



ACTO ADMINISTRATIVO POR EL CUAL SE JUSTIFICA LA CONTRATACIÓN DIRECTA CON PROVEEDOR EXCLUSIVO

En uso de sus facultades legales y, en especial, de las que le confieren el artículo 2, Numeral 4, literal i de la Ley 1150 de 2007, el artículo 2.2.1.2.1.4.1 y Artículo 2.2.1.2.1.4.8. del Decreto 1082 de 2015, y,

Que el artículo 209 de la Constitución Política, establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Que el Departamento Administrativo de la Función Pública tiene una gran responsabilidad, al ser la referente en temas como política anti-tramites, incentivos para la gestión pública, desarrollo y fortalecimiento de las capacidades institucionales para la Función Pública y organismo de la Rama Ejecutiva del orden nacional y territorial, del sistema salarial y prestacional para los servidores públicos y en general, todas aquellas actividades orientada desarrollar competencias en los servidores públicos, que les permita orientar su trabajo hacia resultados efectivos. Adicionalmente, es el organismo rector de los procesos de modernización e innovación institucional y de la profesionalización de empleo público.

El Departamento administrativo de la Función Pública, tiene como objeto el fortalecimiento de las capacidades de los servidores públicos mediante la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de políticas públicas, la adopción de instrumentos técnicos y jurídicos, la asesoría y la capacitación.

Que para cumplir con tales cometidos y contribuir con los propósitos del Gobierno Nacional, relacionados en el Plan de Desarrollo “Colombia Potencia Mundial de la Vida 2022-2026”, la Función Pública cuenta con recurso del presupuesto del proyecto de inversión denominado “MEJORAMIENTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES A NIVEL INSTITUCIONAL PARA DAR CUMPLIMIENTO A LAS POLÍTICAS DE GOBIERNO DIGITAL Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL BOGOTÁ”, cuyo objetivo general está encaminado a mejorar la calidad y disponibilidad de la información a través de las TIC, relacionada con las políticas de la Función Pública.

Dentro de los servicios con los que cuenta la entidad, se encuentra el Espacio de Asesoría Virtual – EVA, que incluye dentro de su configuración una herramienta chat, con el objeto de que los grupos de valor de la Función Pública que se comuniquen con la Entidad, puedan obtener información inmediata y precisa sobre temas que lidera.

Es importante señalar que durante los últimos ocho (8) años, el chat se ha convertido en la herramienta de comunicación permanente con los grupos de valor que ha ido evolucionando así:

- En el período 2016-2017 se contaba con un chat donde los usuarios interactuaban directamente con el asesor y era este quien daba sus respuestas; x En el período 2017-2018 los usuarios interactúan con el chatbot y cuando este no podía responder a sus preguntas lo remitía al asesor para que diera su respuesta;
- En el período 2018-2019 se realizó un trabajo de especialización del robot en los temas de Función Pública, donde el chatbot responde autónomamente a gran parte de las preguntas y las preguntas complejas las pasa a los asesores humanos para que responda, igualmente se integró el gestor normativo a esta herramienta para que por parte de los asesores que atienden el chat pudieran encontrar de manera eficiente la normatividad para dar respuesta a los usuarios;

**ACTO ADMINISTRATIVO POR EL CUAL SE JUSTIFICA LA CONTRATACIÓN DIRECTA
CON PROVEEDOR EXCLUSIVO**

- En el período 2019-2020, adicionalmente a las automatizaciones y personalizaciones de años atrás, se incluyeron respuestas automáticas desde la base de datos del gestor normativo y desde preguntas frecuentes de los sitios especializados del portal de institucional, así como el direccionamiento automático al módulo de respuestas de las PQRS de Función Pública y la incorporación permanente de preguntas y respuestas validadas por personal autorizado del equipo de Servicio al ciudadano, igualmente se avanzó en la incorporación del chat en la app de EVA que incorpora la función de chatbot.
- En período 2020-2024, se continuó con la prestación del servicio de chatbot tanto web como a través de la app Eva, automatizaciones y personalizaciones con respuestas automáticas, basados en la afinación de preguntas y respuestas incorporadas a la Base de Datos, árboles de decisión construidas para atender de manera sistemática y basada en la experiencia de los usuarios, los servicios de información misionales como son el SIGEP, FURAG y SUIT y el mantenimiento de los servicios ya implementados del Gestor normativo, respuestas de los PQRS, preguntas frecuentes de los sitios especializados del portal institucional de Función Pública

