



\*202430001332\*

Fecha Radicado: 2024-03-22 17:03:14.673

Radicado No.: 202430001332

### COMUNICACIÓN INTERNA

**Para:** **JAIME MORALES MORA**  
Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales

**De:** **DIEGO MAURICIO SALAS RAMIREZ**  
Subdirector de Información

**ASUNTO:** **Solicitud contratación línea PAA-289 TurnIO**

Cordial saludo,

Por medio de la presente, me permito enviar los documentos requeridos para la contratación del 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." para lo cual anexo los siguientes documentos así:

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

**Cordialmente,**



**Diego Mauricio Salas Ramirez**  
**Subdirector de Información**

IDANEXO: Lo anunciado

Revisó: Diego Mauricio Salas Ramirez

Elaboró: CHEREDIA

	<b>ESTUDIOS PREVIOS- CONTRATACION DIRECTA</b>		<b>Código: GAB -FT063</b>
	<b>GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO</b>		<b>Versión: 002</b>
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

Fecha de elaboración: **18/03/2024**

## 1. ANALISIS Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD QUE EL ICFES PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN

### a. Competencia.

El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – Icfes, con el liderazgo de la Dirección de Tecnología e Información en conjunto con sus Subdirecciones y con el propósito de avanzar en la transformación digital para impactar positivamente la prestación de los servicios hacia los usuarios, generando valor público en cada una de sus interacciones y mejorando la provisión de servicios digitales de calidad y confianza; ha venido incorporando las acciones y los lineamientos que señala el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la implementación de la política de Gobierno Digital.

Así, en el marco de las competencias establecidas en el artículo 19 del Decreto 5014 del 2009 describe las funciones y competencias de la Dirección de Tecnología e Información, donde se resaltan las de:

-  *Definir y liderar la implementación de la estrategia de desarrollo y gestión de tecnologías de información y comunicaciones para un horizonte de mediano y largo plazo.*
-  *Definir, coordinar y controlar las políticas, estrategias, procedimientos y actividades de seguridad informática de la empresa.*

Es por ello que la Dirección de Tecnología e Información ha elaborado su Plan Estratégico de Tecnología e Información, el cual se encuentra alineado con los objetivos estratégicos del Instituto y define las iniciativas, programas y proyectos que se deben implementar para “promover e identificar oportunidades de transformación digital que permitan agilizar y simplificar los procesos del Instituto, administrar de manera eficiente los recursos, fortalecer las capacidades institucionales requeridas para ofrecer servicios de información que apoyen el proceso de toma de decisiones basados en datos, generar confianza en los servicios de Tecnología e Información (T.I.), facilitando su uso y apropiación de forma continua y oportuna, fortalecer la capacidad de Innovación Tecnológica para ofrecer trámites y servicios de calidad y confianza y; consolidar relaciones de cooperación con entidades públicas y privadas, a través de la implementación de servicios de Interoperabilidad”.

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

En virtud de lo anterior y bajo el análisis efectuado a las PQRSDf radicadas ante la Unidad Atención al Ciudadano del Icfes, así como la necesidad de cumplir con la prestación de un buen servicio en sus diferentes canales de atención, el Icfes desarrolló un chatbot inteligente que atiende las preguntas ciudadanas más frecuentes, el cual se denomina “**Sabi tu Asistente Virtual**”.

Turn.io es la plataforma que actualmente soporta a Sabi, en donde los ciudadanos chatean con el asistente virtual por medio de mensajería WhatsApp. Por lo cual, 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.

	<b>ESTUDIOS PREVIOS- CONTRATACION DIRECTA</b>		<b>Código: GAB -FT063</b>
	<b>GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO</b>		<b>Versión: 002</b>
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

**Sabi**, es el chatbot inteligente con integración a 4 servicios del Icfes que son:

1. Consulta de resultados y descarga de PDF sin necesidad de ingresar a PRISMA o Portal de Consulta de Resultados.
2. Descarga de Certificado de Asistencia sin necesidad de ingresar a PRISMA o Portal de Consulta de certificado
3. Consulta el Estado de Inscripción en tiempo real sin necesidad de ingresar a PRISMA
4. 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 cuenta con un acompañamiento permanente para:

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

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 consideración a ello, y debido a que Sabi se convirtió en un canal más de la Entidad para dar respuesta a las solicitudes de la ciudadanía, se estima pertinente seguir haciendo uso de la plataforma Turn.io para que se pueda consumir el servicio del chatbot transaccional, luego entonces, se requiere la contratación del mismo mediante un 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 total de USD\$ \$5,697.72 por 12 meses más impuestos en caso de que haya lugar e incluye:

-  Hasta 20.000 usuarios únicos por mes
-  100.000\*\* conversaciones p/m
-  1 número de WhatsApp.
-  Conversión de alojamiento en la nube
-  WhatsApp + Soporte por correo electrónico
-  Entrenamiento ilimitado

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

	<b>ESTUDIOS PREVIOS- CONTRATACION DIRECTA</b>		<b>Código: GAB -FT063</b>
	<b>GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO</b>		<b>Versión: 002</b>
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

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 se puede detectar de qué país están escribiendo los usuarios

Adicionalmente, esta contratación se encuentra prevista en el Plan Anual de Adquisiciones para la vigencia 2024, así:

No. Línea	Área	Rubro	Producto	Valor
289	Subdirección de Información	000050102008003014	211110013	\$27.400.000

## 2. OBJETO CON SUS ESPECIFICACIONES O CARECTERÍSTICAS 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 y a la plataforma de WhatsApp Business hasta 20.000 usuarios únicos por mes.
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 mediante las sesiones de formación semanales
4. Brindar soporte estándar vía email y WhatsApp las 24 horas a la Entidad.
5. Conceder 100.000 conversaciones<sup>1</sup> gratuitas por mes, conforme las condiciones descritas en la página web del fabricante.
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.

<sup>1</sup> 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.

	<b>ESTUDIOS PREVIOS- CONTRATACION DIRECTA</b>		<b>Código: GAB -FT063</b>
	<b>GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO</b>		<b>Versión: 002</b>
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

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

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

#### 2.5. 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 pro, lo primero que ocurra, plazo que se empezará a contar a partir de la expedición del Registro Presupuestal.

#### 2.8. Domicilio Contractual

El domicilio contractual será 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 acuerdo con la necesidad y la naturaleza del objeto del contrato y de sus obligaciones, se determinó que la que la presente contratación está enmarcada conforme a lo establecido en el Manual de Contratación del Icfes, el cual señala lo siguiente: *“El Icfes seleccionará de manera directa a una persona natural o jurídica cuando se presente alguno de los siguientes casos: Cuando exista un solo oferente de los bienes, equipos, o elementos que se pretendan adquirir, circunstancia que debe surgir del estudio de mercado y la cual debe estar acreditada por el contratista”.*

### 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

	<b>ESTUDIOS PREVIOS- CONTRATACION DIRECTA</b>		<b>Código: GAB -FT063</b>
	<b>GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO</b>		<b>Versión: 002</b>
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

Se anexa archivo denominado ESTUDIO DEL MERCADO Y ANÁLISIS DEL SECTOR en su versión vigente.

#### 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 los grupos de interés, nace la necesidad de contratar el mismo proveedor de la plataforma denominado Turn.io.

En este sentido se requieren contratar el servicio durante 12 meses por la suma de **VEINTISEIS MILLONES SEISCIENTOS VEINTIUN MIL DOSCIENTOS OCHENTA PESOS M/CTE (\$26.621.280)** 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 **VEINTISEIS MILLONES SEISCIENTOS VEINTIUN MIL DOSCIENTOS OCHENTA PESOS M/CTE (\$26.621.280)**, 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 **VEINTISEIS MILLONES SEISCIENTOS VEINTIUN MIL DOSCIENTOS OCHENTA PESOS M/CTE (\$26.621.280)**, de acuerdo con la Tasa Representativa del Mercado (TRM) estimada, 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 expedido por la Subdirección Financiera y Contable de la Entidad – Icfes, de acuerdo con la Tasa Representativa del Mercado. 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.

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

Se anexa matriz de riesgos para contratos en su versión vigente.

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

	<b>ESTUDIOS PREVIOS- CONTRATACION DIRECTA</b>		<b>Código: GAB -FT063</b>
	<b>GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO</b>		<b>Versión: 002</b>
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

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 43 del Manual de Contratación – Acuerdo 003 de 2023, 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

El Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación, versión 01 Código CCE-EICP-MA-03, publicada por Colombia Compra Eficiente, señala que las entidades estatales no deben hacer el análisis para los procesos de contratación adelantados por las modalidades de selección de contratación directa, esto por cuanto, en el caso de la contratación directa, al no existir una pluralidad de oferentes no hay necesidad de analizar si un Acuerdo Comercial aplica o no, pues en estos procesos de contratación no se otorga el puntaje de la Ley 816 de 2003 ni se aplican los factores de desempate de la Ley 2069 de 2020.

## 8. SUPERVISIÓN

La supervisión estará a cargo del **Subdirector de Información**, 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.

El presente documento se firma el **18/03/2024**

  
**Diego Mauricio Salas Ramirez**  
**Subdirector de Información**

## ANEXO TÉCNICO

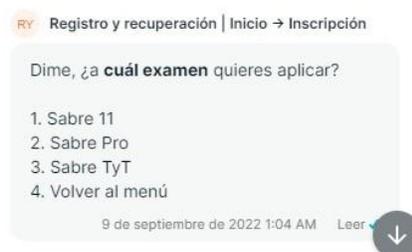
***Contratar la prestación de servicios de la plataforma Turn IO, para el funcionamiento del Chatbot de la Unidad de Atención al Ciudadano del Icfes.***

Enero 2024

## ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO:

### Características de la plataforma Turn.io:

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



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 se puede detectar de qué país están escribiendo los usuarios:



### Adquisición de la licencia Turn.io permite:

- 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.

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.

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 proyecto que fue finalizado en julio de 2023.

Turn.io es la plataforma que actualmente soporta al Sabi del Icfes, en donde los ciudadanos chatean con el asistente virtual por medio de mensajería WhatsApp, el cual cuenta con el desarrollo de los flujos del chatbot que se implementan en esta plataforma no son transferibles a otras plataformas, pues la solución del mismo no cuenta con un código.

