de la web y te dejo por escrito los valores de conversaciones y Bot. Tambien que sepas que somos BSP .

**-Paquete Conversaciones:**

<b>Paquete Conversaciones</b>	<b>Valor Paquete</b>	<b>Valor Sesion USD</b>
30.000	\$1.000,00	0,0333
60.000	\$1.800,00	0,0300
100.000	\$2.900,00	0,0290
150.000	\$4.200,00	0,0280
300.000	\$7.900,00	0,0263
500.000	\$12.000,00	0,0240

**Mensaje Extra 0,05**

**-Bot:**

**200usd** (Valor recurrente Mensual)

**-Whatsap API Oficial:**

**100usd** (Valor recurrente mensual)

**-Set up** (a convenir quien desarrolla pago unica vez):

**50Usd** HH

**Total: 12.300\$ (valor reccurente)**

**WA:100\$**

**Bot:200\$**

**Paquete: 12.000\$**

Ejemplos de Algunas Universidades o instituciones educativas que están con Chattigo:

- Universidad Sant Tomás (Chile).
- Universidad Andrés Bello (Chile).
- Universidad de las Américas (Chile).
- DUOC (Chile)
- Católica de Chile (Chile)
- Siglo 21 (Argentina)
- OTEC Instituto Chileno Norteamericano
- IPChile.
- Zegel IPAE(Peru)
- Toulouse (Perú).
- Certus (Perú).
- Ucal (Peru).

Algunas de ellas tienen **BOT's, por ejem:**

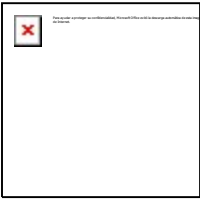
**Certus:** [wa.me/51969334 94](https://wa.me/5196933494)

**Toulouse:** [wa.me/51975833060](https://wa.me/51975833060)

**Ucal:** [wa.me/51979144059](https://wa.me/51979144059)

**UDLA:** [wa.me/56934527028](https://wa.me/56934527028)

Muchas gracias!



**Francisco Bas**  
**Head of Sales - Latam & Iberia**

chattigo

t: (54) 911 4980 1392  
d: Av El Salto 4001, piso 4, Santiago.  
w: [www.chattigo.com](http://www.chattigo.com) e: [fbas@chattigo.com](mailto:fbas@chattigo.com)

El jue, 9 sept 2021 a las 10:16, Santamaria Bonilla, Julieth Andrea (<[JULIETHSA@iadb.org](mailto:JULIETHSA@iadb.org)>) escribió:

Sí, perfecto.

Saludos,

Julieth

---

**From:** Francisco Bas <[fbas@chattigo.com](mailto:fbas@chattigo.com)>  
**Sent:** Thursday, September 9, 2021 9:07 AM  
**To:** Santamaria Bonilla, Julieth Andrea <[JULIETHSA@IADB.ORG](mailto:JULIETHSA@IADB.ORG)>  
**Subject:** Re: Reunion Chattigo

ok,Agendamos mañana por la mañana te parece bien 11am argentina?

Slds



**Francisco Bas**  
**Head of Sales - Latam & Iberia**

chattigo

t: (54) 911 4980 1392  
d: Av El Salto 4001, piso 4, Santiago.  
w: [www.chattigo.com](http://www.chattigo.com) e: [fbas@chattigo.com](mailto:fbas@chattigo.com)

El jue, 9 sept 2021 a las 10:02, Santamaria Bonilla, Julieth Andrea (<[JULIETHSA@iadb.org](mailto:JULIETHSA@iadb.org)>) escribió:

Hola Fran,

Sí, me parece perfecto. Hoy podría hablar de 2-4 pm (US EST) (3-5 ARG) o también podía ser mañana viernes en la mañana.

Gracias,

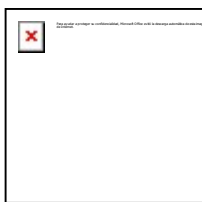
Julieth

---

**From:** Francisco Bas <[fbas@chattigo.com](mailto:fbas@chattigo.com)>  
**Sent:** Thursday, September 9, 2021 8:28 AM  
**To:** Santamaria Bonilla, Julieth Andrea <[JULIETHSA@IADB.ORG](mailto:JULIETHSA@IADB.ORG)>  
**Subject:** Re: Reunion Chattigo

Yo estoy basado en BA, Argentina (-3GMT).

Gracias!



**Francisco Bas**  
***Head of Sales - Latam & Iberia***

**chattigo**

**t:** (54) 911 4980 1392

**d:** Av El Salto 4001, piso 4, Santiago.

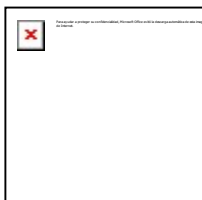
**w:** [www.chattigo.com](http://www.chattigo.com) **e:** [fbas@chattigo.com](mailto:fbas@chattigo.com)

El jue, 9 sept 2021 a las 9:23, Francisco Bas (<[fbas@chattigo.com](mailto:fbas@chattigo.com)>) escribió:

Si , claro.

Te parece agendamos 30min y hablamos hoy.

Gracias!



**Francisco Bas**  
**Head of Sales - Latam & Iberia**

chattigo

t: (54) 911 4980 1392

d: Av El Salto 4001, piso 4, Santiago.

w: [www.chattigo.com](http://www.chattigo.com) e: [fbas@chattigo.com](mailto:fbas@chattigo.com)

El mié, 8 sept 2021 a las 14:53, Santamaria Bonilla, Julieth Andrea (<[JULIETHSA@iadb.org](mailto:JULIETHSA@iadb.org)>) escribió:

Estimado Francisco,

Gracias por contactarme. Sí, tengamos una breve reunión esta semana para contarte lo que tenemos en mente. Hoy después de las 4 p.m. (US EST) o mañana después de la 1 p.m. (US EST) estoy disponible. ¿Podríamos hacer una llamada virtual?

Saludos,

Julieth Santamaria

---

**From:** Francisco Bas <[fbas@chattigo.com](mailto:fbas@chattigo.com)>

**Sent:** Wednesday, September 8, 2021 11:39 AM

**To:** Santamaria Bonilla, Julieth Andrea <[JULIETHSA@IADB.ORG](mailto:JULIETHSA@IADB.ORG)>

**Subject:** Reunion Chattigo

Hola Julieth,

Como estas?

Un gusto saludarte! soy Francisco Bas,el Head de Ventas para Latam. Quería contarte que es **chattigo** ,

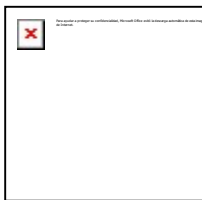


es una plataforma digital que automatiza la comunicación entre empresas y clientes, gestionando en forma unificada los principales canales de contacto como Whatsapp, Webchat, Facebook, Instagram, Messenger, Mercado Libre mediante la atención humana omnicanal y bots.

Dentro de **Argentina** tenemos a clientes como Banco Galicia , Banco Córdoba, en **Colombia** a Grupo Sura , Colsubsidio y Postobón y en **Chile** a Toyota , Samsung y Wom. Hoy ya tenemos más de 500 **clientes** en Latam que optaron por simplificar y eficientizar la atención y ventas en esta era digital.

Queremos entender tu necesidad, te parece reunirnos esta semana?

Saludos



**Francisco Bas**  
**Head of Sales - Latam & Iberia**

chattigo

t: (54) 911 4980 1392

d: Av El Salto 4001, piso 4, Santiago.

w: [www.chattigo.com](http://www.chattigo.com) e: [fbas@chattigo.com](mailto:fbas@chattigo.com)

--



**Miguel Borges**

Enterprise Account Manager LATAM  
Comercial| Chattigo

-  [+56930591112](tel:+56930591112)
-  [mborges@chattigo.com](mailto:mborges@chattigo.com)
-  <https://chattigo.com/>
-  Av El Salto 4001, piso 4, Santiago

--



**Miguel Borges**

Enterprise Account Manager LATAM  
Comercial| Chattigo

-  [+56930591112](tel:+56930591112)
-  [mborges@chattigo.com](mailto:mborges@chattigo.com)
-  <https://chattigo.com/>
-  Av El Salto 4001, piso 4, Santiago

--



## Miguel Borges

Enterprise Account Manager LATAM  
Comercial| Chattigo

-  [+56930591112](tel:+56930591112)
-  [mborges@chattigo.com](mailto:mborges@chattigo.com)
-  <https://chattigo.com/>
-  Av El Salto 4001, piso 4, Santiago

--



## Miguel Borges

Enterprise Account Manager LATAM  
Comercial| Chattigo

-  [+56930591112](tel:+56930591112)
-  [mborges@chattigo.com](mailto:mborges@chattigo.com)
-  <https://chattigo.com/>
-  Av El Salto 4001, piso 4, Santiago

--



## Miguel Borges

Enterprise Account Manager LATAM  
Comercial| Chattigo

-  [+56930591112](tel:+56930591112)
-  [mborges@chattigo.com](mailto:mborges@chattigo.com)
-  <https://chattigo.com/>
-  Av El Salto 4001, piso 4, Santiago



Libre de virus. [www.avast.com](http://www.avast.com)

--



## Miguel Borges

Enterprise Account Manager LATAM  
Comercial| Chattigo

-  [+56930591112](tel:+56930591112)
-  [mborges@chattigo.com](mailto:mborges@chattigo.com)
-  <https://chattigo.com/>
-  Av El Salto 4001, piso 4, Santiago

--



## Miguel Borges

Enterprise Account Manager LATAM  
Comercial| Chattigo

-  [+56930591112](tel:+56930591112)
-  [mborges@chattigo.com](mailto:mborges@chattigo.com)
-  <https://chattigo.com/>
-  Av El Salto 4001, piso 4, Santiago

--



## Miguel Borges

Enterprise Account Manager LATAM  
Comercial| Chattigo

-  [+56930591112](tel:+56930591112)
-  [mborges@chattigo.com](mailto:mborges@chattigo.com)
-  <https://chattigo.com/>
-  Av El Salto 4001, piso 4, Santiago

--



## Miguel Borges

Enterprise Account Manager LATAM  
Comercial| Chattigo

-  [+56930591112](tel:+56930591112)
-  [mborges@chattigo.com](mailto:mborges@chattigo.com)
-  <https://chattigo.com/>
-  Av El Salto 4001, piso 4, Santiago



**Cliente:** IADB  
**Proyecto:** SOLUCION CHATTIGO  
**Contacto:** Julieth Santamaría

**Propuesta:** CHGTO-14742-21  
**Fecha:** 03-Dec-21  
**Preparado:** MB

COSTO CONFIGURACION (Pago Único)	CANTIDAD	PRECIO LISTA USD	P. FINAL USD
<b>CHATTIGO</b>			
<b>Canales</b>			
Configuración Inicial de Chattigo Canal Facebook	1	0.00	0.00
Configuración Inicial de Chattigo Telegram	1	0.00	0.00
Configuración Inicial de Chattigo Canal Instagram	1	0.00	0.00
Configuración Inicial de Chattigo Canal Whatsapp API oficial	1	100.00	100.00
<b>Chatbot</b>			
Desarrollo de bot a medida. Se deben estimar las HH requeridas (50 USD la HH), si el bot lo desarrolla IADB o Bleet, no habría un costo de Setup por nuestra parte.	0	50.00	0.00
CONFIGURACIONES DE CANALES			100.00
<b>TOTAL SETUP</b>			<b>100.00</b>

