

## **CIRCULAR NO. 1**

**Circular de preguntas y respuestas: Compra Menor No. RI-CM-BS-2025-045. Adquisición de Plataforma ChatBot Bajo el Modelo de Software Como Servicio Basado en Inteligencia Artificial para el Registro Inmobiliario.**

**Pregunta 1 Disponer de 2,500 notificaciones de WhatsApp salientes. - Tienen definido el tipo de comunicaciones que van a enviar? Para saber si son de marketing, transaccionales o ambas.**

**Respuesta 1** Incluir comunicaciones transaccionales, como confirmaciones de citas, actualizaciones sobre el estado de solicitudes y seguimiento de trámites, así como comunicaciones informativas e institucionales destinadas a difundir servicios, enviar recordatorios y promover campañas de interés para los usuarios del Registro Inmobiliario.

**Pregunta 2 Identificar los procesos institucionales que pueden ser soportados por el ChatBot (por ejemplo: consultas frecuentes y validación de datos) e integrarlos de manera que se automatice la atención y se reduzca la intervención humana. - Nos podrían indicar de cuáles son los casos de uso prioritarios que tienen que ir sí o sí? Ya que dicen "El menú principal del Robot (bot) debe contemplar al menos cinco (5) opciones configurables, con capacidad para ampliar dicho número según necesidades futuras." pero no se especifican los casos de uso.**

**Respuesta 2:** De acuerdo con lo indicado en el término de referencia numeral 6. Actividades de la contratación. En sus ítems: c) Identificar los procesos institucionales que pueden ser soportados por el ChatBot (por ejemplo: consultas frecuentes y validación de datos) e integrarlos de manera que se automatice la atención y se reduzca la intervención humana.

d) Diseñar la arquitectura conversacional, definir los flujos de diálogo, intenciones, entidades y respuestas predefinidas, así como configurar la interfaz de administración y los componentes necesarios para su correcta operación.

**Pregunta 3 Aquellos procesos que se deben automatizar como "preguntas frecuentes", en que formato tienen la información para que la IA pueda usar como base de conocimiento?**

**Respuesta 3:** De acuerdo con lo indicado en el término de referencia, numeral 6. Actividades de la contratación. En sus ítems: c) Identificar los procesos institucionales que pueden ser soportados por el ChatBot (por ejemplo: consultas frecuentes y validación de datos) e integrarlos de manera que se automatice la atención y se reduzca la intervención humana.

d) Diseñar la arquitectura conversacional, definir los flujos de diálogo, intenciones, entidades y respuestas predefinidas, así como configurar

la interfaz de administración y los componentes necesarios para su correcta operación.

**Pregunta 4 Sobre la herramienta, están ok con una plataforma en la nube con colas de atención y usuarios ilimitados para atender las conversaciones en formato texto?**

**Respuesta 4** Sí, estamos de acuerdo con una plataforma en la nube para gestionar las conversaciones en formato texto. Sin embargo, preferimos que la atención sea manejada principalmente por agentes robóticos que proporcionen respuestas automáticas, sin intervención de personal humano, salvo en casos específicos y puntuales donde sea estrictamente necesario. La solución debe garantizar colas de atención eficientes y soportar usuarios ilimitados, cumpliendo con los requisitos de escalabilidad y automatización establecidos por la entidad.

**Pregunta 5 EL punto 17 menciona "Proveer los servicios para certificar e integrar como un canal validado por el fabricante del ecosistema de Meta (Instagram, Facebook y WhatsApp) del Registro Inmobiliario, así como un gestor de campaña y un plan." - A que se refieren con el gestor de campaña y plan?**

**Respuesta 5:** El gestor de campaña y el plan se refieren a una solución integral para diseñar, ejecutar y monitorear campañas informativas y de comunicación dirigidas a los usuarios a través de los canales de Meta (Instagram, Facebook y WhatsApp). Estas campañas pueden incluir, por ejemplo, iniciativas educativas como guías sobre cómo consultar un título de propiedad, realizar trámites digitales o acceder a los servicios del Registro Inmobiliario. El gestor de campaña implica una plataforma o herramienta que facilite la creación, segmentación, publicación y análisis de estas campañas, mientras que el plan abarca una estrategia de marketing digital detallada, que incluye objetivos, público objetivo, cronograma, métricas de desempeño y contenido adaptado a cada plataforma, asegurando una comunicación efectiva y alineada con los estándares del ecosistema de Meta.