Que desde el 2020 y a la fecha, se ha continuado con la prestación del servicio del chatbot tanto web como a través de la app EVA, automatizaciones y personalizaciones con respuestas automáticas, basados en la afinación de las preguntas y respuestas incorporadas a la Bases de Datos, arboles de decisión construidas para atender de manera sistemática y basada en la experiencia de los usuarios, los servicios de información misionales como SIGEP, FUAC y SUIT y el mantenimiento de los servicios ya implementados del Gestor normativo, respuestas de los PQRS, preguntas frecuentes de los sitios especializados del portal institucional de la Función Pública.

De lo anterior se tiene que año tras año se ha incrementado y especializado el uso del chat en los temas de Función Pública, convirtiéndose así en uno de los principales medios para responder a nuestros grupos de valor, tal como se evidencia en los informes trimestrales entregados por la Oficina Relación Estado Ciudadanías OREC y que reposan en la página <https://www.funcionpublica.gov.co/informes-unificados-pqrs> y en específico en el documento de seguimiento a PQRSD más reciente publicado en el portal Institucional de Función Pública (Informe unificado de PQRSD y percepción de los grupos de valor y otros de interés Primer trimestre de 2024) que indica que en el primer trimestre de 2024, el número de usuarios conectados a través del chat EVA aumentó en un 46,44% comparado con el tercer trimestre de 2023.

Con esta herramienta Función Pública brinda atención oportuna a los usuarios que se conectan vía web con la entidad manteniendo el posicionamiento de la asesoría virtual en el sector y la Nación, ya que se alimenta de la información completa y actualizada de la base de datos del gestor normativo, preguntas frecuentes de los sitios especializados de Función Pública en el chat, base de datos de preguntas frecuentes de los usuarios del chat gestionadas por los expertos en los temas en Función Pública e implementados a través de estructuras de árboles de decisión para las respuestas automáticas, que son analizadas e implementados por el contratista. Adicionalmente, la herramienta de chat integra información de la comunicación con los grupos de valor de la entidad en la herramienta CIRM y presta atención por varios canales, así: a través de la página web de Función Pública de manera autónoma las 24 horas del día de lunes a domingo, con la base de conocimientos e Inteligencia Artificial que ha desarrollado el chatbot.

En la actualidad la entidad continúa utilizando el servicio de chat, siendo necesario efectuar un nuevo proceso contractual con la firma **NATURA SOFTWARE S.A.S.**, identificada con el **NIT 900.130.714-2**, dado que es la única Empresa que puede proveer el servicio, de asesoría virtual

**ACTO ADMINISTRATIVO POR EL CUAL SE JUSTIFICA LA CONTRATACIÓN DIRECTA
CON PROVEEDOR EXCLUSIVO**

EVA de la Función Pública, por ser titular de los derechos patrimoniales de autor de la aplicación, tal como se puede evidenciar en el certificado de registro de soporte lógico, expedido por la Dirección Nacional de Derechos de Autor del Ministerio del Interior No. 13-22-7 de fecha 17 de diciembre de 2008, además de ser una compañía confiable e idónea que ha prestado el servicio requerido por Función Pública desde abril del año 2016, de otra parte se aporta la certificación de fabricante expedida por el representante legal de la firma NATURA SOFTWARE S.A.S.

La contratación en comento se encuentra incluida en la línea N° 74 del Plan Anual de Adquisiciones de la vigencia fiscal 2024, la Entidad dispone de recursos con cargo al Presupuesto de Inversión, Proyecto “MEJORAMIENTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES A NIVEL INSTITUCIONAL PARA DAR CUMPLIMIENTO A LAS POLÍTICAS DE GOBIERNO DIGITAL Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL BOGOTÁ”, de acuerdo con el certificado de disponibilidad presupuestal No. 12824 del 25/06/2024 que para el efecto expida la Coordinadora del Grupo de Gestión Financiera.

En este orden de ideas, se tiene que al tenor del artículo 2.2.1.2.1.4.4 del Decreto 1082 de 2015, prescribe: *“La Entidad Estatal debe señalar en un acto administrativo la justificación para contratar bajo la modalidad de contratación directa, el cual debe contener: 1. La causal que invoca para contratar directamente. 2. El objeto del contrato. 3. El presupuesto para la contratación y las condiciones que exigirá al contratista. 4. El lugar en el cual los interesados pueden consultar los estudios y documentos previos (...)”*.