COSTO MENSUAL LICENCIA CHATTIGO.	CANTIDAD	PRECIO LISTA MENSUAL USD	P. FINAL USD/MES
<b>CHATTIGO</b>			
Licencia agente y supervisor (entre 4 y 19)	10	55.00	550.00
Licencia agente y supervisor (entre 20 y 49)	0	50.00	0.00
Licencia agente y supervisor (entre 50 y 79)	0	45.00	0.00
Licencia agente y supervisor (entre 80 y 99)	0	40.00	0.00
Licencia agente y supervisor (100 o más)	0	35.00	0.00
<b>Video llamada:</b> valor mensual de la licencia por ejecutivo.	0	10.00	0.00
<b>Canales</b>			
Interconexión Canal Facebook	1	0.00	0.00
Interconexión Canal Instagram	1	0.00	0.00
Interconexión Canal Telegram	1	0.00	0.00
Interconexión Canal Whatsapp API Oficial (sesiones OUT)	100,000	0.010	1,000.00
Interconexión Canal Whatsapp API Oficial (sesiones IN)	399,000	0.006	2,394.00
A partir de feb 2022 whatsapp incluye 1.000 sesiones (IN o OUT) mensuales gratuitas. Para Colombia la sesión adicional se cobra en 0,01 USD (OUT) y 0,006 USD (IN).			
<b>Chatbot</b>			
Paquete variable de sesiones del BOT por mes	500,000	0.02	12,000.00
LICENCIAMIENTO MENSUAL (usuarios y canales)			3944.00
<b>TOTAL MENSUAL (usuarios, canales y sesiones el bot)</b>			<b>15944.00</b>

VALORES DE SESIONES CON WHATSAPP CERTIFICADO (mensaje que inicia conversación con cliente, lapso de 24 horas)	en	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO DOLARES *	PRECIO TOTAL DOLARES
Sesiones entrantes para COL (a partir de feb 2022)		400000	0.006	2400
Sesiones salientes para COL (a partir de feb 2022)		100000	0.01	1000

VALORES REFERENCIALES DE PAQUETES DE BOT (sesiones/mes)			
Paquete Conversaciones	Valor Paquete	Valor Sesión USD	
30.000	\$1.000,00	0,0333	
60.000	\$1.800,00	0,0300	
100.000	\$2.900,00	0,0290	
150.000	\$4.200,00	0,0280	
300.000	\$7.900,00	0,0263	
500.000	\$12.000,00	0,0240	



**Cliente:** IADB  
**Proyecto:** SOLUCION CHATTIGO  
**Contacto:** Julieth Santamaría

**Propuesta:** CHGTO-14742-21  
**Fecha:** 03-Dec-21  
**Preparado:** MB

## CONDICIONES GENERALES

**VALIDEZ DE LA PROPUESTA:** 30 días.

**PRECIOS:** Los precios son netos no incluyen IVA

**PAGO DE SETUP:** 50% al inicio del proyecto, y el 50% restante en el pase a producción.

**PAGO MENSUAL LICENCIAS:** mes por adelantado, los primeros 5 días de cada mes, dejando registrada una TDC para el cobro automático.

**DURACIÓN DEL CONTRATO:** variable.

**INICIO DE LA IMPLEMENTACIÓN CAMPAÑA DE ATENCIÓN HUMANA:** cinco (5) días luego de recibida la orden de compra y pago de la inicial

**TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN DE BOT:** cinco (5) días hábiles, luego de recibida la orden de compra y pago de la inicial.

**TIEMPO DE INTEGRACIONES:** debe ser evaluado con el detalle técnico.

**TIEMPO DE GARANTÍA:** luego del inicio del servicio, los desarrollos y configuraciones iniciales tendrán 15 días de garantía (en caso de haberlo desarrollado Chattigo). Luego de esto pasarán a soporte.

### REQUERIMIENTOS PARA CONFIGURACIÓN :

- Si el canal es Whats App se requiere Tarjeta SIM con número celular activo, la responsabilidad de mantener el número activo es del dueño del SIM.
- Designar una persona responsable para el proyecto y proveer información necesaria para la configuración durante el desarrollo de los servicios.
- Debido a que la solución estará en la nube, la empresa debe configurar los accesos y permisos necesarios en su firewall.
- Para la integración con webservices se requiere: documentación, casos de uso, acceso a ambiente de pruebas y de producción

### REQUERIMIENTOS PARA SOPORTE:

- La Empresa debe designar por lo menos una persona responsable para abrir casos e interactuar con nuestros técnicos de soporte. Chattigo contará con el apoyo del responsable designado por La Empresa en caso de ser necesario para resolver el caso.
- En caso de ser necesario La Empresa contará con el personal para dar soporte en las aplicaciones que requiera para el servicio y no estén amparadas por Chattigo.
- La Empresa es responsable por todas las funciones de Administración de Sistemas incluyendo:
  - Instalación y funcionamiento de las aplicaciones de La Empresa
  - Instalación y Mantenimiento de Software Antivirus
  - Todo lo concerniente a la seguridad de red LAN y WAN
- La Empresa es responsable de los PCs de los agentes y supervisores. Estos deben tener acceso a Internet y conectarse con la aplicación Chattigo.

### CONDICIONES DE SOPORTE:

- Soporte remoto on-line en caso de falla. La Empresa debe reportar la falla al SAC de Chattigo.
- Horario de Atención: 7x24
- Tiempo de Respuesta : dependiendo del tipo de incidencia. Críticas: 2h / Normal: 4h / Otros: 8h - NBD
- Se entiende por tiempo de respuesta el tiempo máximo en el cual Chattigo iniciará la prestación del servicio luego de reportado el requerimiento en el centro de atención al cliente, no el tiempo en el que se reparará la misma.

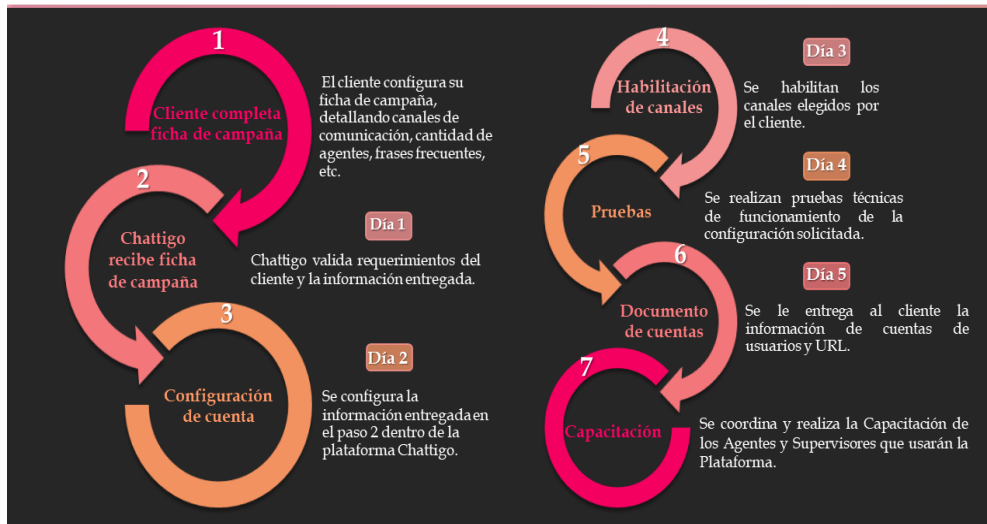
### WHATSAPP BUSINESS API:

- Para obtener la línea certificada la empresa debe contar con un Business Manager de FB a su nombre y tener el negocio verificado con Facebook.
- La obtención del check verde en la línea depende exclusivamente del criterio de Facebook para su aprobación.
- La aprobación de los templates HSM (mensajería outbound), depende exclusivamente del criterio de Facebook para su aprobación.
- Una vez conectada la línea al API oficial de Whatsapp, la misma no puede usarse posteriormente sobre la versión Business o la versión personal, ya que Facebook no permite el downgrade de versiones.



## PASOS PARA LA CONFIGURACIÓN DE CHATTIGO (5 días)

POWERED BY:





**Cliente:** IADB  
**Proyecto:** SOLUCION CHATTIGO  
**Contacto:** Julieth Santamaría

**Propuesta:** CHGTO-14741-21  
**Fecha:** 03-Dec-21  
**Preparado:** MB

COSTO CONFIGURACION (Pago Único)	CANTIDAD	PRECIO LISTA USD	P. FINAL USD
<b>CHATTIGO</b>			
<b>Canales</b>			
Configuración Inicial de Chattigo Canal Facebook	1	0.00	0.00
Configuración Inicial de Chattigo Telegram	1	0.00	0.00
Configuración Inicial de Chattigo Canal Instagram	1	0.00	0.00
Configuración Inicial de Chattigo Canal Whatsapp API oficial	0	100.00	0.00
<b>Chatbot</b>			
Desarrollo de bot a medida. Se deben estimar las HH requeridas (50 USD la HH), si el bot lo desarrolla IADB o Bleet, no habría un costo de Setup por nuestra parte.	0	50.00	0.00
CONFIGURACIONES DE CANALES			0.00
<b>TOTAL SETUP</b>			<b>0.00</b>

COSTO MENSUAL LICENCIA CHATTIGO. PLAN Startup	CANTIDAD	PRECIO LISTA MENSUAL USD	P. FINAL USD/MES
<b>CHATTIGO</b>			
<b>Supervisor:</b> Valor mensual para Licencias de Supervisor.	1	65.00	<del>65.00</del>
<b>Agentes:</b> Valor mensual para Licencias de Agente	2	65.00	<del>130.00</del>
<b>Video llamada:</b> valor mensual de la licencia por ejecutivo.	0	10.00	0.00
<b>Canales</b>			
Interconexión Canal Facebook	1	0.00	0.00
Interconexión Canal Instagram	1	0.00	0.00
Interconexión Canal Telegram	1	0.00	0.00
Interconexión Canal Whatsapp API Oficial (entrantes ilimitados, condiciones hasta ene 2022)	0	100.00	0.00
<small>A partir de feb 2022 whatsapp incluye 1.000 sesiones (IN o OUT) mensuales gratuitas. Para Colombia la sesión adicional se cobra en 0,01 USD (OUT) y 0,006 USD (IN).</small>			
<b>Chatbot</b>			
Paquete variable de sesiones del BOT por mes (hasta 3.000 conversaciones)	1	200.00	200.00
LICENCIAMIENTO MENSUAL (usuarios y canales)			95.00
<b>TOTAL MENSUAL</b>			<b>295.00</b>

VALORES DE MENSAJES SALIENTES CON WHATSAPP CERTIFICADO (mensaje que inicia conversación con cliente, en lapso de 24 horas)	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO DOLARES *	PRECIO TOTAL DOLARES
Primeros 250.000 HSM (COL)	1	0.011	
Siguientes 750.000 HSM (COL)	1	0.0105	
Siguientes 2.000.000 HSM (COL)	1	0.0097	

VALORES REFERENCIALES DE PAQUETES DE BOT (sesiones/mes)		
Paquete Conversaciones	Valor Paquete	Valor Sesión USD
30.000	\$1.000,00	0,0333
60.000	\$1.800,00	0,0300
100.000	\$2.900,00	0,0290
150.000	\$4.200,00	0,0280
300.000	\$7.900,00	0,0263
500.000	\$12.000,00	0,0240

**Plan Startup (consideraciones)**

- \* 2 Agentes
- \* 1 Supervisor
- \* Soporte 8x5
- \* Webchat
- \* Facebook Messenger
- \* Instagram
- \* 3.000 conversaciones por mes. (adicional en 0,05 USD c/u)



**Cliente:** IADB  
**Proyecto:** SOLUCION CHATTIGO  
**Contacto:** Julieth Santamaría

**Propuesta:** CHGTO-14741-21  
**Fecha:** 03-Dec-21  
**Preparado:** MB

## CONDICIONES GENERALES

**VALIDEZ DE LA PROPUESTA:** 30 días.

**PRECIOS:** Los precios son netos no incluyen IVA

**PAGO DE SETUP:** 50% al inicio del proyecto, y el 50% restante en el pase a producción.

**PAGO MENSUAL LICENCIAS:** mes por adelantado, los primeros 5 días de cada mes, dejando registrada una TDC para el cobro automático.

**DURACIÓN DEL CONTRATO:** variable.

**INICIO DE LA IMPLEMENTACIÓN CAMPAÑA DE ATENCIÓN HUMANA:** cinco (5) días luego de recibida la orden de compra y pago de la inicial

**TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN DE BOT:** cinco (5) días hábiles, luego de recibida la orden de compra y pago de la inicial.