Es importante aclarar que, si bien existen otras plataformas que pueden ofrecer el mismo servicio, esto es soportar mensajería a través de WhatsApp, para el caso en particular del chatbot del Icfes, se tendría que contratar un proveedor adicional que construya y monte los flujos conversacionales desde cero, lo cual requeriría de una inversión adicional, así como de una producción de APIs que lo complementen. 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:

1. Consulta de resultados y descarga de PDF sin necesidad de ingresar a PRISMA o Portal de Consulta de Resultados.
2. Descarga de Certificado de Asistencia sin necesidad de ingresar a PRISMA o Portal de Consulta de certificado
3. Consulta del Estado de Inscripción en tiempo real sin necesidad de ingresar a PRISMA
4. 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 puede contar con un acompañamiento permanente para que los ciudadanos puedan:

1. Consultar sobre fechas y tarifas
2. Se informen sobre la prueba electrónica
3. Se informen sobre cómo pueden crear usuario y reestablecer la contraseña de PRISMA
4. Se informen del paso a paso de cómo realizar el proceso de inscripción a los exámenes que ofrece el Icfes.
5. Conozcan cómo hacer correcciones de los datos en PRISMA

Como Sabi actualmente es un canal de atención que administra la Unidad de Atención al Ciudadano del Icfes, se espera que el mismo sea 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:

- ✚ Hasta 20.000 Usuarios únicos por mes
- ✚ 100.000\*\* conversaciones al mes.
- ✚ 1 número de WhatsApp.
- ✚ Alojamiento en la nube

-  WhatsApp + Soporte por correo electrónico
-  Entrenamiento ilimitado

### **Alcance y descripción del soporte:**

Junto con la disposición de la licencia, el proveedor debe suministrar, el soporte técnico, el acceso a este servicio de soporte es estándar vía email y 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.



**Diego Mauricio Salas Ramírez**  
Subdirector de Información

		MATRIZ DE RIESGO CONTRACTUALES										Código: GAB-FT020									
		GESTIÓN DEL ABASTECIMIENTO										Versión: 001									
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN												<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA <input type="checkbox"/> CLASIFICADA <input type="checkbox"/> RESERVADA									
N°	Proceso Contractual	Fecha de actualización	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 las afectaciones o consecuencias de la materialización del riesgo?	Categoría	Impacto	Riesgo	Tipo	Estratificación (riesgo con tratamiento)			Estratificación (riesgo con tratamiento propuesto)				¿Cada cuánto se realiza el monitoreo?	¿Cada cuánto se realiza el tratamiento?	¿Cómo se realiza el monitoreo?	Responsable	
1	Plataforma Tasa de Interés	2024	Interacción Tasa de Interés	Cambio aplicativo en la Tasa Representativa de Mercado	Afectación de las condiciones económicas.	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
2	Plataforma Tasa de Interés	2024	Interacción Tasa de Interés	Interacción Tasa de Interés	Afectación de las condiciones económicas.	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto

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

	ESTUDIO DEL MERCADO Y ANÁLISIS DEL SECTOR		Código GAB-FT018
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		Versión: 004
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

Fecha de elaboración: **marzo de 2024**

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 Ices**". A continuación, se presenta en los siguientes términos:

## 1. ANÁLISIS ECONÓMICO DEL SECTOR.

### 1.1 Identificación del sector

En Colombia las actividades económicas se encuentran divididas en sectores económicos, cada sector se refiere a una parte de la actividad económica cuyos elementos tienen características comunes, guardan una unidad y se diferencian de otras agrupaciones. Su división se realiza de acuerdo con los procesos de producción que ocurren al interior de cada uno de ellos.

Según la división de la economía clásica, los sectores de la economía son los siguientes:

- **Sector primario o sector agropecuario:** Es el sector que obtiene el producto de sus actividades directamente de la naturaleza, sin ningún proceso de transformación. Dentro de este sector se encuentran la agricultura, la ganadería, la silvicultura, la caza y la pesca.
- **Sector secundario o sector industrial:** Comprende todas las actividades económicas de un país relacionados con la transformación industrial de los alimentos y otros tipos de bienes o mercancías, los cuales se utilizan como base para la fabricación de nuevos productos.

Se divide en dos subsectores:

- Industrial extractivo: Extracción minera y de petróleo.
- Industrial de transformación: Envasado de legumbres y frutas, embotellado de refrescos, fabricación de abonos y fertilizantes, vehículos, cementos, aparatos electrodomésticos, etc.
- **Sector Terciario o sector de servicios:** Incluye todas aquellas actividades que no producen una mercancía en sí, pero que son necesarias para el funcionamiento de la economía. Como ejemplos de ello tenemos el comercio, los restaurantes, hoteles, el transporte, los servicios financieros, las comunicaciones, los servicios de educación, los servicios profesionales y de apoyo a la gestión, el gobierno, etc.

Es indispensable aclarar que los dos primeros sectores producen bienes tangibles, por lo cual son considerados como sectores productivos. El tercer sector se considera no productivo, puesto que no produce bienes tangibles, sin embargo, contribuyen a la formación del ingreso nacional y del producto nacional.

El Sector Económico al que pertenece el servicio requerido por el Instituto pertenece al Sector Terciario o de Servicios.

	<b>ESTUDIO DEL MERCADO Y ANÁLISIS DEL SECTOR</b>		<b>Código GAB-FT018</b>
	<b>GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO</b>		<b>Versión: 004</b>
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

A continuación, se muestran los sectores que identifican el presente proceso con la actual necesidad de acuerdo, al "Sistema de Clasificación Industrial Internacional Uniforme" - CIIU

<b>CÓDIGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
6201	Actividades de desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis, diseño, programación, pruebas)
6202	Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas

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>	<b>SEGMENTO</b>	<b>FAMILIA</b>	<b>CLASE</b>
<b>E</b>	<b>43</b> difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones.	<b>4323</b> software.	<b>43231500</b> Software funcional específico de la empresa

## 1.2 Contexto Económico:

### • ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR

Cuando se hace referencia al Índice de Precios al Consumidor (IPC) se debe tener en cuenta que este mide la evolución del costo promedio de una canasta de bienes y servicios representativa del consumo final de los hogares, expresado en relación con un período base. La variación porcentual del IPC entre dos periodos de tiempo representa la inflación observada en dicho lapso.

El cálculo del IPC para Colombia se hace mensualmente en el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). Este índice es constantemente frecuentado porque participa como base fundamental para el ajuste de otras variables económicas como es el caso del valor del salario mínimo, tal y como se puede evidencia en la siguiente tabla:

<b>icfes</b> 	<b>ESTUDIO DEL MERCADO Y ANÁLISIS DEL SECTOR</b>		<b>Código GAB-FT018</b>
	<b>GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO</b>		<b>Versión: 004</b>
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

## Información febrero 2024

(IPC) Índice de Precios al Consumidor

Variación mensual, año corrido y anual - total nacional - 2023 - 2024 (Febrero)

IPC	Febrero					
	Variación mensual		Variación año corrido		Variación anual	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
IPC total	1,66	<b>1,09</b>	3,47	<b>2,01</b>	13,28	<b>7,74</b>

Fuente: DANE, IPC

Fuente: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/precios-y-costos/indice-de-precios-al-consumidor-ipc/ipc-informacion-tecnica>

En febrero de 2024, la variación anual del IPC fue de 7,74%, en comparación a febrero de 2023. En el último año, las divisiones Transporte (11,97%), Educación (11,66%), Bebidas alcohólicas y tabaco (11,38%), Restaurantes y hoteles (11,06%), Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (9,77%) y, por último, Salud (8,21%) se ubicaron por encima del promedio nacional (7,74%).

Entre tanto, las divisiones Bienes y servicios diversos (7,25%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (5,49%), Prendas de vestir y calzado (4,88%), Recreación y cultura (4,00%), Alimentos y bebidas no alcohólicas (1,89%) y por último, Información y comunicación (0,21%) se ubicaron por debajo del promedio nacional.

Los propósitos de uso de la información del IPC se pueden circunscribir en diferentes ámbitos de uso nacional. Principalmente, el índice se usa como factor de ajuste en la determinación de salarios, estados financieros, en la solución de demandas laborales y fiscales. Igualmente, el IPC se emplea para calcular la pérdida de poder adquisitivo de la moneda, para obtener equilibrios en partidas de las cuentas nacionales y como factor de análisis del comportamiento de la economía.

### • PRODUCTO INTERNO BRUTO

La importancia que tiene la actividad de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en el país, se puede medir a través de la tasa de crecimiento que tiene el sector de Información y comunicaciones en el PIB nacional.

	<b>ESTUDIO DEL MERCADO Y ANÁLISIS DEL SECTOR</b>		<b>Código GAB-FT018</b>
	<b>GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO</b>		<b>Versión: 004</b>
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

En Colombia, las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones son básicas para el desarrollo de todos los sectores de la economía, cosa que ha reconocido el estado a través del Ministerio de TIC y la Comisión de Regulación de Comunicaciones. La tendencia en la utilización de TICS aplica a todos los sectores de la economía incluyendo el Sector Público donde la modernización de sus procesos y el uso de herramientas informáticas le permiten agilizar su funcionamiento.

El sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se encuentra dividido en tres grandes sectores:

- El sector de Software y Servicios TI.
- Sector de Contenidos Digitales.
- Sector de Recursos Humanos.

Los cuales tienen como objetivo contribuir en la expansión de la economía, la transformación productiva. Desarrollo sostenible y sustentable del país. La importancia que tiene la actividad de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en el país, se puede medir a través de la tasa de crecimiento que tiene el sector de Información y comunicaciones en el PIB nacional.

## Producto Interno Bruto (PIB) nacional trimestral

Información actualizada el 15 de febrero de 2024



(Fuente DANE): <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-nacionales-trimestrales/pib-informacion-tecnica>

Durante el cuatro trimestre de 2023<sup>pr</sup>, respecto al mismo periodo del año anterior, el Producto Interno Bruto crece en 0,6%, respecto al mismo periodo del 2022(preliminar)

De igual forma, las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son: Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 3,9% (contribuye 0,6 puntos porcentuales a la variación anual).

<b>icfes</b>	<b>ESTUDIO DEL MERCADO Y ANÁLISIS DEL SECTOR</b>		<b>Código GAB-FT018</b>
	<b>GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO</b>		<b>Versión: 004</b>
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

• **COMPORTAMIENTO DEL DÓLAR (TRM):**

La TRM se calcula con base en las operaciones de compra y venta de divisas entre intermediarios financieros que transan en el mercado cambiario colombiano, con cumplimiento el mismo día cuando se realiza la negociación de las divisas. Actualmente la Superintendencia Financiera de Colombia es la que calcula y certifica diariamente la TRM con base en las operaciones registradas el día hábil inmediatamente anterior.