Que, mediante resolución No. 195 de 2021, “Por la cual se delegan unas Funciones” en su artículo No. 01 resolvió: (...) “Delegación de la ordenación del gasto y actividades en materia contractual. Delegar en el Secretario General del Departamento Administrativo de la Función Pública, la ordenación del gasto y la competencia para desarrollar todas las actividades inherentes a la gestión contractual que requiera la entidad. La anterior delegación se ejercerá sin perjuicio de que el gasto se realice con cargo al presupuesto de funcionamiento o de inversión (...).

1. CAUSAL QUE SE INVOCA PARA LLEVAR A CABO CONTRATACION DIRECTA

El proceso que se deberá surtir de cara a satisfacer la necesidad de la entidad, será el de contratación directa de conformidad con el numeral 3 del artículo 32 de la Ley 80 de 1.993 y el literal g) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, en concordancia con el artículo 2.2.1.2.1.4.8. del Decreto N° 1082 de 2015, **“Contratación directa cuando no exista pluralidad de oferentes. Se considera que no existe pluralidad de oferentes cuando existe solamente una persona que puede proveer el bien o el servicio por ser titular de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor, o por ser proveedor exclusivo en el territorio nacional. Estas circunstancias deben constar en el estudio previo que soporta la contratación.”**

Lo anterior y toda vez que la firma NATURA SOFTWARE S.A.S., identificada con el NIT 900.130.714-2, es la única Empresa que puede proveer el servicio de asesoría virtual EVA de la Función Pública, por ser titular de los derechos patrimoniales de autor de la aplicación, tal como se puede evidenciar en el certificado de registro de soporte lógico, expedido por la Dirección Nacional de Derechos de Autor del Ministerio del Interior No. 13-22-7 de fecha 17 de diciembre de 2008.

Ahora bien, en nuestro país la oficina de registro de la dirección Nacional de Derechos de Autor, presta el servicio gratuito de registro de bienes, obras literarias y artísticas, cuyo objetivo es otorgar seguridad jurídica a los titulares respecto de sus derechos autorales y conexos, dar publicidad a tales derechos y a los actos y contratos que transfieren o cambian su dominio, y dar

**ACTO ADMINISTRATIVO POR EL CUAL SE JUSTIFICA LA CONTRATACIÓN DIRECTA
CON PROVEEDOR EXCLUSIVO**

garantía de autenticidad a los titulares de propiedad intelectual. El registro de derechos de autor y de los derechos conexos no es constitutivo de ellos sino meramente declarativo, no obligatorio y sirve de medio idóneo de prueba, calidad acreditada de conformidad con certificación de registro de Soporte Lógico - Software generada del dieciocho (18) de septiembre de dos mil veinticuatro (2024) por la Dirección de Derechos de Autor del Ministerio del Interior y la manifestación efectuada por la firma citada en agosto 23 de 2024 y en donde se expone de forma textual: NATURA SOFTWARE S.A.S se permite certificar que “CERTIFICA ser el desarrollador y poseer los derechos de autor exclusivos que lo caracterizan como propietario único de la plataforma de software **AGENTI - ATENCIÓN VIRTUAL** registrada el 17 de Diciembre del 2008, según consta en el Certificado de Registro de Soporte Lógico Libro 13 – Tomo 22 – Partida 7, de la Dirección Nacional de Derechos de Autor del Ministerio del Interior.”.

Con lo anterior, queda plenamente acreditado por el organismo competente que no existe pluralidad de oferentes en todo el Territorio Nacional Colombiano, NATURA SOFTWARE S.A.S es el único proveedor con quien se puede contratar este servicio, en tanto es titular de los derechos de autor del Sistema **AGENTI - ATENCIÓN VIRTUAL**.

2. OBJETO DEL CONTRATO

“Contratar la suscripción, soporte y mantenimiento al servicio del Sistema de Atención Virtual con Respuesta Automática vía Chat – Agenti y todos sus componentes por un año (1) en su última versión en modalidad de Software como servicio; así como una (1) bolsa de treinta (30) horas destinados a las automatizaciones, personalizaciones y configuraciones requeridas por función pública.”