**TIEMPO DE INTEGRACIONES:** debe ser evaluado con el detalle técnico.

**TIEMPO DE GARANTÍA:** luego del inicio del servicio, los desarrollos y configuraciones iniciales tendrán 15 días de garantía (en caso de haberlo desarrollado Chattigo). Luego de esto pasarán a soporte.

### REQUERIMIENTOS PARA CONFIGURACIÓN :

- Si el canal es Whats App se requiere Tarjeta SIM con número celular activo, la responsabilidad de mantener el número activo es del dueño del SIM.
- Designar una persona responsable para el proyecto y proveer información necesaria para la configuración durante el desarrollo de los servicios.
- Debido a que la solución estará en la nube, la empresa debe configurar los accesos y permisos necesarios en su firewall.
- Para la integración con webservices se requiere: documentación, casos de uso, acceso a ambiente de pruebas y de producción

### REQUERIMIENTOS PARA SOPORTE:

- La Empresa debe designar por lo menos una persona responsable para abrir casos e interactuar con nuestros técnicos de soporte. Chattigo contará con el apoyo del responsable designado por La Empresa en caso de ser necesario para resolver el caso.
- En caso de ser necesario La Empresa contará con el personal para dar soporte en las aplicaciones que requiera para el servicio y no estén amparadas por Chattigo.
- La Empresa es responsable por todas las funciones de Administración de Sistemas incluyendo:
  - Instalación y funcionamiento de las aplicaciones de La Empresa
  - Instalación y Mantenimiento de Software Antivirus
  - Todo lo concerniente a la seguridad de red LAN y WAN
- La Empresa es responsable de los PCs de los agentes y supervisores. Estos deben tener acceso a Internet y conectarse con la aplicación Chattigo.

### CONDICIONES DE SOPORTE:

- Soporte remoto on-line en caso de falla. La Empresa debe reportar la falla al SAC de Chattigo.
- Horario de Atención: 7x24
- Tiempo de Respuesta : dependiendo del tipo de incidencia. Críticas: 2h / Normal: 4h / Otros: 8h - NBD
- Se entiende por tiempo de respuesta el tiempo máximo en el cual Chattigo iniciará la prestación del servicio luego de reportado el requerimiento en el centro de atención al cliente, no el tiempo en el que se reparará la misma.

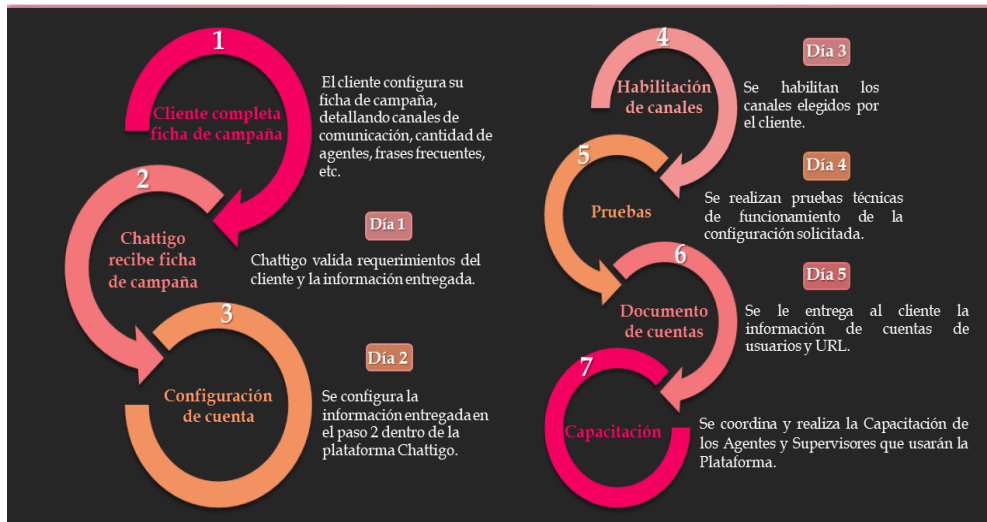
### WHATSAPP BUSINESS API:

- Para obtener la línea certificada la empresa debe contar con un Business Manager de FB a su nombre y tener el negocio verificado con Facebook.
- La obtención del check verde en la línea depende exclusivamente del criterio de Facebook para su aprobación.
- La aprobación de los templates HSM (mensajería outbound), depende exclusivamente del criterio de Facebook para su aprobación.
- Una vez conectada la línea al API oficial de Whatsapp, la misma no puede usarse posteriormente sobre la versión Business o la versión personal, ya que Facebook no permite el downgrade de versiones.



## PASOS PARA LA CONFIGURACIÓN DE CHATTIGO (5 días)

POWERED BY:



## Liliana Cubillos Blanco

---

**De:** Julieth Santamaria <JULIETHSA@IADB.ORG>  
**Enviado el:** jueves, 1 de septiembre de 2022 11:27 a. m.  
**Para:** Norma Jenny Perez Castaneda  
**Asunto:** FW: MessageBird (CPaaS) - Facebook Partner

---

**From:** Santamaria Bonilla, Julieth Andrea  
**Sent:** Wednesday, November 17, 2021 1:47 PM  
**To:** Javier Bolivar <javier.bolivar@messagebird.com>  
**Cc:** Roseth, Benjamin David <broseth@IADB.ORG>  
**Subject:** RE: MessageBird (CPaaS) - Facebook Partner

Hola de nuevo, Javier,

Muchas gracias por tu aclaración. Quisiera hacer un resumen de nuestros intercambios. Entendí que entonces si el mensaje es iniciado por el usuario se cobra o el costo por usuario o el costo por sesión. Por tanto, avísame si mi entendimiento es correcto:

El costo de usar la plataforma (para el diseño de flujos) es 500 USD/mes.

Los costos de las conversaciones en Colombia son:

- Si el usuario inicia la conversación: 0.08/usuario/mes
- Si la institución inicia la conversación: 0.015 por cada sesión de 24h (0.01 de la plantilla + 0.005 por sesión de 24h)

Por tanto, si tuviéramos un total de 500 mil usuarios al mes con 400 mil conversaciones al mes iniciadas por el usuario y 100 mil conversaciones al mes iniciadas por la institución, el costo por mes sería: **\$204,000 USD por mes** (=\$500 + 0.008\*400k + 0.015\*100k)

Agradezco de antemano tu respuesta.

Saludos,

Julieth

---

**From:** Javier Bolivar <[javier.bolivar@messagebird.com](mailto:javier.bolivar@messagebird.com)>  
**Sent:** Monday, November 15, 2021 12:49 PM  
**To:** Santamaria Bonilla, Julieth Andrea <[JULIETHSA@IADB.ORG](mailto:JULIETHSA@IADB.ORG)>  
**Cc:** Roseth, Benjamin David <[broseth@IADB.ORG](mailto:broseth@IADB.ORG)>  
**Subject:** Re: MessageBird (CPaaS) - Facebook Partner

Hola Julieth,

Gracias por tu respuesta. Esta bien hasta el tercer punto y me permito hacer la aclaración en el mensaje de sesión:



- Este último, si es iniciado por la institución sería el costo de la plantilla enviada (0.01/mensaje) + el costo por cada sesión de 24 horas (0.005/sesión). Si es iniciado por el usuario, solo se cobra el costo de cada sesión de 24 horas (0.005/sesión)

Al consumir el servicio por usuarios (USD \$0.08 / Usuario mensual), el costo de la sesión se elimina y no se factura. Dicho esto, la referencia el USD \$0.005 queda descartado en este caso.

Saludos,

Javier Bolivar | Gerente de Cuentas Corporativas



[MessageBird](#)

<https://www.linkedin.com/in/javierbolivar/>

El jue, 11 de nov. de 2021 a la(s) 09:54, Santamaria Bonilla, Julieth Andrea ([JULIETHSA@iadb.org](mailto:JULIETHSA@iadb.org)) escribió:

Estimado Javier,

Gracias de nuevo por tu respuesta. Entonces entiendo que los costos serían los siguientes:

- Costo de acceso a la plataforma para la construcción de flujos: 500/mes
- Costo por mensajería: costo por el número de usuarios por mes (0.08/usuario/mes)+el costo por mensaje o sesión
- Este último, si es iniciado por la institución sería el costo de la plantilla enviada (0.01/mensaje) + el costo por cada sesión de 24 horas (0.005/sesión). Si es iniciado por el usuario, solo se cobra el costo de cada sesión de 24 horas (0.005/sesión)

Confírmame por favor si esto es correcto. Copio a mi colega Ben Roseth en caso de que tenga preguntas adicionales.

De antemano, gracias por tu respuesta.

Saludos,

Julieth

---

**From:** Javier Bolivar <[javier.bolivar@messagebird.com](mailto:javier.bolivar@messagebird.com)>

**Sent:** Thursday, November 11, 2021, 7:01 AM

**To:** Santamaria Bonilla, Julieth Andrea

**Subject:** Re: MessageBird (CPaaS) - Facebook Partner


Buenos Dias Julieth,

Gracias por tu respuesta y atendiendo a tu pregunta: La plantilla solo se paga cuando inicias una conversacion, las respuestas que se hagan a los usuarios no son consideradas y no se cobran como tal.

Te mantengo actualizada en la otra consulta!.

Saludos,

Javier Bolivar | Gerente de Cuentas Corporativas



**WEBINAR - Noviembre 11, 2021 @ 3:00 PM (COT)**

Desbloquea todo el potencial de WhatsApp a través de mensajes promocionales y MessageBird

**[¡Regístrate hoy mismo!](#)**

[MessageBird](#)

<https://www.linkedin.com/in/javierbolivar/>

El mié, 10 de nov. de 2021 a la(s) 19:03, Santamaria Bonilla, Julieth Andrea ([JULIETHSA@iadb.org](mailto:JULIETHSA@iadb.org)) escribió:

Estimado Javier,

Muchas gracias por tu rápida respuesta. Sí te agradezco si me ayudas a responder una pregunta adicional. El precio de la plantilla se paga cada vez que se le envía a un usuario una respuesta que sale de la institución?

Gracias,

Julieth

---

**From:** Javier Bolivar <[javier.bolivar@messagebird.com](mailto:javier.bolivar@messagebird.com)>  
**Sent:** Wednesday, November 10, 2021 9:21 AM  
**To:** Santamaria Bonilla, Julieth Andrea <[JULIETHSA@IADB.ORG](mailto:JULIETHSA@IADB.ORG)>  
**Subject:** Re: MessageBird (CPaaS) - Facebook Partner

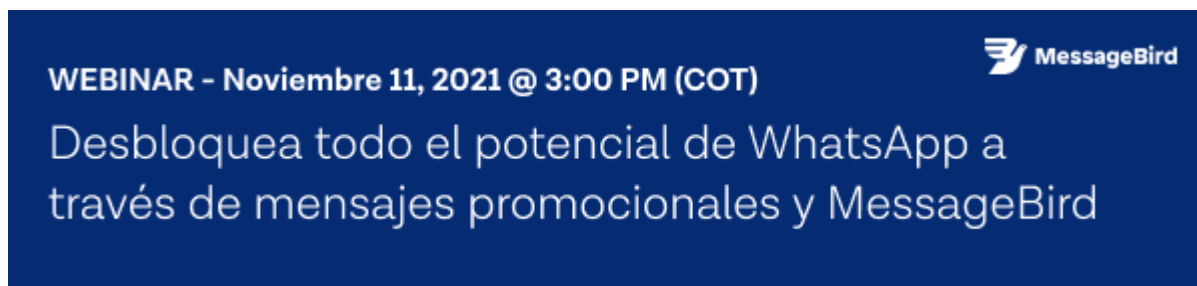
Buenos Dias Julieth,

Gracias por tu mensaje. Desafortunadamente aun no tengo la tabla de precios definitiva, pero espero que esta ya esté lista para finales de este mes.

Te mantengo al tanto de las novedades una vez las reciba, de antemano muchas gracias por la paciencia.