Tasa Representativa del Mercado (19 de marzo de 2024)

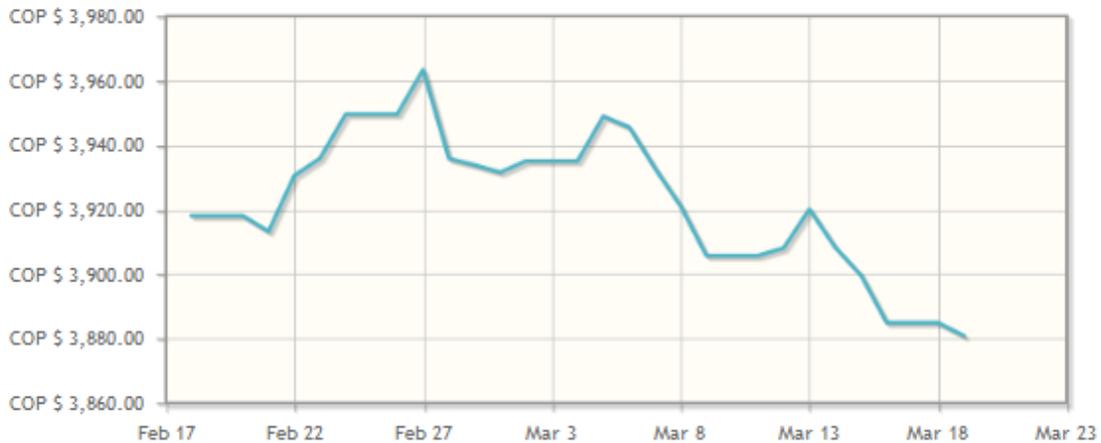
✓ **3,880.59**<sub>COP</sub> -4.05  
-0.10%

**Año:** 2024 **Período:** Últimos 30 días **Mes:** Seleccione

MÁXIMO	MINIMO	PROMEDIO
<b>3,963.08</b>	<b>3,880.59</b>	<b>3,921.99</b>
27 de febrero del 2024	19 de marzo del 2024	Variación Período: -1.11%

**VOLATILIDAD ULTIMOS 20 DIAS HABILES**  
**-43.39 (-1.11%) (Muy Baja)**  
 BanRep Interviene por encima del 3% con USD  
 \$500,000,000

Gráfico histórico del Dólar TRM en 2024



Fuente: <https://dolar.wilkinsonpc.com.co/divisas/dolar.html>

COP 3.880,59

	ESTUDIO DEL MERCADO Y ANÁLISIS DEL SECTOR		Código GAB-FT018
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		Versión: 004
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

En los últimos 20 días hábiles la TRM ha tenido una volatilidad baja de -43,39, con un promedio de \$3.921,99 con una variación promedio de -1.11% de acuerdo con el máximo y al mínimo.

El comportamiento del dólar es una de las variables que más afectan el sector, ya que al ser servicios intangibles y con un alto grado de inversión extranjera se ve fuertemente correlacionado con los costos de los servicios en términos de moneda internacional.

Esta variable, que se puede considerar incluso una externalidad, afecta el crecimiento del sector TIC, pues les garantiza a las empresas del sector mayor confiabilidad en la inversión y mayor apertura a nuevos mercados. Así mismo, el impulso de Colombia como economía en desarrollo va de la mano al crecimiento tecnológico de la sociedad, con lo cual, implementar políticas públicas adecuadas que sopesen aspectos políticos, económicos y sociales, y que promuevan el desarrollo tecnológico, igualmente afecta el sector.

### 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:

- Consulta de resultados y descarga de PDF sin necesidad de ingresar a PRISMA o Portal de Consulta de Resultados.

	<b>ESTUDIO DEL MERCADO Y ANÁLISIS DEL SECTOR</b>		<b>Código GAB-FT018</b>
	<b>GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO</b>		<b>Versión: 004</b>
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

- 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.
- ✓ Acceso ilimitado a capacitación pública (en inglés)
- ✓ Convierta el alojamiento en la nube
- ✓ WhatsApp + Soporte por correo electrónico
- ✓ Entrenamiento ilimitado

#### 1.4 Contexto Legal:

El sector de sistemas de a información está regulado por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones conforme a la Ley 1341 de 2009, "Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones —TIC".

Otras normas aplicables al proceso de contratación son las siguientes:

- ✓ Constitución Política de Colombia
- ✓ Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública

	<b>ESTUDIO DEL MERCADO Y ANÁLISIS DEL SECTOR</b>		<b>Código GAB-FT018</b>
	<b>GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO</b>		<b>Versión: 004</b>
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

- ✓ Decreto 1078 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- ✓ Ley 1341 de 2009, por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la Organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones
- ✓ Ley 527 de 1999, por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones
- ✓ Decreto Nacional 333 de 2014, por el cual se reglamenta el artículo 160 del Decreto Ley 019 de 2012
- ✓ Circular única de la Superintendencia de Industria y Comercio que da instrucciones sobre el funcionamiento de las entidades de certificación previstas en la ley 527 del 1999 emitida el 26 de febrero de 2002.
- ✓ Decreto 310 de 2021, por el cual se reglamenta el artículo 41 de la Ley 1955 de 2019, sobre las condiciones para implementar la obligatoriedad y aplicación de los Acuerdos Marco de Precios y se modifican los artículos 2.2.1.2.1.2.7. y 2.2.1.2.1.2.12. del Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional

## 2. 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.
- ✓ 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 desempeñen 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.

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: 004</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 Ictex. Esto refleja que el Icfes se transforma de cara a las nuevas necesidades del sector apostándole a estos nuevos proyectos de atención al ciudadano.

### 3. ANÁLISIS DE LA DEMANDA

#### Adquisiciones anteriores del servicio por parte de otras entidades:

El Instituto realizó la búsqueda de procesos con objetos similares a los del presente proceso en la base de datos abiertos y obtuvo el siguiente resultado:

Contratante	MUNICIPIO DE FUNZA - ALCALDÍA DE FUNZA	MUNICIPIO DE FUNZA - ALCALDÍA DE FUNZA	MINJUSTICIA
Nro. de Contrato	MC-044-2023	MC 066-2022	Contrato.No..551 de 2021
Tipo de contrato	Compraventa	otro	Compraventa
Modalidad de selección del contratista	Mínima cuantía	Mínima cuantía	Selección abreviada subasta inversa

	<b>ESTUDIO DEL MERCADO Y ANÁLISIS DEL SECTOR</b>		<b>Código GAB-FT018</b>
	<b>GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO</b>		<b>Versión: 004</b>
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

<b>Objeto del contrato</b>	Prestación de servicios para el desarrollo, actualización, mantenimiento y soporte técnico de los módulos que conforman la herramienta tecnológica chatbot para la alcaldía del municipio de Funza.	Adquisición de herramienta tecnológica chatbot, servicio, soporte y capacitación para el manejo de los tramites y servicios a través de la pagina web de la alcaldía de Funza.	Contratar un sistema de chatbot como herramienta de gestión virtual para el fortalecimiento de las políticas de transparencia y servicio al ciudadano, en busca del acercamiento del usuario con la información de los portales y sistemas de información del MJD
<b>Oferentes que participaron en el proceso</b>	Por Ciento 150 SAS, Avanti it SAS	Natura Software, GTD, BELLTECH COLOMBIA S.A., CISC, CLOUD CITY	Natura Software
<b>Cantidad del bien, obra o servicio</b>	Según especificaciones	Según especificaciones	Según especificaciones
<b>Valor del contrato</b>	\$ 34.548.820,00	\$ 27.092.000,00	\$ 97.699.000,00
<b>Garantías Solicitadas</b>	* Cumplimiento de contrato * Calidad del servicio	* Cumplimiento de contrato * Calidad del servicio	* Cumplimiento de contrato * Pago de Salarios * Calidad del servicio * Calidad y correcto funcionamiento de los bienes
<b>Plazo del contrato</b>	20/12/2023	30/12/2022	15/12/2021

### Adquisiciones anteriores del servicio por parte de la Icfes

El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES ha suscrito un contrato con objeto similar el cual es pertinente analizar. A continuación, se relaciona los principales aspectos:

<b>Contratista</b>	<b>INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN ICFES</b>
<b>Nro. de Contrato</b>	ICFES-122-2023 - Número de Resolución 000004 de 6/01/2023
<b>Tipo de contrato</b>	Mesa de compra para adquisiciones con tarjeta de crédito "Resolución 00004 del 06/01/2023"
<b>Modalidad de selección del contratista</b>	CONTRATACIÓN DIRECTA
<b>Objeto del contrato</b>	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>Oferentes que participaron en el proceso</b>	Turn io
<b>Cantidad del bien, obra o servicio</b>	Según especificaciones
<b>Valor del contrato</b>	34.485.273

	<b>ESTUDIO DEL MERCADO Y ANÁLISIS DEL SECTOR</b>		<b>Código GAB-FT018</b>
	<b>GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO</b>		<b>Versión: 004</b>
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

<b>Garantías Solicitadas</b>	N/A
<b>Plazo del contrato</b>	1 AÑO

#### 4. 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

#### 5. APLICABILIDAD DEL DECRETO 248 DE 2021

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

- **APLICABILIDAD DEL DECRETO 1860 de 2021**

Atendiendo lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1860 de 2021 adicionado a la Subsección 2 de la Sección 4 del Capítulo 2 del Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1082 el cual indica: "Fomento a la ejecución de contratos estatales por parte de población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional".

De acuerdo con las características del presente proceso, no aplica la anterior reglamentación.

	ESTUDIO DEL MERCADO Y ANÁLISIS DEL SECTOR		Código GAB-FT018
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		Versión: 004
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

## 6. ESTUDIO DE MERCADO

Dada la naturaleza del objeto, se determinó que la contratación se podrá efectuar según lo consagrado en el Artículo 21 Reglas aplicables al procedimiento de selección del contratista mediante contratación directa numeral 2 del Acuerdo 003 de 28 de diciembre de 2023 del manual de contratación, dispone: "Cuando exista un solo oferente de los bienes, equipos o elementos que se pretenden adquirir, circunstancia que debe surgir del estudio de mercado y la cual debe estar acreditada por el contratista."