**Pregunta 6 condiciones de pago: ¿habla de pago único contra presentación de la factura - Este pago se realiza al adjudicarse el proyecto o en que hito?**

**Respuesta 6** Conforme a lo indicado en el punto 15, página 13 "Condiciones de pago" indica que: La entidad contratante realizará un único pago correspondiente a los productos 1 y 2, contra presentación de factura y recepción conforme del área requirente.

**Pregunta 7 ¿Para el alojamiento en la nube puede ser con ORACLE?**

**Respuesta 7:** Sí, el alojamiento en la nube puede realizarse con Oracle, siempre y cuando se cumplan las integraciones requeridas con nuestros sistemas y se garantice la compatibilidad con los estándares técnicos establecidos en el pliego. La elección de la plataforma es flexible, siempre que se asegure el cumplimiento de los requisitos funcionales, de seguridad y de rendimiento especificados en el término de referencia.

**Pregunta 8 ¿Necesitan inteligencia generativa para manejarlos idiomas solicitados?**

**Respuesta 8:** De acuerdo con lo indicado en el término de referencia numeral 5. Descripción de los bienes y servicios a adquirir. En su columna Especificaciones Técnicas, se detalla:

- El ChatBot debe soportar los lenguajes español e inglés para dar repuestas a los usuarios.

Por lo que la herramienta debe estar habilitada para responder a los usuarios en ambos idiomas sin inconvenientes.

**Pregunta 9 En el punto 15, "condiciones de pago" ¿a qué se refieren con producto 1 y 2?**

**Respuesta 9** Se refiere a los productos esperados y/o requeridos en la contratación, indicados en la página No. 10 "Detalle de los productos a entregar".

**Pregunta 10 ¿Deben ser incluidos los servicios de integración a plataformas de Registro Inmobiliario? y Cuáles son esas plataformas?**

**Respuesta 10:** De acuerdo con lo indicado en el término de referencia, numeral 6. Actividades de la contratación. En su ítem F:

f) Implementar la integración del ChatBot con los canales de atención institucionales, tales como sitio web, aplicaciones móviles, WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram.

**Pregunta 11 ¿Qué procedimiento se debe agotar si se alcanza el límite mensual de notificaciones salientes antes de finalizar el mes? REQ. (3.3)**

**Respuesta 11** Al alcanzarse el límite de notificaciones de WhatsApps salientes, estas se detienen automáticamente y se reanuda de manera normal al inicio del siguiente mes.

**Pregunta 12 Al citar las 2,500 notificaciones de WhatsApp salientes no se especifica la recurrencia; (tiempo) como se especificó en el punto 3.2. REQ. (3.3)**

**Respuesta 12** La recurrencia es mensual, aplica el mismo tiempo indicado en el punto 3.2.

**Pregunta 13 ¿A qué se refieren las 5 opciones configurables en el menú principal que menciona el punto REQ (3.6)?**

**Respuesta 13:** Un menú parametrizable.

**Pregunta 14 Página 13 numeral 16 Sobre propiedad intelectual y confidencialidad, al contratar una plataforma SaaS, no se establece los derechos sobre el código fuente. Que en nuestro caso son propiedad de la empresa oferente. Aclarar este requerimiento. Si la institución contratante aspira a la propiedad intelectual del código.**

**Respuesta 14:** De acuerdo con lo indicado en el término de referencia, numeral 16 Los productos de esta contratación, en su totalidad: escritos, informes, cronogramas, bases de datos, formularios, cuadros, esquemas, procesos, procedimientos e instrumentos utilizados y aplicados, serán de total propiedad del Registro

Inmobiliario. Por lo que la razón por la que no se menciona es debido a que el código fuente de la plataforma de ChatBot no sería propiedad intelectual del Registro Inmobiliario.

**Dado el lunes 18 de agosto de 2025.**

**DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y CONTRATACIONES**