Saludos,

Javier Bolivar | Gerente de Cuentas Corporativas



**WEBINAR - Noviembre 11, 2021 @ 3:00 PM (COT)**

Desbloquea todo el potencial de WhatsApp a través de mensajes promocionales y MessageBird

**[¡Regístrate hoy mismo!](#)**

[MessageBird](#)

<https://www.linkedin.com/in/javierbolivar/>

El lun, 8 de nov. de 2021 a la(s) 21:39, Santamaria Bonilla, Julieth Andrea ([JULIETHSA@iadb.org](mailto:JULIETHSA@iadb.org)) escribió:

Estimado Javier,

Espero que te encuentres bien. Hace un par de meses me comuniqué contigo para charlar acerca de los precios de mensajería de un chatbot que estamos desarrollando. ¿Tienes noticias acerca de cuáles serán los precios para Q1/22?

Muchas gracias,

Julieth

---

**From:** Javier Bolivar <[javier.bolivar@messagebird.com](mailto:javier.bolivar@messagebird.com)>  
**Sent:** Tuesday, September 7, 2021 5:30 PM  
**To:** Santamaria Bonilla, Julieth Andrea <[JULIETHSA@IADB.ORG](mailto:JULIETHSA@IADB.ORG)>  
**Subject:** Re: MessageBird (CPaaS) - Facebook Partner

Hola Julieth,

Gracias por tu respuesta. Si bien en este momento todavía no tenemos una directriz exacta de lo que serán los nuevos precios de Facebook a partir de Q1 / 2022. es verdad que eso sucederá.

Por el momento, estos serían los precios que tenemos para los canales con los componentes que se tienen autorizados por ellos y podría actualizarte en el transcurso de lo que tendremos en Q4/2021 con respecto a ese punto particular.

Saludos,

Javier Bolivar | Gerente de Cuentas Corporativas



[MessageBird](#)

<https://www.linkedin.com/in/javierbolivar/>

El mar, 7 de sep. de 2021 a la(s) 15:54, Santamaria Bonilla, Julieth Andrea ([JULIETHSA@iadb.org](mailto:JULIETHSA@iadb.org)) escribió:

Buenas tardes Javier,

Muchas gracias por esta información. Una pregunta, estos costos serían también válidos para el próximo año? El chatbot que tenemos en mente se lanzaría a partir de febrero de 2022 y tenemos entendido que los costos de facebook cambiarán.

Gracias por la respuesta.

Saludos,

Julieth

---

**From:** Javier Bolivar <[javier.bolivar@messagebird.com](mailto:javier.bolivar@messagebird.com)>  
**Sent:** Tuesday, September 7, 2021 3:41:55 PM  
**To:** Santamaria Bonilla, Julieth Andrea <[JULIETHSA@IADB.ORG](mailto:JULIETHSA@IADB.ORG)>  
**Cc:** Victoria de la Espriella <[victoria.delaespriella@messagebird.com](mailto:victoria.delaespriella@messagebird.com)>  
**Subject:** Re: MessageBird (CPaaS) - Facebook Partner

Buenos Dias Julieth / Vicky,

De antemano, agradecerles por el contacto y la introducción. @Julieth, desde este momento estaré atento para poder apoyarte con las consultas y solicitudes que eventualmente pudieran tener con respecto a los productos y servicios de MessageBird para el proyecto que tienen en mente.

Preliminarmente, los costos de la solución para Whatsapp podrían darse en dos escenarios: Por transacciones o contactos activos y estas serían las posibilidades:

**- Precios por Contactos Activos:**

- a. Costo por unidad de contacto (> 100.000) : USD \$0.08 / mes
- b. Suscripción Flowbuilder Unlimited: USD\$ 500 / mes
- c. Suscripción Inbox (Agentes + Tickets): USD\$ 0 / mes

**- Precios por transacción:**

- a. Sesión entrante y saliente (Todo destino): USD \$0.005 por mensaje
- b. Plantillas Whatsapp (Colombia): USD\$ 0.01 / plantilla enviada

En caso de que consideren utilizar Flowbuilder & Inbox, estos serian los costos:

**- Precios por suscripción (plataformas):**

- a. Flowbuilder (Ilimitado): USD \$500 / mes
- b. Inbox (Agentes & Tickets Ilimitados): Sin costo he incluido en la suscripción que utilicen.

Me gustaria tener la oportunidad de hablar contigo al respecto y hacer las aclaraciones de ser necesarias. Si estás de acuerdo, déjame saber tu disponibilidad y lo revisamos.

Saludos,

Javier Bolivar | Gerente de Cuentas Corporativas



## [MessageBird](#)

<https://www.linkedin.com/in/javierbolivar/>

El lun, 6 de sep. de 2021 a la(s) 12:18, Victoria de la Espriella ([victoria.delaespriella@messagebird.com](mailto:victoria.delaespriella@messagebird.com)) escribió:

Hola Julieth,

De antemano agradecerte por atender mi llamada. Cómo acordamos, te dejo aquí algunos puntos al respecto.

Desde MessageBird estamos trabajando en hacer cada vez más fácil la manera en la que las empresas se comunican con sus usuarios a través de productos que centralizan y automatizan las interacciones entre todos.

Algunos de los productos en nuestro portafolio:

- a. [Flowbuilder](#): Creador de flujos automáticos de comunicación para mejorar las interacciones
- b. [Inbox](#): Ventana de centralización de comunicaciones para todos los canales de comunicación habilitados.
- c. [Live Widget](#): Un widget con todo lo que necesitas para conectar con las personas indicadas, y lo mejor: sin costo!

Según lo conversado te pongo en contacto con [@Javier Bolivar](#) Gerente de Desarrollo Comercial de la región. Javier conoce lo conversado el viernes y te compartirá información de precios para ambos modelos de negocio y un volumen estimado de aprox 250.000 mensajes.

Quedo atenta a lo que necesites de mi parte para poder revisar un proyecto en conjunto

Saludos,

Best from Bogotá,

Victoria de la Espriella | Sales Development Representative

M: + 57 3208664768



[Help us build](#) the OPaaS of the future.

On Fri, 3 Sept 2021 at 15:57, Victoria de la Espriella <[victoria.delaespriella@messagebird.com](mailto:victoria.delaespriella@messagebird.com)> wrote:

Si perfecto,

Te acabo de compartir la invitación y el link para conectarnos

Best from Bogotá,

Victoria de la Espriella | Sales Development Representative  
M: + 57 3208664768



[Help us build](#) the OPaaS of the future.

On Fri, 3 Sept 2021 at 15:45, Santamaria Bonilla, Julieth Andrea <[JULIETHSA@iadb.org](mailto:JULIETHSA@iadb.org)> wrote:

Hola Victoria,

Muchas gracias, 4:30 me parece bien. Hablemos a esa hora. Como te digo, creo que nos queda mejor hablar en una llamada virtual. Quedo atenta a tu confirmación.

Saludos,

Julieth

---

**From:** Victoria de la Espriella <[victoria.delaespriella@messagebird.com](mailto:victoria.delaespriella@messagebird.com)>

**Sent:** Friday, September 3, 2021 1:41 PM

**To:** Santamaria Bonilla, Julieth Andrea <[JULIETHSA@IADB.ORG](mailto:JULIETHSA@IADB.ORG)>

**Subject:** Re: MessageBird (CPaaS) - Facebook Partner

Claro Julieth,



Hoy solo tendría espacio a las 430 hora colombia, la sesión inicial es de media hora! Me confirmas si puedes si no buscamos un espacio lunes o martes.

Best from Bogotá,

Victoria de la Espriella | Sales Development Representative  
M: + 57 3208664768



[Help us build](#) the OPaaS of the future.

On Fri, 3 Sept 2021 at 11:50, Santamaria Bonilla, Julieth Andrea <[JULIETHSA@iadb.org](mailto:JULIETHSA@iadb.org)> wrote:

Hola Victoria,

Muchas gracias por tu contacto. Excelente si pudiéramos hablar el día de hoy al finalizar el día (tipo 5:00 p.m.) o el lunes/martes en cualquier momento.

Yo me encuentro en Estados Unidos así que tal vez sea mejor con una llamada virtual. Sin embargo, me parecería muy bien hablar contigo porque el proyecto va a llevarse a cabo en Colombia.

Quedo a la espera,

Julieth

---

**From:** Victoria de la Espriella <[victoria.delaespriella@messagebird.com](mailto:victoria.delaespriella@messagebird.com)>

**Sent:** Friday, September 3, 2021 11:47 AM

**To:** Santamaria Bonilla, Julieth Andrea <[JULIETHSA@IADB.ORG](mailto:JULIETHSA@IADB.ORG)>

**Subject:** MessageBird (CPaaS) - Facebook Partner

Hola Julieth,

Me encontré con tu consulta y quise presentarme como tu asesor en MessageBird.

Estoy acá para aprender un poco más sobre tu compañía y ayudarte a explorar cómo MessageBird puede ayudarte a mejorar la comunicación con tus clientes.

Con gusto te puedo compartir más detalles, responder consultas adicionales y compartirte mejores prácticas durante una breve llamada esta semana.

Espero que podamos conectar pronto,


Best from Bogotá,

Victoria de la Espriella | Sales Development Representative

M: + 57 3208664768



[Help us build](#) the OPaaS of the future.

	<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	Software
<b>Familia</b>	15	Software funcional específico de la empresa
<b>Clase</b>	00	
<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 mejorar 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

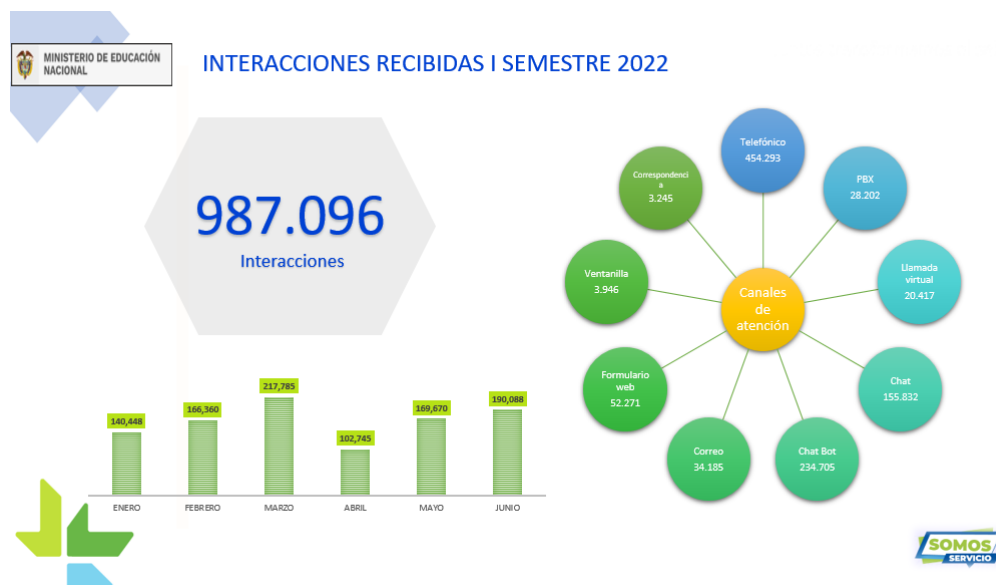
	<b>ESTUDIO DEL MERCADO Y ANÁLISIS DEL SECTOR</b>		<b>Código GAB-FT018</b>
	<b>GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO</b>		<b>Versión: 003</b>
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA


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>.)