Teniendo en cuenta lo anterior, se adelantará el proceso de contratación con <https://www.turn.io/> para lo cual se procedió a validar el costo de la renovación de la suscripción a través de la tienda del fabricante de acuerdo con lo especificado en la solicitud, que corresponde a CINCO MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y SIETE DOLARES CON SETENTA Y DOS CENTAVOS (USD\$ 5.697,72), de la siguiente manera:

NOMBRE PROVEEDOR QUE COTIZÓ	COTIZACIÓN	VALOR COTIZADO (indicar si incluye IVA)	OBSERVACIONES
Paddle.com Market Ltd	VAT NUMBER: 700407207 DEL 8 DE ENERO DE 2024	USD \$5.697,72	El valor de la renovación está fijado en dólares por el proveedor, No obstante, para el proceso contractual se aplicará el cambio al valor en pesos de acuerdo a la TRM proyectada por la subdirección financiera y contable del Icfes.  Adicional, es importante mencionar que el desglose de tributos evidencia un valor adicional por USD 957,60 en lo correspondiente a la tarifa del 20% de conformidad al artículo 92 de la Ley 2010 de 2019.

En razón a lo mencionado, se espera que el total del valor del giro al exterior más impuestos (RENTA E IVA) sea por la suma de **SEIS MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y CINCO CON TREINTA Y DOS CENTAVOS DÓLARES** (USD 6.655,32)

Para lo cual se definió el presupuesto para el presente proceso de acuerdo con la TRM de \$4.000,00 proyectada al 21 de marzo de 2024, con sus respectivas tasas e impuestos correspondientes, desagregado de la siguiente forma

<b>icfes</b> 	<b>ESTUDIO DEL MERCADO Y ANÁLISIS DEL SECTOR</b>		<b>Código GAB-FT018</b>
	<b>GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO</b>		<b>Versión: 004</b>
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

ITEM: LICENCIA ACCESO A TURN IO	NUMINDICE	US\$DOLAR	COP \$ Y TRM
TRM proyectada para el 21/03/2024			\$ 4.000,00
<b>1) Liquidación costo servicio</b>			
VR. GIRO AL PROVEEDOR	1	4.788,00	19.152.000
VR RETENCION EN LA FUENTE IMPORENTA PAGOS AL EXTERIOR ART 92 LEY 2010/2019, tarifa 20%	0,20	957,60	3.830.400
IVA LEY 2010/2019. ART 437-2 NUM 3 DEL E.T. tarifa 19%	0,19	909,72	3.638.880
<b>TOTAL VR GIRO AL EXTERIOR MAS IMPUESTOS ( RENTA E IVA)</b>	<b>1,39</b>	<b>6.655,32</b>	<b>26.621.280</b>
<b>2) Retenciones por pago a proveedor del exterior</b>			
RETFTE ART 92 LEY 2010/2019	0,20	957,60	3.830.400
RETIVA ART 437-2 NUM 3 DEL E.T.	0,19	909,72	3.638.880
RETEICA 9.66 X1000 ( NA)	0	-	-
<b>TOTAL RETENCIONES</b>	<b>0,39</b>	<b>1.867,32</b>	<b>7.469.280</b>
<b>3) Valor neto giro al exterior = 1)Costo del servicio -2) Retenciones por pagos al exterior</b>			
<b>NETO A GIRAR AL PROVEEDOR</b>	<b>1,00</b>	<b>4.788,00</b>	<b>19.152.000</b>

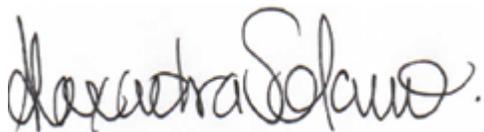
### 6.1 Valor del Contrato/Proceso

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 disponiendo de un presupuesto oficial de **VEINTISEIS MILLONES SEISCIENTOS VEINTIUN MIL DOSCIENTOS OCHENTA PESOS M/CTE (\$26.621.280)** incluidos tributos y demás costos directos e indirectos a que haya lugar y que se ocasionen con la celebración del contrato.

El presente documento se firma en **marzo** de **2024**

  
**Diego Mauricio Salas Ramírez**  
**Subdirector de Información**



LADY ALEXANDRA SOLANO LOPEZ

**Contratista que lo elaboró**

**Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales**



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

Página 1 de 1  
 Programa EBS  
 Usuario CHEREDIA  
 Fecha 14-MAR-24  
 Hora 11:54:42

**INFORMACIÓN BÁSICA**

Fecha	No. Solicitud	<b>17979</b>
Concepto	ITEM_0321	

**AFECTACIÓN PRESUPUESTAL 2024**

RUBRO	DESCRIPCIÓN	ÁREA	PROYECTO	VALOR
000050102008003014	SERVICIOS DE DISEÑO Y DESARROLLO DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN (TI)	SDINFOR	10000051	27400000
<b>TOTAL:</b>				<b>27,400,000.00</b>

Elaborado Por:

HEREDIA GARZON, CHARITH STEFANIA

Aprobado por:

SALAS RAMIREZ, DIEGO MAURICIO



INFORMACIÓN BÁSICA					
Fecha	15-MAR-24	Estado:	APROBADO	No. CDP	12151
Concepto	ITEM_0321				

Valor del Presente Certificado : 27,400,000.00

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 2024 Y SU REGISTRO SE HA EFECTUADO CONTRA LA SIGUIENTE APROPIACIÓN.

INFORMACIÓN EN VIGENCIA FUTURA		
Vigencias Futuras	Año	Valor

AFECTACIÓN PRESUPUESTAL 2024				
RUBRO	NOMBRE DEL RUBRO	ÁREA	PROYECTO	VALOR
000050102008003014	SERVICIOS DE DISEÑO Y DESARROLLO DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN (TI)	SDINFOR	211110013	27,400,000.00

Elaboró:

TOTAL PRESUPUESTADO:

27,400,000.00

TOTAL DISPONIBILIDAD:

27,400,000.00

Subdirector Financiero y Contable:

Recibido Por:

**RV: Paddle invoice 159-10227 is waiting for you for products provided by Turn.io**

Norma Jenny Pérez Castañeda <nperez@icfes.gov.co>

Mar 09/01/2024 9:43

Para: Carlos Alberto Durán Pérez <caduranp@icfes.gov.co>

CC: Jessica Paola Peña Vargas <jppena@icfes.gov.co>

## Información Pública Clasificada

Hola inge.

Para tu conocimiento, mil gracias

**Cordialmente,**

**Norma Jenny Pérez Castañeda**

Unidad de Atención al Ciudadano

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

t: 60(1) 5144370

Calle 26 N. 69-76

Edificio Elemento, Torre II piso 16



**Piensa en grande, piensa en verde**

Por favor considere su responsabilidad ambiental antes de imprimir este e-mail

Before you print these e-mail take into account your compromise with a sustainable world



[Reservar un momento para reunirse conmigo](#)

---

**De:** Paddle <help@paddle.com>

**Enviado:** lunes, 8 de enero de 2024 7:26

**Para:** Norma Jenny Pérez Castañeda <nperez@icfes.gov.co>

**Cc:** Jessica Paola Peña Vargas <jppena@icfes.gov.co>; Norma Jenny Pérez Castañeda <nperez@icfes.gov.co>

**Asunto:** Paddle invoice 159-10227 is waiting for you for products provided by Turn.io

**turn**

via [paddle.com](https://paddle.com)

**A Paddle invoice is waiting for you  
for products provided by Turn.io**

Hi, we're Paddle! Turn.io has appointed Paddle as its reseller for its products. In order to receive your invoice 159-10227 and get access to the products you are purchasing, you'll need to accept our terms as Turn.io's reseller.

Amount paid

Payment method

**\$5,697.72** (inc. tax)

---

**pro\_subscription**

**\$4,788.00**

QTY: 1

---

Subtotal

**\$4,788.00**

---

VAT

\$909.72

---

Amount due

**\$5,697.72**

---

**View Invoice**

Need help with your purchase? Please contact us on [paddle.net](https://paddle.net).



Paddle.com Market Ltd, Judd House, 18-29 Mora Street, London EC1V 8BT

© 2023 Paddle. All rights reserved.

**Tax invoice** UNPAID8th January 2024 - **\$5,697.72****Invoice to****Icfes**  
nperez@icfes.gov.co**Instituto Colombiano para el Fomento de la Educacion**  
Edificio Elemento Ac. 26 #69-76,  
, Bogotá D.C. 110911  
Colombia**Invoice from****Paddle.com Market Ltd**  
Judd House 18-29 Mora Street  
London EC1V 8BT  
United Kingdom**VAT Number:** 700407207**Registration Number:** 08172165**Invoice details****Invoice reference:** 159-10227**Transaction:** txn\_01hbtm1evsrc0bzhtgjax225y**Currency code:** USD**Additional information**

This invoice is for the following numbers on Turn.io: 576013557668

**Transaction**

Product	Qty	Unit price	Tax rate	Amount
pro_subscription	1	\$4,788.00	19%	<b>\$4,788.00</b>
Subtotal				\$4,788.00
VAT				\$909.72
VAT amount in GBP				£716.41
Amount due				<b>\$5,697.72</b>

**Tax breakdown**

Tax %	Tax
19%	\$909.72
<b>Tax total</b>	<b>\$909.72</b>

**Please complete your purchase**

\$5,697.72 is due by 7th February 2024

[Pay now](#)**Pay via wire transfer****Bank:** JPMORGAN CHASE BANK, N.A.**BIC / Swift:** CHASGB2L**IBAN:** GB38CHAS60924276977793**Account name:** Paddle.com  
Market Ltd**Address:** Judd House 18-29  
Mora Street, London, EC1V 8BT,  
United KingdomPlease include this invoice  
reference in the wire transfer:  
**159-10227**If you have a problem with your order (e.g. don't recognize the charge, suspect a fraudulent transaction, etc.) please visit [paddle.net](https://paddle.net).

Paddle.com Market Ltd, Judd House, 18-29 Mora Street, London EC1V 8BT.

© 2023 Paddle. All rights reserved.