**3. PRESUPUESTO PARA LA CONTRATACIÓN Y LAS CONDICIONES QUE SE
EXIGIRAN AL CONTRATISTA.**

PRESUPUESTO ESTIMADO

Para calcular el presupuesto estimado, el Departamento Administrativo de la Función Pública tuvo en cuenta las características del servicio a contratar, la complejidad y las actividades a realizar, así como las calidades de la persona natural que acredita el cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos por la Entidad; en consecuencia, se considera pertinente apropiar para el presente proceso de selección, la suma de TREINTA Y OCHO MILLONES TRES MIL CUATROCIENTOS PESOS (\$ 38.003.400) M/CTE, incluido IVA y demás gastos asociados a la ejecución del contrato, de acuerdo con el certificado de disponibilidad presupuestal No. 12824 del 25/06/2024 que para el efecto expida la Coordinadora del Grupo de Gestión Financiera.

PLAZO DEL CONTRATO

El plazo de ejecución del contrato que se suscriba será de un (1) año a partir de la activación de la suscripción, soporte y mantenimiento del servicio del sistema de atención Virtual con respuesta automática vía Chat – Agenti y todos sus componentes, previa al cumplimiento de requisitos de perfeccionamiento del contrato, expedición del registro presupuestal y ejecución presupuestal.

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

El contratista deberá ejecutar las siguientes obligaciones para dar cumplimiento al objeto pactado:

ESPECÍFICAS:

1. Cumplir con lo detallado en la Ficha Técnica.

**ACTO ADMINISTRATIVO POR EL CUAL SE JUSTIFICA LA CONTRATACIÓN DIRECTA
CON PROVEEDOR EXCLUSIVO**

2. Un Documento donde indique el derecho de uso por suscripción y el soporte y mantenimiento al servicio del Sistema de Atención Virtual con Respuesta Automática vía Chat - Agenti y todos sus componentes por un (1) año a nombre de la Función Pública, junto con las claves y usuarios para acceder al mismo y los números de contacto telefónico para soporte y mantenimiento, con fecha de inicio mayor al vencimiento de la suscripción actual.
3. Un Documento donde indique la disponibilidad, según lo especificado en la ficha técnica, de los recursos destinados a las automatizaciones y personalizaciones y configuraciones requeridas por Función Pública sobre los servicios adquiridos, la organización interna de trabajo y forma de contacto.
4. Un Informe detallado en formato Excel de conversaciones de chatbot de todo el año para las gestiones de Función Pública al finalizar la suscripción, soporte y mantenimiento al servicio del Sistema de Atención Virtual con Respuesta Automática vía Chat – Agenti.
5. Un Informe mensual de disponibilidad del sistema durante el plazo de suscripción del servicio.

**4. LUGAR DONDE SE PODRÁN CONSULTAR LOS ESTUDIOS Y DOCUMENTOS
PREVIOS**

Los estudios y documentos previos pueden ser consultados en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública — SECOP II, Portal Único de la Contratación, al cual se puede acceder a través de la dirección electrónica. <https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE>

Por lo expuesto, se observa que se encuentra debidamente justificada la modalidad de contratación directa para celebrar un contrato de compraventa con la firma NATURA SOFTWARE S.A.S., identificada con el NIT 900.130.714-2, para “Contratar la suscripción, soporte y mantenimiento al servicio del Sistema de Atención Virtual con Respuesta Automática vía Chat – Agenti y todos sus componentes por un año (1) en su última versión en modalidad de Software como servicio; así como una (1) bolsa de treinta (30) horas destinados a las automatizaciones, personalizaciones y configuraciones requeridas por función pública.”, la cual se encuentra justificada en el artículo 2.2.1.2.1.4.8. del Decreto 1082 de 2015.

Finalmente ordenar la publicación del presente acto administrativo en el SECOP II en cumplimiento del artículo 2.2.1.1.1.7.1 del Decreto 1082 de 2015.

El presente acto administrativo se expide dieciocho (18) días del mes de septiembre de dos mil veinticuatro (2024).

LIDOSKA JULIA PERALTA PRIETO
Secretaria General

Revisó: Darío Santiago Cárdenas Vargas – Coordinador GGC 

Proyectó: Yunaira Urrutia SG 