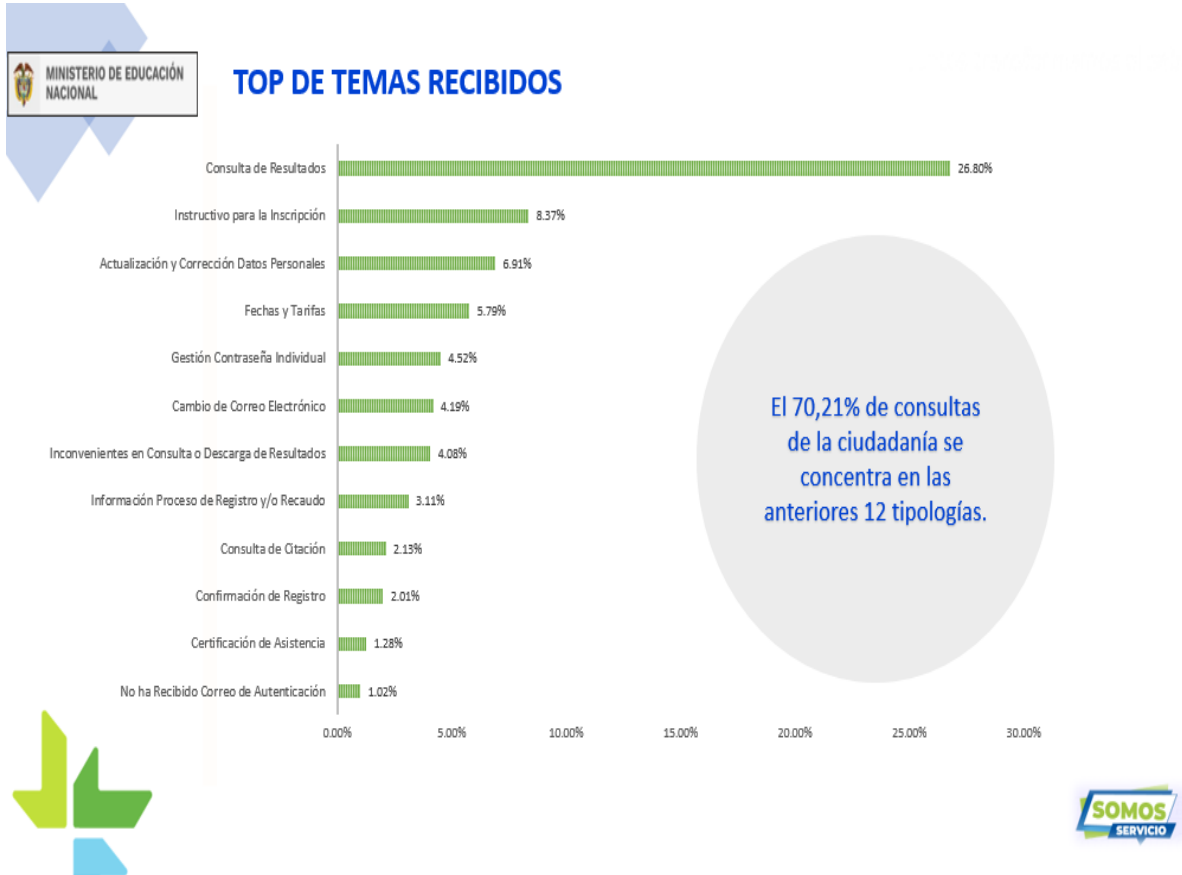
Lo anteriormente mencionado demuestra el proyecto que el Icfes ha estado desarrollando con el liderazgo de la Unidad de Atención al Ciudadano y la ayuda de la Dirección de Tecnología e Información, el cual representa el gran avance del plan financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo con el 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, 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:




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



Teniendo en cuenta lo anterior, la atención de un gran porcentaje de transacciones a través de un chatbot inteligente reduce los tiempos de gestión y los costos asociados a personal.

Un aspecto que puede llegar a afectar el valor de estas licencias utilizadas para los chatbot inteligentes son el cambio en la TRM (tasa representativa del mercado) esto debido a que, las empresas que manejan este tipo de licencias venden sus servicios en dólares estadounidenses.

Es importante resaltar que, la plataforma de Turn.io ofrece planes que ayudan a amortizar estas variables, ofreciendo su licencia con un beneficio de descuento del 20% para las compañías que realicen la compra por un año (USD 399 mes); ya que, al realizarse la compra por tiempo inferior, el Instituto estaría adquiriendo este servicio por un valor de USD 499 mes. Permitiendo de esta manera, que el Icfes pueda minimizar la inversión acogiéndose a este descuento y de igual forma amortizar el impacto del alza que se viene presentado sobre la TRM en la actualidad. A continuación, una breve muestra de la tendencia de valor del dólar en el último mes del año 2022:

	<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

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA MENSUAL DE EXPECTATIVAS ECONÓMICAS**

Fecha de realización: del 6 de diciembre al 12 de diciembre de 2022

Medidas estadísticas	Valor de la TRM			
	el 31 de dic. 2022	el 31 de dic/2022	el 31 de dic. 2023	el 31 de dic. 2024
<b>TODAS LAS ENTIDADES PARTICIPANTES</b>				
<b>De tendencia:</b>	1/	2/	3/	
Media	\$ 4.839,47 21,56%	\$ 4.839,47 21,56%	\$ 4.747,54 -1,19%	\$ 4.594,71
Mediana	\$ 4.826,00	\$ 4.826,00	\$ 4.700,00	\$ 4.516,00
Moda	\$ 4.800,00	\$ 4.800,00	\$ 4.600,00	\$ 4.500,00
<b>De dispersión</b>				
Desviación estándar	\$ 62,53	\$ 62,53	\$ 194,84	\$ 329,22
Coefficiente de variación	1,29%	1,29%	4,10%	7,17%
Mínimo	\$ 4.750,00	\$ 4.750,00	\$ 4.500,00	\$ 3.600,00
Máximo	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 5.300,00	\$ 5.300,00
<b>Número de participantes</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>35</b>	<b>33</b>

Fuente: Subdirección Financiera y Contable del Icfes


### 1.3. Contexto Técnico:

Turn.io es la plataforma que actualmente soporta a Sabi, financiada por el BID hasta el 24 de septiembre de 2022 y que en adelante ha sido costeadada por el Icfes desde el presupuesto aprobado para la Unidad de Atención al Ciudadano, 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.

Sabi es el chatbot de la Entidad que cuenta con 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 para 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 su fase 4 que se tiene estimada para el primer trimestre del 2023

Es importante aclarar que, existen otras plataformas que ofrecen el mismo servicio para soportar mensajería a través de WhatsApp, sin embargo, para el caso particular del chatbot del Icfes al definir trabajar con otro proveedor, se tendría que contratar un proveedor adicional que construya y monte los flujos conversacionales desde cero, lo cual requiere una inversión adicional, así como la producción de las APIs que lo complementan en la actualidad. Lo anterior dado que, la estructura del chatbot se desarrolló sobre la plataforma de Turn.io y no es compatible con otras al ser un proyecto que no contaba con Código propio.

De esta manera el chatbot inteligente se incorpora a los canales de atención del Instituto como Sabi, tu asistente virtual del Icfes con los siguientes servicios transaccionales versión 0.2:

	<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


- 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 en su versión 0.1, 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

Como Sabi actualmente es un canal de atención que administra la Unidad de Atención al Ciudadano, 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.

Así las cosas, se define con antelación la importancia y necesidad de seguir contratando los servicios de Turn.io como plataforma del chatbot inteligente, demostrando que la empresa cuenta con la tecnología y las herramientas necesarias que soportan el flujo conversacional. La licencia que se adapta al número de usuarios que se estima inicien una sesión (100.000) se denomina Licencia Pro, valor USD\$399 por mes durante un año, la cual incluye:

	<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

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

#### 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


En el desarrollo del chatbot intervinieron las siguientes empresas en cooperación con el Icfes:

**Bleett** quien se encargaba de documentar, diseñar e implementar los textos en la plataforma de Turn.io para crear así las conversaciones de Sabi.

**Sinapsis**, empresa dedicada al servicio de desarrollo de software que se utilizó para el desarrollo de las APIs para el consumo del chatbot.

**BID** quien invirtió más de 90.000 dólares para el pago a Bleett, Sinapsis y Turn.io para el desarrollo del chatbot inteligente denominado Sabi tu asistente virtual del Icfes.



	<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

**Turn.io**, empresa que presta el servicio de licencia para el funcionamiento del chatbot a través de la plataforma WhatsApp.

En este sentido, no es financieramente viable contratar otra plataforma que preste el mismo servicio que Turn.io, dado que no solo se debería contratar una licencia para que funcione el chatbot, sino que también se debería contratar nuevamente el servicio de otras empresas que diseñen e implementen los flujos conversacionales y las integraciones a las APIs en el chat, de igual manera un proyecto de esta envergadura tarda un aproximado de un año en su desarrollo e implementación.

No existe un porcentaje de incremento en el caso de contratar otro proveedor, lo que se puede estimar es:


1. La pérdida de la inversión por parte del BID de USD\$90.000 + 700 horas hombre, puesto que, se deberá iniciar desde cero la construcción del chat en otra plataforma.

Turn.io, cuenta con todos los requerimientos tecnológicos y de costo que permiten el funcionamiento del chatbot de manera adecuada.

<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.

	<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

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.

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.

El proyecto por el cual se dio inicio al chatbot, con presupuesto aportado por el BID se seguirá desarrollando hasta mediados de julio de 2023 finalizando con la etapa investigativa y una co publicación. Una vez se surta este proceso, el chatbot sigue en funcionamiento a cargo del Icfes como un canal más de atención al ciudadano y no estará ligado de ninguna manera al BID.

Este proyecto dispuesto para la ciudadanía es nuevo en la Entidad, no se tiene antecedentes de contratación de este tipo de licencias para uso de chatbot a través de WhatsApp, la primera contratación hecha en el año 2022 se hizo para la misma licencia con Turn.io la cual finalizó en el mes de diciembre de 2022.


En el mercado colombiano existen otras empresas que usa el servicio de WhatsApp como medio de comunicación con sus clientes, entre los cuales están, Grupo Sura e Icetex. Esto refleja que el Icfes se transforma de cara a las nuevas necesidades del sector apostándole a estos nuevos proyectos de atención al ciudadano.

## 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 2 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. Para el caso en referencia no existen bienes colombianos relevantes u ofertas nacionales que ofrezcan el mismo servicio que se requiere adquirir para el funcionamiento del chatbot.

## 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 2015y 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*

	<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

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". Se indica que, el Decreto 248 de 2021, no aplica para la compra de la licencia con Turn.io al no tener relación la adquisición alimentos y suministros agropecuarios o productores agropecuarios locales con el servicio que se requiere en el Icfes desde la Unidad de Atención al Ciudadano.

### 1.8. Valor del Contrato/Proceso

Con el fin de dar continuidad al servicio que presta el chatbot inteligente (Sabi, tu asistente virtual del Icfes) que es ya un canal de atención al ciudadano, capaz de atender las consultas más reiterativas de los ciudadanos y nuestros grupos de interés, nace la necesidad de contratar el mismo proveedor de la plataforma denominado Turn.io, desde la Unidad de Atención al Ciudadano.

En este sentido se requieren contratar el servicio durante 12 meses a partir de enero a diciembre de 2023 disponiendo de un presupuesto oficial de **CUARENTA Y DOS MILLONES QUINIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL PESOS M/CTE (\$42.534.000)** incluidos tributos y demás costos directos e indirectos a que haya lugar y que se ocasionen con la celebración del contrato.

La anterior cifra se establece teniendo en cuenta una proyección del valor de dólar hasta de \$5.100 COP en razón al alza constante que viene presentando el dólar estadounidense, el valor mensual de la licencia teniendo como referencia la compra anterior por parte del Icfes desde la Unidad de Atención al Ciudadano, también la aplicación de otros costos directos e indirectos a los que haya lugar con ocasión a la celebración del contrato.