## RE: Solicitud de Contratación TurnIO

Oscar Fabian Cristancho Casas <ofcristanchoc@icfes.gov.co>

Vie 8/03/2024 10:28

Para:Diego Mauricio Salas Ramirez <dmsalasn@icfes.gov.co>

CC:Charith Stefania Heredia Garzon <cheredia@icfes.gov.co>;Ivan Dario Ortega Ortiz <idortegao@icfes.gov.co>;Luz de Maria Mercado Gonzalez <Immercadog@icfes.gov.co>;Astrid Carolina Muñoz Prada <acmunozp@icfes.gov.co>

### Información Pública Clasificada

Buenas días ingeniero

Acorde a lo solicitado, envío presupuesto requerido y ajustado con la TRM sobre \$4.000 pesos, un poco por encima de la TRM del día 1 de marzo, la cual se encontraba en 3,931.31, en este sentido para adelantar el proceso se requiere \$ 26.621.280

LICENCIA ACCESO A TURN.IO/2024	NUMINDICE	US\$	COP\$
TRM PROYECTADA			<b>\$ 4.000,00</b>
<b>1) Liquidación costo servicio</b>			
VR. Giro al proveedor	1	\$ 4.788	\$ 19.152.000
VR. Retención en la FTE impuesto de renta por pago al exterior ley 2010/2019, tarifa 20%	20%	\$ 957,60	\$ 3.830.400
IVA ley 2010/2019, tarifa 19%	19%	\$ 909,72	\$ 3.638.880
			\$ 26.621.280
<b>2) Retenciones por pago al proveedor del exterior</b>			
Retfteley 2010/2019	20%	\$ 957,60	\$ 3.830.400,00
Retivapagx ley 2010/2019	19%	\$ 909,72	\$ 3.638.880,00
Reteica 9.66 x1000 (NA)	0		
Total retenciones	39%	\$ 1.867,32	\$ 7.469.280,00
Neto Girar al proveedor		\$ 4.788	<b>\$ 19.152.000,00</b>

Quedo atento a sus comentarios

**De:** Diego Mauricio Salas Ramirez <dmsalasn@icfes.gov.co>

**Enviado:** jueves, 7 de marzo de 2024 9:29

**Para:** Oscar Fabian Cristancho Casas <ofcristanchoc@icfes.gov.co>

**Cc:** Charith Stefania Heredia Garzon <cheredia@icfes.gov.co>; Ivan Dario Ortega Ortiz <idortegao@icfes.gov.co>; Luz de Maria Mercado Gonzalez <Immercadog@icfes.gov.co>;

Astrid Carolina Muñoz Prada <acmunozp@icfes.gov.co>

**Asunto:** RV: Solicitud de Contratación TurnIO

### Información Pública Clasificada

Buenos Días Ing

Observando que no tenemos respuesta; dar tramite.

**Cordialmente,**

**Diego Mauricio Salar Ramirez**

Subdirección de Información

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

t: 60 (1) 601 514 43 70

Calle 26 N. 69-76

Edificio Elemento, Torre II, piso 16



Piensa en grande, piensa en verde

Por favor considere su responsabilidad ambiental antes de imprimir este e-mail

Before you print these e-mail take into account your compromise with a sustainable world

**De:** Astrid Carolina Muñoz Prada <acmunozp@icfes.gov.co>

**Enviado el:** jueves, 7 de marzo de 2024 8:44 a. m.

**Para:** Diego Mauricio Salas Ramirez <dmsalasr@icfes.gov.co>

**CC:** Jaime Morales Mora <jmorales@icfes.gov.co>; Laura Andrea Silva Gomez <lasilvag@icfes.gov.co>; Charith Stefania Heredia Garzon <cheredia@icfes.gov.co>; Víctor Raúl Tovar Méndez <vrtovarm@icfes.gov.co>; Lady Alexandra Solano Lopez <lasolano@icfes.gov.co>

**Asunto:** RE: Solicitud de Contratación TurnIO

## Información Pública Clasificada

Buenos días Ingeniero.

Finalmente ¿si se obtuvo respuesta por parte del proveedor? de no ser así por favor, les agradecemos dar trámite con la solicitud de presupuesto para poder solicitar de nuevo la TRM y poder culminar el mismo.

**Gracias.**

**Carolina Muñoz Prada**

Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales

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

Calle 26 N. 69-76

Edificio Elemento, Torre II, piso 16



Piensa en grande, piensa en verde

Por favor considere su responsabilidad ambiental antes de imprimir este e-mail

Before you print these e-mail take into account your compromise with a sustainable world

Este mensaje y cualquier archivo que se adjunte podría contener información pública clasificada y/o pública reservada en custodia o de propiedad del Icfes, para el uso exclusivo de su(s) destinatario(s), esta información debe ser tratada con la finalidad con la que ha sido acordada y cumpliendo con la normatividad que aplique. Si usted no es el receptor autorizado o recibió esta información por error, por favor, hacer caso omiso de su contenido, informe al remitente y borre el mensaje recibido inmediatamente, tenga en cuenta que cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje es prohibida y sancionada por la ley. Para más información conozca nuestras [Políticas De Seguridad Y Privacidad De La Información](#), [Manual De Políticas De Seguridad Y Privacidad De La Información](#) y [Políticas de Tratamiento de la Información de Datos Personales](#)

**De:** Astrid Carolina Muñoz Prada <[acmunozp@icfes.gov.co](mailto:acmunozp@icfes.gov.co)>

**Enviado:** lunes, 4 de marzo de 2024 15:39

**Para:** Diego Mauricio Salas Ramirez <[dmsalasr@icfes.gov.co](mailto:dmsalasr@icfes.gov.co)>

**Cc:** Jaime Morales Mora <[jmorales@icfes.gov.co](mailto:jmorales@icfes.gov.co)>; Laura Andrea Silva Gomez <[lasilvag@icfes.gov.co](mailto:lasilvag@icfes.gov.co)>; Charith Stefania Heredia Garzon <[cheredia@icfes.gov.co](mailto:cheredia@icfes.gov.co)>; Víctor Raúl Tovar Méndez <[vrtovarm@icfes.gov.co](mailto:vrtovarm@icfes.gov.co)>; Lady Alexandra Solano Lopez <[lasolano@icfes.gov.co](mailto:lasolano@icfes.gov.co)>

**Asunto:** RE: Solicitud de Contratación TurnIO

Buenos días Ingeniero Diego.

¿Quisiéramos preguntarle si ya contamos con la información solicitada?

De ser así, ¿sí se hace necesario adicionar dinero a la línea? si la respuesta es sí ¿ya se solicitó? o si por el contrario ya no se requiere la presente contratación.

Quedamos muy atentos.

**Gracias.**

**Carolina Muñoz Prada**

Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales

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

Calle 26 N. 69-76

Edificio Elemento, Torre II, piso 16



Piensa en grande, piensa en verde

Por favor considere su responsabilidad ambiental antes de imprimir este e-mail

Before you print these e-mail take into account your compromise with a sustainable world

Este mensaje y cualquier archivo que se adjunte podría contener información pública clasificada y/o pública reservada en custodia o de propiedad del Icfes, para el uso exclusivo de su(s) destinatario(s), esta información debe ser tratada con la finalidad con la que ha sido acordada y cumpliendo con la normatividad que aplique. Si usted no es el receptor autorizado o recibió esta información por error, por favor, hacer caso omiso de su contenido, informe al remitente y borre el mensaje recibido inmediatamente, tenga en cuenta que cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje es prohibida y sancionada por la ley. Para más información conozca nuestras [Políticas De Seguridad Y Privacidad De La Información](#), [Manual De Políticas De Seguridad Y Privacidad De La Información](#) y [Políticas de Tratamiento de la Información de Datos Personales](#)

**De:** Astrid Carolina Muñoz Prada <[acmunozp@icfes.gov.co](mailto:acmunozp@icfes.gov.co)>

**Enviado:** miércoles, 28 de febrero de 2024 17:55

**Para:** Diego Mauricio Salas Ramirez <[dmsalasr@icfes.gov.co](mailto:dmsalasr@icfes.gov.co)>

**Cc:** Jaime Morales Mora <[jmorales@icfes.gov.co](mailto:jmorales@icfes.gov.co)>; Laura Andrea Silva Gomez <[lasilvag@icfes.gov.co](mailto:lasilvag@icfes.gov.co)>; Charith Stefania Heredia Garzon <[cheredia@icfes.gov.co](mailto:cheredia@icfes.gov.co)>; Victor Raúl Tovar Méndez <[vrtovarm@icfes.gov.co](mailto:vrtovarm@icfes.gov.co)>; Lady Alexandra Solano Lopez <[lasolano@icfes.gov.co](mailto:lasolano@icfes.gov.co)>

**Asunto:** RE: Solicitud de Contratación TurnIO

Buenas tardes Ingeniero Diego.

¿Quisiéramos preguntarle si ya contamos con la información solicitada?

De ser así, ¿sí se hace necesario adicionar dinero a la línea? si la respuesta es sí ¿ya se solicitó?

Quedamos muy atentos.

**Gracias.**

**Carolina Muñoz Prada**

Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales

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

Calle 26 N. 69-76

Edificio Elemento, Torre II, piso 16



Piensa en grande, piensa en verde

Por favor considere su responsabilidad ambiental antes de imprimir este e-mail

Before you print these e-mail take into account your compromise with a sustainable world

Este mensaje y cualquier archivo que se adjunte podría contener información pública clasificada y/o pública reservada en custodia o de propiedad del Icfes, para el uso exclusivo de su(s) destinatario(s), esta información debe ser tratada con la finalidad con la que ha sido acordada y cumpliendo con la normatividad que aplique. Si usted no es el receptor autorizado o recibió esta información por error, por favor, hacer caso omiso de su contenido, informe al remitente y borre el mensaje recibido inmediatamente, tenga en cuenta que cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje es prohibida y sancionada por la ley. Para más información conozca nuestras [Políticas De Seguridad Y Privacidad De La Información](#), [Manual De Políticas De Seguridad Y Privacidad De La Información](#) y [Políticas de Tratamiento de la Información de Datos Personales](#)

**De:** Astrid Carolina Muñoz Prada <[acmunozp@icfes.gov.co](mailto:acmunozp@icfes.gov.co)>

**Enviado:** lunes, 26 de febrero de 2024 10:25

**Para:** Diego Mauricio Salas Ramirez <[dmsalasr@icfes.gov.co](mailto:dmsalasr@icfes.gov.co)>

**Cc:** Jaime Morales Mora <[jmorales@icfes.gov.co](mailto:jmorales@icfes.gov.co)>; Laura Andrea Silva Gomez <[lasilvag@icfes.gov.co](mailto:lasilvag@icfes.gov.co)>; Charith Stefania Heredia Garzon <[cheredia@icfes.gov.co](mailto:cheredia@icfes.gov.co)>; Victor Raúl Tovar Méndez <[vrtovarm@icfes.gov.co](mailto:vrtovarm@icfes.gov.co)>; Lady Alexandra Solano Lopez <[lasolano@icfes.gov.co](mailto:lasolano@icfes.gov.co)>

**Asunto:** RE: Solicitud de Contratación TurnIO

Buenos días Ingeniero Diego.