### NORMA JENY PÉREZ CASTAÑEDA

Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo denominado Unidad de Atención al Ciudadano

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación \_Icfes



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>

**Enterprise Package** **\$30,800**

**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

**Enterprise Growth Support** **\$19,800**

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



## RESOLUCIÓN No. 000004 DEL 06 DE ENERO DEL 2023.

*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 Coordinadora Grupo Interno de Trabajo denominado Unidad de Atención al Ciudadano mediante radicado No. 202330000156 del 5 de enero de 2023 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:

*“... 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 el desarrollo de un chatbot inteligente que atienda las preguntas ciudadanas más reiterativas, el cual se denomina **Sabi tu Asistente Virtual**.*

*El chatbot tuvo como inicio el proyecto financiado por el BID, el cual se espera finalizar a mediados del mes de julio de 2023, con la publicación de la investigación; como co-publicación. El resultado de este proyecto en la construcción del chatbot inteligente que hoy en día hace parte de los canales de atención.*

*Turn.io es la plataforma que actualmente soporta a **Sabi**, 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, es decir, solo funciona en la plataforma de Turn.io.***

*De acuerdo con lo anterior, y debido a que Sabi se convierte en un canal más de la Entidad, se requiere dar continuidad al uso de la plataforma Turn.io para que se pueda consumir el servicio del chatbot transaccional.*



## RESOLUCIÓN No. 000004 DEL 06 DE ENERO DEL 2023.

*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.”*

**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

El chatbot inteligente ya se encuentra en uso de nuestros ciudadanos desde el 19 de julio de 2022 y con los procesos transaccionales esta disponible a partir del mes de diciembre de 2022, logro reputacional para el Icfes como primera entidad del Estado que cuenta con una herramienta de este calibre tecnológico.

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 es el chatbot de la entidad, por lo tanto, se requiere la contratación del paquete de licencia que provee Turn.io como plataforma autorizada de WhatsApp. (...)

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.



**RESOLUCIÓN No. 000004 DEL 06 DE ENERO DEL 2023.**

*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.”*

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%).

Que en este orden de ideas el valor del contrato 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 **TREINTA Y CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS SETENTA Y TRES PESOS M/CTE (\$34.485.273), discriminado** de la siguiente manera:

LIQUIDACIÓN DEL COSTO DEL SERVICIO	
ITEM	VALOR EN PESOS COLOMBIANOS
Valor del giro al proveedor - <b>CUATRO MIL SETECIENTOS OCHENTA Y OCHO DÓLARES (USD 4.788)</b> , corresponden a la adquisición de la licencia Pro por 12 meses con una <b>TRM de \$5.181,61</b> proyectada por parte de la Subdirección Financiera y Contable al 05 de enero de 2023	<b>\$24.809.549</b>
RETENCIÓN POR PAGO A PROVEEDOR DEL EXTERIOR	
<b>Retefuente LEY 2010 de 2019</b> 20% - NOVECIENTOS CINCUENTA Y SIETE DÓLARES CON SESENTA CENTAVOS (US\$957.60)	\$ 4.961.910
<b>RetelVA LEY 2010 de 2019</b> 19% - NOVECIENTOS NUEVE DÓLARES CON SETENTA Y DOS CENTAVOS (US\$909.72)	\$ 4.713.814
<b>SUBTOTAL RETENCIONES</b> MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y SIETE DÓLARES CON TREINTA Y DOS CENTAVOS (US\$1.867,32)	<b>\$ 9.675.724</b>
TOTAL DEL COSTO DEL SERVICIO	
Valor del giro más costos asociados	<b>\$34.485.273</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. 9553 del 02 de enero de 2023**, expedido por la Subdirección Financiera y Contable de la Entidad – Icfes. Cabe



## RESOLUCIÓN No. 000004 DEL 06 DE ENERO DEL 2023.

*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.”*

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

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 **TREINTA Y CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS SETENTA Y TRES PESOS M/CTE (\$34.485.273)**, que corresponde a **VEINTICUATRO MILLONES OCHOCIENTOS NUEVE MIL QUINIENTOS CUARENTA Y NUEVE PESOS M/CTE (\$24.809.549)** por el valor de la adquisición de la licencia Pro por 12 meses que se proyecta para **CUATRO MIL SETECIENTOS OCHENTA Y OCHO DÓLARES (USD 4.788)**, con una **TRM de \$5.181,61 M/CTE**; más **CUATRO MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y UN MIL NOVECIENTOS DIEZ PESOS M/CTE (\$ 4.961.910)** 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 en impuestos nacionales y **CUATRO MILLONES SETECIENTOS TRECE MIL OCHOCIENTOS CATORCE PESOS M/CTE (\$ 4.713.814)** 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 la 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 03.

**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. 9553 del 2 de enero de 2023**, expedido por la Subdirección Financiera y Contable de la Entidad – **Icfes**.

**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.

**ARTÍCULO 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.





**RESOLUCIÓN No. 000004 DEL 06 DE ENERO DEL 2023.**

*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.”*

**ARTÍCULO QUINTO:** La Secretaría General comunicará a la Unidad de Atención al Ciudadano, la Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales y a la Subdirección Financiera y Contable el contenido de la presente Resolución.

Dada en Bogotá D.C., a los seis (6) días del mes de enero del año dos mil veintitrés (2023).

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

**LUISA FERNANDA TRUJILLO BERNAL**  
**Secretaria General**

- Revisó:** Daniel González Martínez - Contratista Secretaria General
- Revisó:** Jenny Carolina Velandia Martínez – Contratista Secretaria General.
- Revisó:** William Abel Otero Millán – Subdirector Financiero y Contable
- Revisó:** José Vicente Hernández Botía – Profesional Subdirección Financiera y Contable
- Revisó:** Laura Milena Mejía Rodríguez – Tesorera Subdirección Financiera y Contable
- Revisó:** Adriana Díaz Izquierdo –Subdirectora de Abastecimiento y Servicios Generales (E)
- Proyectó:** Natalia Andrea Torres Galindo- Abogada Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales.

**INFORMACIÓN BASICA**

<b>Fecha</b>	06-ENE-23	<b>Estado:</b>	ASIGNADO	<b>No. RP</b>	9598
<b>Beneficiario</b>	444444006 - TURN.IO	<b>Valor. RP</b>			\$34,485,273.00
<b>Descripción</b>	RESOLUCIÓN No. 000004 DEL 06 DE ENERO DEL 2023. 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."				
<b>Supervisor</b>	SECRETARIA GENERAL				
<b>Certificado Disponibilidad No.</b>	9553	<b>Fecha</b>	02-ENE-23	<b>Valor. CDP</b>	\$ 42,534,000.00

**INFORMACIÓN DE VIGENCIAS FUTURAS**

Vigencias Futuras	Año	Valor

**INFORMACIÓN DE AFECTACIÓN PRESUPUESTAL**

RUBRO	DESCRIPCION RUBRO	RECURSO	ÁREA	PROYECTO	PRODUCTO	VALOR
20230000501020 08003014	SERVICIOS DE DISEÑO Y DESARROLLO DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN (TI)		SDATENC	89999999	211110013	34,485,273.00

**Total Compromiso : \$34,485,273.00**

FABIO ANDRÉS VARGAS TIQUE

Elaboró:

Subdirector Financiero y Contable:

Recibido Por:

4,788.00 USD

PAID

Save to

PDF

CSV

Xe



# INVOICE

**Invoice Date**

01 Jan 2023

**Invoice Number**

Praekelt PBC

3900 East Mexico Avenue,

#300

DENVER CO 80210

UNITED STATES

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

## Payment successful, thank you

Thank you! You have successfully paid 4,788.00 USD to Praekelt PBC for INV-3320.

OK

**Description**

**Amount USD**

ProAnn, Pro Annual Average Monthly \$ 399 Unlimited* users 100,000** conversations p/m 1 x WhatsApp Number Turn cloud hosting WhatsApp + Email support Unlimited training	1.00	4,788.00	Tax Exempt	4,788.00
		Subtotal		4,788.00
		Total No Tax 0%		0.00
		Invoice Total USD		4,788.00



**German Arturo Campos Serrano**

Para: William Abel Otero Millan; Fabio Andres Vargas Tique; Subdirección Financiera  
CC: Laura Milena Mejia Rodriguez; Natalia Andrea Torres Galindo

### Información Pública Clasificada

Buenos días

Remito detalle del pago:

10/01/2023	IMPUESTO GMF	COBRO GMF (4*1000)	-95,247.46
06/01/2023	COMPRA INTERNACIONAL	TURN.IO HTTPSTURN.IO CO	-23,811,863.88
06/01/2023		01/06/23 4788.00 USD	

**German Arturo Campos Serrano**

Subdirección Financiera y Contable  
[gacamposs@icfes.gov.co](mailto:gacamposs@icfes.gov.co)  
Calle 26 N. 69-76  
Edificio Elemento, Torre II, piso 16



Juntos transformamos el saber



⋮

- ↶ Responder
- ↶ Responder a todos
- ↶ Reenviar

**DATOS BASICOS E INFORMACION GENERAL**

Factura No	RES 004 2023	Fecha Contable	11/01/2023	Concepto:	BIENES Y SS DEL EXTERIOR	Número: 40814
Proveedor:	444444006 TURN.IO					
Dirección:	PRAEKELT PBC 3900 East México Avenue, #300 Denver, CO 80210 United States , Denver, CO 44 US			Teléfono:7598865324		
Actividad:						
Condición Comercial:	DE CONTADO	Sucursal: Principal				
Moneda:	COP	Valor Tasa:		Fecha Tasa:		
Descripción:	RP 9598 RES 004 DE ENERO 6 DE 2023 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." USD 4778 TRM 4.973,24					

**DETALLE DOCUMENTO**

Producto	Nombre	Unidad	Cantidad	Valor	Valor Descuento	Total
211110013	Consultores en informática y actividades conexas	Unidad	1	4,762,373.00	0.00	4,762,373.00
211110013	Consultores en informática y actividades conexas	Unidad	1	23,811,864.00	0.00	23,811,864.00

**IMPUESTOS Y CONCEPTOS ADICIONALES**

Concepto	Valor Base	Valor
SUBTOTAL		28,574,237.00
IVA_19_REXT_AP	4,524,254.00	4,524,254.00
RF-EXT-20%	-4,762,373.00	-4,762,373.00
RIVA-EXT-19%.	-4,524,254.00	-4,524,254.00

**Total a Pagar**

**23,811,864.00**

**AFECTACION CONTABLE**

Cuenta	Nombre	Centro Costo	Proyecto	Debito	Credito
511165002	Intangibles Licenciamiento Administrativo	CCAG08	89999999	23,811,864.00	0.00
589003001	Impuestos asumidos	CCAG08	89999999	4,762,373.00	0.00
511165002	Intangibles Licenciamiento Administrativo	CCAG08	89999999	4,524,254.00	0.00
243625002	Impuesto a las ventas retenido extranjeros 100%	899999	89999999	0.00	4,524,254.00
243610008	Pagos al Exterior 20%	899999	89999999	0.00	4,762,373.00
240101002	Bienes y servicios del exterior	899999	89999999	0.00	23,811,864.00

**AFECTACION PRESUPUESTAL**

Rubro	No. CDP	Registro Presupuestal	Valor
000050102008003014	9553	9598	33,098,491.00

Presupuesto

Contabilidad

Ordenador del Pago

Eliminar Archivar Informar Responder Responder a todos Reenviar

Fwd: Your Turn.io receipt [#1293-3193] Información Pública Clasificada

Enviado: Friday, January 6, 2023 5:37:21 PM
Para: Jessica Paola Pena Vargas <jppena@icfes.gov.co>
Asunto: Your Turn.io receipt [#1293-3193]



Receipt from Turn.io

Receipt #1293-3193

AMOUNT PAID \$4,788.00 DATE PAID Jan 6, 2023, 9:37:17 PM PAYMENT METHOD VISA - 8897


SUMMARY

Payment for invoice(s) INV-3320 \$4,788.00

Amount charged \$4,788.00

If you have any questions, visit our support site at https://learn.turn.io, contact us at support@turn.io, or call at +1 650-600-1008.

Something wrong with the email? View it in your browser.

	<b>INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO AL SUPERVISOR</b>		<b>Código: GAB-FT023</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 la designación de supervisión efectuada en los estudios previos del **contrato No. ICFES-122-2023**, cuya compra se autorizó a través de la **Resolución 000004 del día 06 de enero de 2023**, le informo que a través de la página web del Instituto, encontrará la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones como supervisor (a).

De igual forma, se recomienda al **ASESOR(A) DE LA DIRECCIÓN GENERAL PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO** tener en cuenta la siguiente información:

No. Contrato	Nombre Contratista	Fecha RP	Fecha Aprobación de Póliza	Fecha afiliación ARL
ICFES-122-2023	TURN.IO	9598 06/01/2023	N/A	N/A

Corresponde a las entidades públicas a través de los supervisores de los contratos que suscribe, vigilar permanentemente la correcta ejecución del objeto contratado.


Los supervisores están facultados para llevar a cabo la vigilancia de la ejecución del contrato, en los términos previstos en el mismo, solicitar a los contratistas informes, aclaraciones y explicaciones sobre el desarrollo de la ejecución contractual, y serán responsables por mantener informado al Icfes de los hechos o circunstancias que puedan afectar la ejecución del contrato.

Por tanto, corresponde al supervisor que en caso de existir riesgo en el cumplimiento del objeto o las obligaciones contractuales, o cuando tal incumplimiento se presente o en caso de mora en su ejecución, informar oportunamente a la Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales y a la Oficina Asesora Jurídica, con el propósito de obtener la asesoría legal necesaria y tomar de manera conjunta las acciones que correspondan, de acuerdo con lo establecido en el contrato.

Por otra parte, en ejercicio de la actividad de supervisión, deberán autorizarse los pagos respectivos previa verificación de los informes de ejecución y los soportes debidos en los cuales se describa detalladamente cada una de las actividades realizadas durante el período, en el formato diseñado para el efecto por parte de la entidad, teniendo en cuenta las particularidades de cada contrato.

El supervisor deberá revisar y analizar los informes antes de certificar el cumplimiento y avalar el pago, los cuales deben reflejar la certeza de las condiciones de ejecución del contrato, anexando los productos o documentos que soporten las actividades del periodo correspondiente, que además sean pertinentes para el efecto.

Los supervisores deberán publicar en la plataforma transaccional de contratos el acta de inicio suscrita por las partes, los informes de ejecución con sus respectivos anexos y demás documentos que se generen durante la ejecución del contrato.

	<b>INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO AL SUPERVISOR</b>		<b>Código: GAB-FT023</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

**Modificaciones, prórrogas, cesiones, suspensiones y adiciones contractuales.**

Toda modificación planteada por el contratista deberá solicitarse a través del supervisor o interventor del contrato, antes de la fecha de vencimiento del plazo del contrato.

Para adelantar las modificaciones contractuales, deben tenerse en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Las adiciones deberán contar con disponibilidad presupuestal previa.
- Las modificaciones en tiempo o en valor, implicará ajuste a la garantía única del contrato, respecto de las nuevas condiciones contractuales.
- En caso de cesión, el contratista no podrá ceder total o parcialmente su posición contractual ni los derechos u obligaciones contractuales sin la autorización previa, expresa y escrita del Icfes.
- Para efectos de terminación anticipada, deberá observarse las causales se encuentran enunciadas en la respectiva cláusula del contrato electrónico.
- Para solicitar la suspensión de los contratos deberá señalarse de forma clara la fecha a partir de la cual se suspende el contrato y la fecha de reanudación del mismo.


Cordialmente,



**HANS RONALD NIÑO GARCÍA**  
Subdirector(a) Abastecimiento y Servicios Generales

**Proyectó:** Natalia Andrea Torres Galindo–Abogada, Subdirección Abastecimiento y Servicios Generales *Andrea T.*



 Información Pública	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>		<b>Código: DES-FT001</b>
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>		<b>Versión: 001</b>
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

No.	TEMA	LUGAR	FECHA	HORA	
				INICIO	FIN
1	Mesa de compra Turn.IO	Reunión virtual TEAMS	06/01/2023	3:30pm	3:40pm

### ORDEN DEL DÍA

#### 1. COMPRA CON TARJETA DE CRÉDITO

**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.

**PRESUPUESTO OFICIAL:** TREINTA Y CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS SETENTA Y TRES PESOS M/CTE (\$34.485.273) incluido IVA demás costos a que haya lugar

**PLAZO:** (12) meses o hasta el agotamiento el tope de las consultas incluidas dentro del paquete de la licencia, lo primero que ocurra.

**AREA SOLICITANTE:** Unidad de Atención al Ciudadano.

**ORDENADOR DEL GASTO:** Secretaria General.


No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CONVOCADOS	INVITADOS	ASISTIÓ	
				SI	NO
1.	Luisa Fernanda Trujillo Beltrán	X		X	
2.	William Abel Otero Millán	X		X	
3.	Adriana Diaz Izquierdo	X		X	
4.	Jenny Carolina Velandia Martínez	X		X	
5.	Daniel González Martínez	X		X	
6.	Liliana Abril Daza	X		X	
7.	Laura Milena Mejía Rodríguez	X		X	
8.	Natalia Andrea Torres Galindo	X		X	

### TAREAS Y COMPROMISOS ANTERIORES

No.	ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	SEGUIMIENTO	FINALIZADO	
					SI	NO
	Ninguno.					

### DESARROLLO

La Subdirectora de Abastecimiento y Servicios Generales (E) Adriana Diaz, informa a los asistentes el inicio a la mesa de compra 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", dando la palabra a la Asesora de la Dirección General para Atención al Ciudadano para justificar la compra.

 Información Pública	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>		<b>Código: DES-FT001</b>
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>		<b>Versión: 001</b>
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

Una vez la Dra. Liliana Abril explica la necesidad de la compra, la Tesorera del Icfes Laura Mejía, inicia el proceso de pago en la plataforma indicada por el área solicitante, cuyo pago resultó exitoso y del cual se deja evidencia en el siguiente link

[3. ICFES -2022 TURN. IO.](#)

Por lo anterior, se da por finalizada la mesa.

TAREAS Y COMPROMISOS DERIVADOS DE LA REUNIÓN			
No.	ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO
	Ninguno.		
COMENTARIOS Y OBSERVACIONES			
Ninguno.			
APROBÓ			
NOMBRE Y APELLIDO	CARGO/ENTIDAD	FIRMA	
Luisa Fernanda Trujillo Beltrán	Secretaria General		
Adriana Diaz Izquierdo	Subdirector de Abastecimiento y Servicios Generales (E)		
ELABORÓ			
NOMBRE Y APELLIDO	CARGO/ENTIDAD	FIRMA	
Natalia Andrea Torres Galindo	Profesional universitaria grado II, Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales		
REVISÓ			
NOMBRE Y APELLIDO	CARGO/ENTIDAD	FIRMA	
Jenny Carolina Velandia M.	Abogada Secretaría General		

ID	Hora de inicio	Hora de finalización	Correo electrónico	Nombre	Nombres y Apellidos (C	Tipo de vinculación	Dependencia	Correo electrónico instit	Nombre de su empresa
1	1/11/23 14:19:01	1/11/23 14:20:06	anonymous		ADRIANA DIAZ IZQUIERD	Planta - Carrera administ	Subdirección de Abasteci	adiazi@icfes.gov.co	
2	1/11/23 14:27:12	1/11/23 14:27:32	anonymous		Natalia Andrea Torres G	Planta - Provisional	Subdirección de Abasteci	natorres@icfes.gov.co	
3	1/11/23 14:41:40	1/11/23 14:42:12	anonymous		Jenny Carolina Velandia	Contratista	Secretaria General	jcvelandiam@icfes.gov.co	
4	1/11/23 14:50:15	1/11/23 14:50:34	anonymous		Liliana Abril	Planta - Libre nombrami	Unidad de Atención al Ci	aabril@icfes.gov.co	
5	1/11/23 15:37:26	1/11/23 15:37:57	anonymous		Luisa Fernanda Trujillo	Planta - Libre nombrami	Secretaria General	lftrujillo@icfes.gov.co	
6	1/12/23 7:25:46	1/12/23 7:26:07	anonymous		Laura Milena Mejía Rodr	Planta - Libre nombrami	Subdirección Financiera	lmmejia@icfes.gov.co	
7	1/12/23 8:49:52	1/12/23 8:50:56	anonymous		DANIEL GONZALEZ MARTI	Contratista	Secretaria General	dgonzalezm@icfes.com.gov	
8	1/19/23 9:49:53	1/19/23 9:50:10	anonymous		william abel otero millan	Planta - Libre nombrami	Subdirección Financiera	waoterom@icfes.gov.co	



mbiano para la Evaluación de la Educación -Icfes, para dar tratamiento de mis datos personales aquí registrados, conforme a las POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN...

## COMUNICACIÓN INTERNA

**De:** LORENA CATALINA RAMÍREZ DUQUE  
Secretaria General

**Para:** NORMA JENNY PÉREZ CASTAÑEDA  
Coordinadora Grupo Interno de Trabajo Unidad de Atención al Ciudadano

### ASUNTO: Designación de Supervisión

Cordial saludo,

De manera respetuosa le comunico que a partir del día (10) de noviembre del 2023, usted ha sido designada como supervisora de los contratos que se relacionan a continuación:

No. CONTRATO	CONTRATISTA
ICFES-122-2023	Turn.IO
ICFES-398-2023	Softline Internacional de Colombia S.A.S
ICFES-405-2023	Gina Patricia Huertas Bustos
ICFES-412-2023	Ciel Ingeniería S.A.S
ICFES-414-2023	BPM Consulting
ICFES-455-2023	BPM Consulting
ICFES-490-2023	Jeferson Eduardo Combita Pulido
ICFES-491-2023	Nubia Zenaida Rodríguez Vela
ICFES-492-2023	Octavio Andres Castañeda Mendoza
ICFES-638-2023	José Edílso Pérez Nova
ICFES-653-2023	Diego Armando Rodriguez Farfan
ICFES-780-2023	Servicios Postales Nacionales S.A.S
ICFES-844-2023	Carlos Humberto Mora Trujillo
ICFES-860-2023	Proyectos y Encuestas S.A.S

De igual forma, se comunica que mediante la presente designación, los contratos en mención pasan a la Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales, por lo anterior se recomienda tener en cuenta la siguiente información:

Corresponde a las entidades públicas a través de los supervisores de los contratos que suscribe, vigilar permanentemente la correcta ejecución del objeto contratado.

El artículo 45 del Acuerdo 002 del 28 de febrero del 2023 por el cual se adopta el Manual de Contratación del Icfes, establece: *“ARTÍCULO 46. VIGILANCIA Y SUPERVISIÓN A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO. El Icfes vigilará y supervisará la ejecución de los convenios, contratos o acuerdos de entendimiento que suscriba en calidad de contratante, mediante la designación de una supervisión y/o la contratación de una interventoría, quien se encargará de observar, vigilar y controlar la ejecución y el cumplimiento de lo previsto en el presente Manual de Contratación, en el pliego de condiciones, las condiciones de selección y contratación, de conformidad con reglamentación y/o documentación que expida el Icfes sobre la materia y en el respectivo contrato”*

Así las cosas, se entiende por supervisión contractual como el conjunto de funciones desempeñadas por funcionarios del Icfes, para llevar a cabo la gestión de control, seguimiento y apoyo a la ejecución de los contratos, convenios o acuerdos de entendimiento, tendiente a asegurar su correcta ejecución y cumplimiento, de acuerdo con lo previsto en el citado Manual de Contratación, en la guía que existe al respecto y en las obligaciones contenidas en el contrato.

El seguimiento del contrato se debe adelantar también con la finalidad de mantener permanentemente informada, a la Entidad o al área encargada, de los avances y de las dificultades que se presenten durante la ejecución contractual.

En este orden de ideas, los supervisores están facultados para solicitar a los contratistas informes, aclaraciones y explicaciones sobre el desarrollo de la ejecución contractual, y serán responsables por mantener informada a la Entidad contratante de los hechos o circunstancias que puedan afectar la ejecución del contrato, o que puedan poner o pongan en riesgo su cumplimiento, o cuando tal incumplimiento se presente.

Por tanto, corresponde al supervisor llevar a cabo la vigilancia de la ejecución del contrato, en los términos previstos en el mismo y, en caso de registrarse el incumplimiento de las obligaciones a cargo del contratista o la mora en su ejecución, informar oportunamente a la Secretaría General y a la Oficina Asesora Jurídica, con el propósito de obtener la asesoría legal necesaria y tomar de manera conjunta, las acciones que correspondan, de acuerdo con lo establecido en el contrato.