¿Quisiéramos preguntarle si ya contamos con la información solicitada?

De ser así, ¿sí se hace necesario adicionar dinero a la línea? si la respuesta es sí ¿ya se solicitó?

Quedamos muy atentos.

**Gracias.**

**Carolina Muñoz Prada**

Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales

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

Calle 26 N. 69-76

Edificio Elemento, Torre II, piso 16



Piensa en grande, piensa en verde

Por favor considere su responsabilidad ambiental antes de imprimir este e-mail

Before you print these e-mail take into account your compromise with a sustainable world

Este mensaje y cualquier archivo que se adjunte podría contener información pública clasificada y/o pública reservada en custodia o de propiedad del Icfes, para el uso exclusivo de su(s) destinatario(s), esta información debe ser tratada con la finalidad con la que ha sido acordada y cumpliendo con la normatividad que aplique. Si usted no es el receptor autorizado o recibió esta información por error, por favor, hacer caso omiso de su contenido, informe al

**De:** Astrid Carolina Muñoz Prada <[acmunozp@icfes.gov.co](mailto:acmunozp@icfes.gov.co)>

**Enviado:** jueves, 22 de febrero de 2024 9:25

**Para:** Diego Mauricio Salas Ramirez <[dmsalasr@icfes.gov.co](mailto:dmsalasr@icfes.gov.co)>

**Cc:** Jaime Morales Mora <[jmorales@icfes.gov.co](mailto:jmorales@icfes.gov.co)>; Laura Andrea Silva Gomez <[lasilvag@icfes.gov.co](mailto:lasilvag@icfes.gov.co)>; Charith Stefania Heredia Garzon <[cheredia@icfes.gov.co](mailto:cheredia@icfes.gov.co)>; Victor Raúl Tovar Méndez <[rvtovarm@icfes.gov.co](mailto:rvtovarm@icfes.gov.co)>; Lady Alexandra Solano Lopez <[lasolano@icfes.gov.co](mailto:lasolano@icfes.gov.co)>

**Asunto:** RE: Solicitud de Contratación TurnIO

Buenos días Ingeniero Diego.

¿Quisiéramos preguntarle si ya contamos con la información solicitada?

De ser así, ¿sí se hace necesario adicionar dinero a la línea? si la respuesta es sí ¿ya se solicitó?

Quedamos muy atentos.

**Gracias.**

**Carolina Muñoz Prada**

Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales

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

Calle 26 N. 69-76

Edificio Elemento, Torre II, piso 16



Piensa en grande, piensa en verde

Por favor considere su responsabilidad ambiental antes de imprimir este e-mail

Before you print these e-mail take into account your compromise with a sustainable world

Este mensaje y cualquier archivo que se adjunte podría contener información pública clasificada y/o pública reservada en custodia o de propiedad del Icfes, para el uso exclusivo de su(s) destinatario(s), esta información debe ser tratada con la finalidad con la que ha sido acordada y cumpliendo con la normatividad que aplique. Si usted no es el receptor autorizado o recibió esta información por error, por favor, hacer caso omiso de su contenido, informe al remitente y borre el mensaje recibido inmediatamente, tenga en cuenta que cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje es prohibida y sancionada por la ley. Para más información conozca nuestras [Políticas De Seguridad Y Privacidad De La Información](#), [Manual De Políticas De Seguridad Y Privacidad De La Información](#) y [Políticas de Tratamiento de la Información de Datos Personales](#)

**De:** Astrid Carolina Muñoz Prada <[acmunozp@icfes.gov.co](mailto:acmunozp@icfes.gov.co)>

**Enviado:** lunes, 19 de febrero de 2024 11:28

**Para:** Lady Alexandra Solano Lopez <[lasolano@icfes.gov.co](mailto:lasolano@icfes.gov.co)>; Diego Mauricio Salas Ramirez <[dmsalasr@icfes.gov.co](mailto:dmsalasr@icfes.gov.co)>; Carlos Alberto Durán Pérez <[caduranp@icfes.gov.co](mailto:caduranp@icfes.gov.co)>

**Cc:** Jaime Morales Mora <[jmorales@icfes.gov.co](mailto:jmorales@icfes.gov.co)>; Jose Luis Chaparro Suarez <[jchaparrros@icfes.gov.co](mailto:jchaparrros@icfes.gov.co)>; Laura Andrea Silva Gomez <[lasilvag@icfes.gov.co](mailto:lasilvag@icfes.gov.co)>; Charith Stefania Heredia Garzon <[cheredia@icfes.gov.co](mailto:cheredia@icfes.gov.co)>; José Vicente Hernández Botía <[jhernandez@icfes.gov.co](mailto:jhernandez@icfes.gov.co)>

**Asunto:** RE: Solicitud de Contratación TurnIO

Buenos días Ingeniero Diego.

¿Ya contamos con la información solicitada?

De ser así, ¿se hace necesario adicionar dinero a la línea? si la respuesta es sí ¿ya se solicitó?

**Gracias.**

**Carolina Muñoz Prada**

Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales

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

Calle 26 N. 69-76

Edificio Elemento, Torre II, piso 16



Piensa en grande, piensa en verde

Por favor considere su responsabilidad ambiental antes de imprimir este e-mail

Before you print these e-mail take into account your compromise with a sustainable world

Este mensaje y cualquier archivo que se adjunte podría contener información pública clasificada y/o pública reservada en custodia o de propiedad del Icfes, para el uso exclusivo de su(s) destinatario(s), esta información debe ser tratada con la finalidad con la que ha sido acordada y cumpliendo con la normatividad que aplique. Si usted no es el receptor autorizado o recibió esta información por error, por favor, hacer caso omiso de su contenido, informe al remitente y borre el mensaje recibido inmediatamente, tenga en cuenta que cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje es prohibida y sancionada por la ley. Para más información conozca nuestras [Políticas De Seguridad Y Privacidad De La Información](#), [Manual De Políticas De Seguridad Y Privacidad De La Información](#) y [Políticas de Tratamiento de la Información de Datos Personales](#)

De: Astrid Carolina Muñoz Prada <acmunozp@icfes.gov.co>

Enviado: miércoles, 14 de febrero de 2024 9:03

Para: Lady Alexandra Solano Lopez <lasolano@icfes.gov.co>; Diego Mauricio Salas Ramirez <dmsalasr@icfes.gov.co>; Carlos Alberto Durán Pérez <caduranp@icfes.gov.co>

Cc: Jaime Morales Mora <jmorales@icfes.gov.co>; Jose Luis Chaparro Suarez <jlchapparros@icfes.gov.co>; Laura Andrea Silva Gomez <lasilvag@icfes.gov.co>; Charith Stefania Heredia Garzon <cheredia@icfes.gov.co>; José Vicente Hernández Botía <jhernandez@icfes.gov.co>

Asunto: RE: Solicitud de Contratación TurnIO

Buenos días Ingeniero Diego.

¿Ya contamos con la información solicitada?

De ser así, ¿se hace necesario adicionar dinero a la línea? si la respuesta es sí ¿ya se solicitó?

Gracias.

**Carolina Muñoz Prada**

Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales

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

Calle 26 N. 69-76

Edificio Elemento, Torre II, piso 16



Piensa en grande, piensa en verde

Por favor considere su responsabilidad ambiental antes de imprimir este e-mail

Before you print these e-mail take into account your compromise with a sustainable world

Este mensaje y cualquier archivo que se adjunte podría contener información pública clasificada y/o pública reservada en custodia o de propiedad del Icfes, para el uso exclusivo de su(s) destinatario(s), esta información debe ser tratada con la finalidad con la que ha sido acordada y cumpliendo con la normatividad que aplique. Si usted no es el receptor autorizado o recibió esta información por error, por favor, hacer caso omiso de su contenido, informe al remitente y borre el mensaje recibido inmediatamente, tenga en cuenta que cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje es prohibida y sancionada por la ley. Para más información conozca nuestras [Políticas De Seguridad Y Privacidad De La Información](#), [Manual De Políticas De Seguridad Y Privacidad De La Información](#) y [Políticas de Tratamiento de la Información de Datos Personales](#)

De: Lady Alexandra Solano Lopez <lasolano@icfes.gov.co>

Enviado: lunes, 12 de febrero de 2024 14:27

Para: Diego Mauricio Salas Ramirez <dmsalasr@icfes.gov.co>; Carlos Alberto Durán Pérez <caduranp@icfes.gov.co>

Cc: Astrid Carolina Muñoz Prada <acmunozp@icfes.gov.co>; Jaime Morales Mora <jmorales@icfes.gov.co>; Jose Luis Chaparro Suarez <jlchapparros@icfes.gov.co>; Laura Andrea Silva Gomez <lasilvag@icfes.gov.co>; Charith Stefania Heredia Garzon <cheredia@icfes.gov.co>; José Vicente Hernández Botía <jhernandez@icfes.gov.co>

Asunto: RE: Solicitud de Contratación TurnIO

## Información Pública Clasificada

Buenas tardes.