Por otra parte, en ejercicio de la actividad de supervisión, deberán autorizarse los pagos respectivos previa verificación de los informes de ejecución y los soportes debidos en los cuales se describa detalladamente cada una de las actividades realizadas durante el período, en el formato diseñado para el efecto por parte de la entidad, teniendo en cuenta las particularidades de cada contrato.

El supervisor deberá revisar y analizar los informes antes de certificar el cumplimiento y avalar el pago, los cuales deben reflejar la certeza de las condiciones de ejecución del contrato, anexando los productos o documentos que soporten las actividades del periodo correspondiente, que además sean pertinentes para el efecto.

Los supervisores deberán publicar en la plataforma transaccional de contratos el acta de inicio suscrita por las partes, los informes de ejecución con sus respectivos anexos y demás documentos que se generen durante la ejecución del contrato.

### **Plazo de ejecución del Contrato**

El plazo de ejecución de los contratos estatales inicia a partir del cumplimiento de los requisitos de ejecución. En este orden de ideas, una vez se expida el registro presupuestal, se apruebe la póliza (y se realice la afiliación a la ARL), empieza a contarse el plazo referido.

En caso de terminación anticipada por mutuo acuerdo, la finalización del contrato será la fecha que las partes convengan, esto es, Ordenador del Gasto y Contratista.

### **Modificaciones, prórrogas, cesiones, suspensiones y adiciones contractuales**

Toda modificación planteada por el contratista deberá solicitarse a través del supervisor y/o interventor del mismo, antes de la fecha de vencimiento del plazo el contrato. El supervisor y/o interventor del contrato se encargará de iniciar u efectuar el trámite correspondiente ante el área responsable.


Para adelantar las modificaciones contractuales, deben tenerse en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Las adiciones deberán contar con disponibilidad presupuestal previa.
- Las modificaciones en tiempo o en valor, implicarán un ajuste a la garantía única del contrato, ajustándola a las nuevas condiciones contractuales, gestión de la cual el supervisor, deberá realizar el seguimiento para el cumplimiento de esta obligación por parte del contratista.
- En caso de cesión, el Contratista no podrá ceder total o parcialmente su posición contractual sin la autorización previa, expresa y escrita del Icfes, tampoco podrá ceder total o parcialmente derechos u obligación contractual alguna, incluidos los derechos económicos, sin la autorización previa, expresa y escrita del Icfes. Así mismo, el supervisor deberá tener en cuenta el trámite contemplado en la respectiva cláusula del Contrato Electrónico de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión.
- Para efectos de Terminación Anticipada, deberá observarse las causales se encuentran enunciadas en la respectiva cláusula del Contrato Electrónico de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión.
- Para solicitar la suspensión de los contratos deberá señalarse de forma clara la fecha a partir de la cual se suspende el contrato y la fecha de reanudación del mismo, en el formato definido.



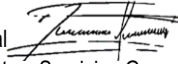
Cualquier inquietud la Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales estará presta a solventarla.

Cordialmente,

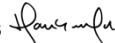


**LORENA CATALINA RAMÍREZ DUQUE**  
Secretaria General - Ordenadora del gasto

revisó: José Luis Chaparro Suárez– Abogado, secretaria general



revisó: Hans Ronald Niño García – Subdirector de Abastecimiento y Servicios Generales



revisó: Juliet Pinzón Cepeda- Coordinadora Grupo Interno de Contratación, Subdirección Abastecimiento



proyectó: Ladie Sthephan López Bocanegra – Abogada, Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales





\*202430000799\*

Fecha Radicado: 2024-02-09 21:07:42.85

Radicado No.: 202430000799

### COMUNICACIÓN INTERNA

**Para: JAIME MORALES MORA**  
**Subdirector de Abastecimiento y Servicios Generales (E)**

**De: NORMA JENNY PÉREZ CASTAÑEDA**  
**Coordinadora del GIT denominado Unidad de Atención al Ciudadano**

**ASUNTO: Solicitud trámite liquidación contrato ICFES-122-2023\_ Turn IO**

Respetado doctor Morales,

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

No. de Contrato	Proveedor
ICFES-122-2023	Turn IO

De acuerdo con lo anterior, se anexa a esta comunicación los documentos requeridos para el respectivo trámite.

Cordialmente,



**NORMA JENNY PÉREZ CASTAÑEDA**  
**Coordinadora del GIT denominado Unidad de Atención al Ciudadano**

Anexo: Carpeta Zip\_ Documentos liquidación Contrato ICFES-122-2023

Elaboró: JPPENA



**CONSTANCIA DE EJECUCIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO**

<b>CONTRATISTA:</b>	TURN.IO
<b>NIT o IDENTIFICACION:</b>	444.444.006
<b>N° de CONTRATO:</b>	RESOLUCIÓN 00004 DEL 06/01/2023

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

FECHA	CONCEPTO	No. R.P.	VALOR DEL RP
viernes, 6 de enero de 2023	CTO INICIAL	9598	\$ 34.485.273
<b>VALOR TOTAL DEL CONTRATO</b>			<b>\$ 34.485.273</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, 11 de enero de 2023	1	1	\$ 33.098.491
<b>TOTAL EJECUTADO</b>			<b>\$ 33.098.491</b>

**5. LIBERACIONES PRESUPUESTALES**

FECHA	DESCRIPCIÓN	VALOR
viernes, 29 de diciembre de 2023	Se libera saldo por TRM proyectada mayor valor.	\$ 1.386.782
<b>TOTAL LIBERACIONES</b>		<b>\$ 1.386.782</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 jueves, 8 de febrero de 2024

**LADY CAROLINA ALDANA MELO**  
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. 000004 DEL 6 DE ENERO DE 2023- CONTRATO ICFES-122-2023**

1. Datos generales			
Tipo de contrato	Mesa de compra para adquisiciones con tarjeta de crédito "Resolución 00004 del 06/01/2023"	Número de Resolución	000004 de 6/01/2023
Valor Inicial de la compra	TREINTA Y CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS SETENTA Y TRES PESOS M/CTE (\$34.485.273)	Fecha suscripción Resolución	6 de enero de 2023
		Plazo de Ejecución Inicial	El plazo de ejecución del contrato será por doce (12) 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 expedición del Registro Presupuestal
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		
Alcance del objeto	Con la adquisición del paquete de licencia administrada por Turn.io proveedor oficial de soluciones comerciales de WhatsApp para el chatbot Sabi se tiene como objetivo, cubrir la necesidad de contar con una licencia que permita el correcto funcionamiento del chatbot de la Entidad.		

2. Datos supervisor			
Nombre y cargo Supervisor	Norma Jenny Pérez Castañeda Coordinadora del GIT denominado Unidad de Atención al Ciudadano	Nombre y cargo Supervisor que conoció de la ejecución de la orden de compra.	Norma Jenny Pérez Castañeda Coordinadora del GIT denominado Unidad de Atención al Ciudadano
Nombre y cargo Supervisor según memorando de designación.	Norma Jenny Pérez Castañeda Coordinadora del GIT denominado Unidad de Atención al Ciudadano	Fecha memorando de designación de supervisión	6/01/2023

"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


Nombre Supervisor (para efectos de liquidación)	Norma Jenny Pérez Castañeda Coordinadora del GIT de Atención al Ciudadano	Supervisores otras entidades	N/A
Otros supervisores (*)	N/A	Cargos de otros supervisores	N/A
	N/A		N/A

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:	<a href="mailto:joao@turn.io">joao@turn.io</a>
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:	6/01/2023	Fecha final:	05/01/2024
Fecha aprobación pólizas:	N/A	Fecha expedición R.P.:	No. 9598 6/01/2023
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

“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

5. Información presupuestal					
Valor Inicial de la compra		\$34.485.273			
Aportes otros proyectos		N/A			
Aporte Contratista		N/A			
No. de CDP:	9553	Fecha CDP:	2/01/2023	Valor de CDP:	\$ 42.534.000
No. de RP:	9598	Fecha RP:	6/01/2023	Valor de RP:	\$ 34.485.273
<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>			\$ 34.485.273		

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 1)	\$ 33.098.491	06/01/2023 al 05/01/2024	6/01/2023	\$ 33.098.491	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


7. Liberaciones/Reducciones al valor (si 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

8. Reintegros efectuados (si 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	\$ 34.485.273
	Valor vigencia futura	N/A
	<b>Total</b>	\$ 34.485.273
<b>Valor adiciones</b>	Adición otrosí	N/A
	<b>Total</b>	N/A
<b>Valor disminuciones</b>	Disminuciones Otrosí	N/A
	<b>Total</b>	N/A
<b>Valor total</b>		\$ 34.485.273
Valor total ejecutado por el contratista		\$ 33.098.491
Valor aplicación de ANS		N/A
Recursos reintegrados al ICFES		N/A
Valor total pagado por el ICFES		\$ 33.098.491
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		\$ 1.386.782
Otros		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

\* 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.

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 liberó el saldo por valor de \$1.386.782, ello por cuanto la TRM proyectada arrojó un mayor valor.


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 específicas 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 contractuales ICFES-122-2023</a>	
Entregar una (1) línea de WhatsApp apta para el uso en Colombia	SI	<a href="#">Evidencias cumplimiento obligaciones contractuales ICFES-122-2023</a>	
Capacitar pública y gratuitamente a los usuarios ilimitados que requiera la entidad, de acuerdo con las condiciones de la oferta. (en inglés)	SI	<a href="#">Evidencias cumplimiento obligaciones contractuales ICFES-122-2023</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

Brindar soporte estándar vía email & WhatsApp con 24 horas a la Entidad	SI	<a href="#">Evidencias cumplimiento obligaciones contractuales ICFES-122-2023</a>	
Conceder 100.000 conversaciones gratuitas por mes, en las condiciones descritas en la oferta.	SI	<a href="#">Evidencias cumplimiento obligaciones contractuales ICFES-122-2023</a>	
Proporcionar el permiso de alojamiento de la información en la Nube de la plataforma Turn.io	SI	<a href="#">Evidencias cumplimiento obligaciones contractuales ICFES-122-2023</a>	
Proporcionar el acceso a la plataforma donde reposa información capturada en las interacciones de Sabi.	SI	<a href="#">Evidencias cumplimiento obligaciones contractuales ICFES-122-2023</a>	
<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>			
<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>			
<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>			
<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>			

<b>12. Cesión de Derechos patrimoniales de autor y Registro de la cesión (si aplica)</b>				
No. de documento de cesión de derechos de autor	Fecha documento cesión de derechos de autor	Ubicación del Certificado que avala los productos o conceptos y ubicación de los Productos o conceptos (ID, página expediente virtual o folio expediente físico)	Fecha de registro de la cesión ante la Dirección Nacional de Derechos de Autor	Observaciones
N/A	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.	
<b>Fecha emisión de Informe</b>	9/02/2024
<b>Firma</b>	
<b>Nombre Supervisor</b>	Norma Jenny Pérez Castañeda
<b>Cargo Supervisor</b>	Coordinadora Grupo Interno de Trabajo denominado Unidad de Atención al Ciudadano
<b>Apoyo (s) a la supervisión proceso de liquidación (si aplica)</b>	Jessica Paola Peña Vargas – Profesional Universitario Unidad de Atención al Ciudadano <i>cupeu</i>

“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 Ejecución	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	23/11/2022	Se establecen plazos perentorios 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	23/11/2022	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	23/11/2022	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.	Cada vez que se requiera	4	4	100%	NO	100%
4	23/11/2022	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	23/11/2022	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	23/11/2022	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	23/11/2022	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%
							100%	100%	100%		

CRITERIOS	
AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES =	
Total de las acciones cumplidas / Total de acciones definidas para cumplir en el periodo	
EFECTIVIDAD EN LA GESTIÓN 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	80% - 100%	
Cumplió parcialmente	60% - 80%	
No Cumplió	0% - 50%	