De conformidad con la reunión celebrada el día de hoy de manera presencial y una vez comentado que desde la semana pasada al realizar la validación de impuestos con la SFYC y confirmado el día de hoy, se nos comentó que de acuerdo con la proyección de la TRM para el día 15 de febrero, el valor apropiado sería por la suma "proyectada" de \$28.244.113 como se observa en el cuadro

A	B	C	D
<b>ITEM: LICENCIA ACCESO A TURN.IO/ 2024 ( ESCENARIO 1)</b>	<b>NUMINDICE</b>	<b>US\$DOLAR</b>	<b>COP \$ COL</b>
TRM PROYECTADA (15/02/2024)			4243.84
<b>1) Liquidación costo servicio</b>			
VR. GIRO AL PROVEEDOR	1	4,788.00	20,319,506
VR RETENCION EN LA FTE IMPUESTO DE RENTA POR PAGOS AL EXTERIOR LEY 2010/2019, tarifa 20%	0.20	957.60	4,063,901
IVA LEY 2010/2019, tarifa 19%	0.19	909.72	3,860,706
<b>TOTAL VR GIRO AL EXTERIOR MAS RETENCIONES ( RENTA E IVA)</b>	<b>1.39</b>	<b>6,655.32</b>	<b>28,244,113</b>
<b>2) Retenciones por pago a proveedor del exterior</b>			
RETFTLEY 2010/2019	0.20	957.60	4,063,901
RETIVAPAGX LEY 2010/2019	0.19	909.72	3,860,706
RETEICA 9.66 X1000 ( NA)	0	-	-
<b>TOTAL RETENCIONES</b>	<b>0.39</b>	<b>1,867.32</b>	<b>7,924,607</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>20,319,506</b>

Razón por la cual, solicitamos de su colaboración validando con el proveedor los impuestos a detalle, desglosados de acuerdo con la cotización enviada por el mismo el pasado 8 de enero.

Ello por cuanto no es claro el valor que debe ser girado a sabiendas de que por ser un proveedor internacional se deben sumar una serie de impuestos por parte del Icfes, así las cosas, requerimos solicitar y dar claridad sobre el valor que debe ser neto girado al proveedor y el desglose de

los impuestos de su cotización.

**Toda vez que el valor de la línea a hoy no alcanza**

Gracias.

**L Alexandra Solano López**

Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales

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

t: 60(1) 514 43 70

Calle 26 N. 69-76

Edificio Elemento, Torre II, piso 16



Piensa en grande, **piensa en verde**

Por favor considere su responsabilidad ambiental antes de imprimir este e-mail

Before you print these e-mail take into account your compromise whith a sustainable world

**De:** Astrid Carolina Muñoz Prada <[acmunozp@icfes.gov.co](mailto:acmunozp@icfes.gov.co)>

**Enviado:** jueves, 25 de enero de 2024 15:22

**Para:** Diego Mauricio Salas Ramirez <[dmsalasar@icfes.gov.co](mailto:dmsalasar@icfes.gov.co)>; Carlos Alberto Durán Pérez <[caduranp@icfes.gov.co](mailto:caduranp@icfes.gov.co)>

**Cc:** Lady Alexandra Solano Lopez <[lasolano@icfes.gov.co](mailto:lasolano@icfes.gov.co)>; Hans Ronald Niño García <[hrninog@icfes.gov.co](mailto:hrninog@icfes.gov.co)>; Dora Pinilla Hernandez <[dpinillah@icfes.gov.co](mailto:dpinillah@icfes.gov.co)>

**Asunto:** RE: Solicitud de Contratación TurnIO

## Información Pública Clasificada

Buenas tardes.

Remitimos anexo técnico con un par de comentarios y ajustes, así como el estudio previo que cuenta con la migración de datos como obligaciones y otros datos que se diligenciaron dentro del anexo técnico remitido.

Agradecemos dar respuesta a cada una de las observaciones y en cuanto se cuente con la información COMPLETA por favor solicitar el CDP y radicar.

- NOTA por favor dar prelación al asunto, toda vez que de acuerdo con lo conversado con la UAC el licenciamiento ya no se tiene desde el 6 de enero de este año.

**Gracias.**

**Carolina Muñoz Prada**

Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales

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

Calle 26 N. 69-76

Edificio Elemento, Torre II, piso 16



Piensa en grande, **piensa en verde**

Por favor considere su responsabilidad ambiental antes de imprimir este e-mail

Before you print these e-mail take into account your compromise whith a sustainable world

Este mensaje y cualquier archivo que se adjunte podría contener información pública clasificada y/o pública reservada en custodia o de propiedad del Icfes, para el uso exclusivo de su(s) destinatario(s), esta información debe ser tratada con la finalidad con la que ha sido acordada y cumpliendo con la normatividad que aplique. Si usted no es el receptor autorizado o recibió esta información por error, por favor, hacer caso omiso de su contenido, informe al remitente y borre el mensaje recibido inmediatamente, tenga en cuenta que cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje es prohibida y sancionada por la ley. Para más información conozca nuestras [Políticas De Seguridad Y Privacidad De La Información](#), [Manual De Políticas De Seguridad Y Privacidad De La Información](#) y [Políticas de Tratamiento de la Información de Datos Personales](#)

**De:** Carlos Alberto Durán Pérez <[caduranp@icfes.gov.co](mailto:caduranp@icfes.gov.co)>

**Enviado:** jueves, 25 de enero de 2024 8:46

**Para:** Hans Ronald Niño García <[hrninog@icfes.gov.co](mailto:hrninog@icfes.gov.co)>

**Cc:** Astrid Carolina Muñoz Prada <[acmunozp@icfes.gov.co](mailto:acmunozp@icfes.gov.co)>; Diego Mauricio Salas Ramirez <[dmsalasar@icfes.gov.co](mailto:dmsalasar@icfes.gov.co)>

**Asunto:** Solicitud de Contratación TurnIO

## Información Pública Clasificada

Buenos días,

Anexo la solicitud para la contratación del servicio de la plataforma Turnlo que soporta el chatbot de la entidad.

**Carlos Alberto Duran Perez**

Dirección de Tecnología e Información

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

t: [601 514 43 70](tel:6015144370)

[Calle 26 N. 69-76](#)

Edificio Elemento, Torre II, piso 16



Piensa en grande, **piensa en verde**

Por favor considere su responsabilidad ambiental antes de imprimir este e-mail

Before you print these e-mail take into account your compromise whith a sustainable world

**Este mensaje y cualquier archivo que se adjunte podría contener información pública clasificada y/o pública reservada en custodia o de propiedad del Icfes**, para el uso exclusivo de su(s) destinatario(s), esta información debe ser tratada con la finalidad con la que ha sido acordada y cumpliendo con la normatividad que aplique. Si usted no es el receptor autorizado o recibió esta información por error, por favor, hacer caso omiso de su contenido, informe al remitente y borre el mensaje recibido inmediatamente, tenga en cuenta que cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje es prohibida y sancionada por la ley. Para más información conozca nuestras [Políticas De Seguridad Y Privacidad De La Información](#), [Manual De Políticas De Seguridad Y Privacidad De La Información](#) y [Políticas de Tratamiento de la Información de Datos Personales](#)

## RESOLUCIÓN NÚMERO 000186 DEL 15 DE ABRIL DEL 2024

*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 SECRETARÍA 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. 000154 del 9 de abril de 2024, 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 el Subdirector de Información mediante radicado No. 202430001332 del 22 de marzo de 2024 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 el Subdirector de Información, indicó que:

*“...En virtud de lo anterior y bajo el análisis efectuado a las PQRSDf radicadas ante la Unidad de Atención al Ciudadano del Icfes, así como la necesidad de cumplir con la prestación de un buen servicio en sus diferentes canales de atención, el Icfes desarrolló un chatbot inteligente que atiende las preguntas ciudadanas más frecuentes, el cual se denomina “Sabi tu Asistente Virtual”.*

*“Turn.io es la plataforma que actualmente soporta a Sabi, en donde los ciudadanos chatean con el asistente virtual por medio de mensajería WhatsApp. Por lo cual, 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.*

*Sabi, es el chatbot inteligente con integración a 4 servicios del Icfes que son:*

- 1. Consulta de resultados y descarga de PDF sin necesidad de ingresar a PRISMA o Portal de Consulta de Resultados.*
- 2. Descarga de Certificado de Asistencia sin necesidad de ingresar a PRISMA o Portal de Consulta de certificado.*
- 3. Consulta el Estado de Inscripción en tiempo real sin necesidad de ingresar a PRISMA.*
- 4. 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 cuenta con un acompañamiento permanente para:*

 *Consultar sobre fechas y tarifas*

## RESOLUCIÓN NÚMERO 000186 DEL 15 DE ABRIL DEL 2024

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.”

- ✚ 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

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 consideración a ello, y debido a que Sabi se convirtió en un canal más de la Entidad para dar respuesta a las solicitudes de la ciudadanía, se estima pertinente seguir haciendo uso de la plataforma Turn.io para que se pueda consumir el servicio del chatbot transaccional, luego entonces, se requiere la contratación del mismo mediante un paquete de licencia que provee Turn.io como plataforma autorizada de WhatsApp”.

Que de conformidad con lo previsto en el numeral 2 del artículo 21 del Acuerdo No. 003 de 2023 “Por el cual se adopta el Manual de Contratación del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – Icfes”, el Icfes seleccionará de manera directa a una persona natural o jurídica cuando se presente alguno de los siguientes casos: “Cuando exista un solo oferente de los bienes, equipos, o elementos que se pretendan adquirir, circunstancia que debe surgir del estudio de mercado y la cual debe estar acreditada por el contratista”.

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

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

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 **VEINTISÉIS MILLONES SEISCIENTOS VEINTIÚN MIL DOSCIENTOS OCHENTA PESOS M/CTE (\$26.621.280)**, 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 \$4.000,00</b>	<b>\$19.152.000</b>

**RESOLUCIÓN NÚMERO 000186 DEL 15 DE ABRIL DEL 2024**

*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>RETENCIÓN POR PAGO A PROVEEDOR DEL EXTERIOR</b>	
<b>Retefuente LEY 2010 de 2019</b> 20% - NOVECIENTOS CINCUENTA Y SIETE DÓLARES CON SESENTA CENTAVOS (US\$957.60)	\$3.830.400
<b>RetelVA LEY 2010 de 2019</b> 19% - NOVECIENTOS NUEVE DÓLARES CON SETENTA Y DOS CENTAVOS (US\$909.72)	\$3.638.880
<b>SUBTOTAL RETENCIONES</b> MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y SIETE DÓLARES CON TREINTA Y DOS CENTAVOS (US\$1.867,32)	<b>\$7.469.280</b>
<b>TOTAL DEL COSTO DEL SERVICIO</b>	
Valor del giro más costos asociados	<b>\$26.621.280</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. 12151** del 15 de marzo de 2024, expedido por la Subdirección Financiera y Contable de la Entidad – **Icfes**. Cabe 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 **VEINTISÉIS MILLONES SEISCIENTOS VEINTIÚN MIL DOSCIENTOS OCHENTA PESOS M/CTE (\$26.621.280)**, valor que corresponde a la suma de DIECINUEVE MILLONES CIENTO CINCUENTA Y DOS MIL PESOS M/CTE (\$19.152.000) por el valor de la adquisición de la licencia Pro, por 12 meses, que se proyecta por un valor de CUATRO MIL SETECIENTOS OCHENTA Y OCHO DÓLARES (USD 4.788), con una TRM de \$4.000,00 PESOS M/CTE; más TRES MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA MIL CUATROCIENTOS PESOS M/CTE (\$3.830.400), que 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 TRES MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS OCHENTA PESOS M/CTE (\$3.638.880) 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 Subdirección de Información, la Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales y a la Subdirección Financiera y Contable para adelantar los

## RESOLUCIÓN NÚMERO 000186 DEL 15 DE ABRIL DEL 2024

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.”

trámites necesarios para realizar la compra, conforme a las condiciones establecidas en el Manual de Contratación del Icfes.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** La Subdirección de Información, 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 a la Secretaria General.

**PARÁGRAFO TERCERO:** El pago a que se refiere este artículo se efectuará con cargo al **Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 12151** del 15 de marzo de 2024, 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.

**ARTÍCULO QUINTO:** La Secretaria General comunicará a la Subdirección de Información, 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., el 15 de abril de 2024.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

  
**BLANCA IRENE ECHAVARRIA LOTERO**  
Secretaria General

Revisó: Laura Andrea Silva – Contratista Secretaria General 

Revisó: Cristian Cardona Pulgarín – Subdirector Financiera y Contable 

Revisó: Jaime Morales Mora – Subdirector de Abastecimiento y Servicios Generales (e) 

Revisó: Víctor Raúl Tovar Méndez – Coordinador del Grupo Interno de Contratación de la Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales 

Proyectó: Carolina Muñoz Prada – Contratista Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales. 



REGISTRO PRESUPUESTAL  
SECRETARIA GENERAL  
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

Programa EBS  
Usuario FVARGAS  
Fecha 15-ABR-24  
Hora 11:58:33

Pagina 1 de 1

INFORMACIÓN BASICA					
<b>Fecha</b>	15-ABR-24	<b>Estado:</b>	ASIGNADO	<b>No. RP</b>	12530
<b>Beneficiario</b>	444444006 - TURN.IO			<b>Valor. RP</b>	\$26,621,280.00
<b>Descripción</b>	Res.0186 - Del 15 de abril de 2024 - 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>	12151	<b>Fecha</b>	15-MAR-24	<b>Valor. CDP</b>	\$ 27,400,000.00
INFORMACIÓN DE VIGENCIAS FUTURAS					
<b>Vigencias Futuras</b>	<b>Año</b>				<b>Valor</b>

INFORMACIÓN DE AFECTACIÓN PRESUPUESTAL						
RUBRO	DESCRIPCION RUBRO	RECURSO	ÁREA	PROYECTO	PRODUCTO	VALOR
20240000501020 08003014	SERVICIOS DE DISEÑO Y DESARROLLO DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN (TI)		SDINFOR	10000051	211110013	26,621,280.00

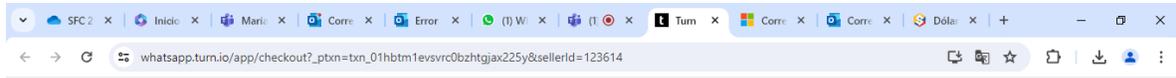
**Total Compromiso :** \$26,621,280.00

Elaboró:

Subdirector Financiero y Contable:

Recibido Por:

# Información Pública Clasificada



Your transaction has been completed successfully. We have emailed you details of your order.

This order process is conducted by our online reseller & Merchant of Record, Paddle.com, who also handles order-related inquiries and returns.

Your data will be shared with Tum.io for product fulfilment. Paddle.com Market Ltd, Judd House, 18-29 Mora Street, London EC1V 8BT

[Terms & Conditions](#) | [Privacy Policy](#)



**Tax invoice** PAID

8th January 2024 - \$5,697.72

**Invoice to**Icfes  
nperez@icfes.gov.co**Instituto Colombiano para el Fomento de la Educacion**  
Edificio Elemento Ac. 26 #69-76,  
, Bogotá D.C. 110911  
Colombia**Payment method:** VISA - 8897**Invoice from****Paddle.com Market Ltd**  
Judd House 18-29 Mora Street  
London EC1V 8BT  
United Kingdom**VAT Number:** 700407207**Registration Number:** 08172165**Invoice details****Invoice reference:** 159-10227**Billing period:** 8th January 2024 - 8th January 2025**Transaction:** txn\_01hb1evsvrc0bzhtgjax225y**Currency code:** USD**Additional information**

This invoice is for the following numbers on Turn.io: 576013557668

**Transaction**

Product	Qty	Unit price	Tax rate	Amount
pro_subscription 8th January 2024 - 8th January 2025	1	\$4,788.00	19%	<b>\$4,788.00</b>

Subtotal	\$4,788.00
VAT	\$909.72
Total	\$5,697.72
Amount paid	<b>\$5,697.72</b>

**Tax breakdown**

Tax %	Tax
19%	\$909.72
Tax total	<b>\$909.72</b>

The payment will appear on your bank/card statement as:  
PADDLE.NET\* TURN.IOIf you have a problem with your order (e.g. don't recognize the charge, suspect a fraudulent transaction, etc.) please visit [paddle.net](https://paddle.net).Paddle.com Market Ltd, Judd House, 18-29 Mora Street, London EC1V 8BT.  
© 2024 Paddle. All rights reserved.

## Settings

WhatsApp Profile People Integrations API & Webhooks Fallback Channel Subscription

### Subscription Billing Details

This Subscription is for the following numbers on Turn.io: ["+576013557868"]

Next invoice date

08 Jan 2025

Next payment amount

\$5697.72

[See pricing detail](#)

Next payment discount

None

Subscription Plan

Pro Annual No Trial

Subscription Status

**Active**

Payment method

Manual

	<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	23/04/2024	4:00pm	4:28pm

#### 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: VEINTISÉIS MILLONES SEISCIENTOS VEINTIÚN MIL DOSCIENTOS OCHENTA PESOS M/CTE (\$26.621.280)**, 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:** Subdirección de información.

**ORDENADOR DEL GASTO:** Secretaria General.

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CONVOCADOS	INVITADOS	ASISTIÓ	
				SI	NO
1	Cristian Cardona Pulgarín	X		X	
2	Jaime Morales Mora	X		X	
3	Víctor Raúl Tovar Méndez	X		X	
4	Diego Armando Salas	X		X	
5	Yamile Rojas Carvajal	X		X	
6	Oscar Fabian Cristancho Casas	X		X	
7	Lady Alexandra Solano López	X		X	
8	Astrid Carolina Muñoz Prada	X		X	

#### TAREAS Y COMPROMISOS ANTERIORES

No.	ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	SEGUIMIENTO	FINALIZADO	
					SI	NO
	Ninguno.					

#### DESARROLLO

La abogada cuyo impulso y trámite fue asignada para la presente contratación, realizó la apertura de 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 al Subdirector de Información para justificar la presente compra.

	<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 el Subdirector de Información explica la necesidad de la compra, el Subdirector Financiero y Contable, inicia el proceso de pago en la plataforma indicada por el área solicitante, cuyo pago resultó exitoso y del cual se deja constancia a través del siguiente link:

[ICFES-460-2024 Turn IO](#)

La constancia de la grabación de la mesa de compra se encuentra en el siguiente link:

[https://icfesgovco-my.sharepoint.com/personal/acmunozp\\_icfes\\_gov\\_co/\\_layouts/15/stream.aspx?id=%2Fpersonal%2Facmunozp%5Ficfes%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FOtros%2FGrabaciones%2FMESA%20DE%20COMPRA%20TURN%20IO%20%5BEn%20persona%5D%2D20240423%5F160316%2DGrabaci%C3%B3n%20de%20la%20reuni%C3%B3n%2Emp4&referer=StreamWebApp%2EWeb&referrerScenario=AddressBarCopied%2Eview&ga=1](https://icfesgovco-my.sharepoint.com/personal/acmunozp_icfes_gov_co/_layouts/15/stream.aspx?id=%2Fpersonal%2Facmunozp%5Ficfes%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FOtros%2FGrabaciones%2FMESA%20DE%20COMPRA%20TURN%20IO%20%5BEn%20persona%5D%2D20240423%5F160316%2DGrabaci%C3%B3n%20de%20la%20reuni%C3%B3n%2Emp4&referer=StreamWebApp%2EWeb&referrerScenario=AddressBarCopied%2Eview&ga=1)

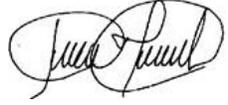
#### TAREAS Y COMPROMISOS DERIVADOS DE LA REUNIÓN

No.	ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO
	Ninguno.		

#### COMENTARIOS Y OBSERVACIONES

Ninguno.

#### APROBÓ

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO/ENTIDAD	FIRMA
Blanca Irene Echavarría Lotero	Secretaria General	
Jaime Morales Mora	Subdirector de Abastecimiento y Servicios Generales (e)	
Víctor Raúl Tovar Méndez	Coordinador del Grupo Interno de Contratación de la Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales	

#### ELABORÓ

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO/ENTIDAD	FIRMA
Carolina Muñoz Prada	Contratista Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales	

#### REVISÓ

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO/ENTIDAD	FIRMA
Laura A. Silva Gómez	Contratista Secretaría General	

	<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

	<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 el **Contrato No. ICFES-460-2024 cuya compra se autorizó a través de la Resolución No. 000186 del 15 de abril de 2024**, le informo que a través de la página web del Instituto encontrará la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones como supervisor.

De igual forma, se recomienda al **Subdirector de Información** tener en cuenta la siguiente información:

<b>No. Contrato</b>	<b>Nombre Contratista</b>	<b>Fecha RP</b>	<b>Fecha Aprobación de Póliza</b>	<b>Fecha afiliación ARL</b>
ICFES-460-2024	Turn Io	No. 12530 15/04/2024	No aplica	No aplica

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.

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

	<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

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,



**Jaime Morales Mora**

Subdirector de Abastecimiento y Servicios Generales (e)

 **Proyectó:** Carolina Muñoz Prada - Subdirección Abastecimiento y Servicios Generales