



**PROGRAMA DE APOYO A LA MODERNIZACIÓN DE LA  
DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES -  
DIAN**

**CONTRATO DE PRÉSTAMO BID 5148/OC-CO**

**SOLICITUD DE INFORMACIÓN (RFI)**

**SISTEMA DE CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT - CRM**

**NOVIEMBRE DE 2023**

## Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	2
1.1 Objetivo y propósito.....	2
1.2 Cronograma.....	3
1.3 Forma de presentación.....	3
1.4 Sesión para la presentación/demostración del producto.....	4
2. ANTECEDENTES.....	5
3. GENEREALIDADES DEL SISTEMA Y DEL PROYECTO.....	9
3.1 Alcance.....	9
3.2 Arquitectura general.....	10
3.3 Restricciones.....	10
4. SOLICITUD DE INFORMACIÓN (RFI).....	12
4.1. Información del interesado.....	12
4.2. Información de la solución.....	14
4.3. Información de técnica y de integración.....	16
4.4. Información funcional.....	18
4.5. Información metodológica.....	21
4.6. Costos.....	22
ANEXOS.....	23

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Objetivo y propósito

En el marco de la Modernización de la DIAN y de acuerdo con las necesidades de la Entidad, se hace relevante contar con herramientas que garanticen la gestión de las relaciones con los clientes, estas herramientas son indispensables para poder implementar una filosofía centrada en el usuario (customer-centric) en la Entidad.

Las entidades públicas se enfrentan día a día a diversos problemas como la información dispersa en diferentes bases de datos, canales no integrados y lentitud de los procesos, además se afrontan a unos nuevos desafíos como son el mejorar la calidad del servicio, modernizar el servicio público para responder a las nuevas tendencias, fomentar el trabajo colaborativo y evaluar las políticas públicas.

De esta manera, la DIAN como táctica para afrontar estos retos pretende implementar una solución como el CRM (Customer Relationship Management), el cual ofrecería la respuesta adecuada a dichos problemas de manera eficiente y aumentando la satisfacción de los usuarios.

El CRM, ofrece todas las funcionalidades para mejorar el servicio público: trazabilidad de solicitudes, e-administración, trabajo colaborativo, tramitación automatizada, base de conocimientos, etc. Estas son algunas de las ventajas que proporcionará la implementación del CRM en la Entidad:

- Tener una visión única del ciudadano.
- Mejorar la imagen institucional.
- Mayor accesibilidad de la información.
- Personalización del servicio ofrecido.
- Facilitar la participación de los usuarios.
- Conocimiento de necesidades y expectativas de cada tipo de cliente.
- Prestación multicanal de los servicios (omnicanalidad).
- Movilidad, redes sociales, marketing para modernizar las administraciones.
- Segmentación de usuarios.

- Estrategias y campañas de marketing más eficaces.
- Un mejor sistema de análisis y mejora continua.
- Informes, indicadores y análisis precisos para optimización y toma de decisiones.
- Trazabilidad de los trámites y solicitudes, óptima tramitación al interior de la DIAN.
- Agilidad y mejora de la calidad de la prestación de los servicios.
- Optimización de los recursos y en consecuencia una reducción de costos.
- Estandarización de los procesos.
- Homogeneización de la atención al ciudadano y respuesta unificada.
- Compartir información y mejorar la comunicación interna de la DIAN.
- Mayor coordinación entre las distintas áreas de la DIAN.
- Gestión de las actuaciones administrativas y emisión de documentos masivos.
- Generación automática de campañas por distintos canales de atención.

## 1.2 Cronograma

Las fechas previstas para la presentación del RFI son:

Actividad	Fecha
Publicación y lanzamiento del RFI	23 de noviembre de 2023
Plazo para realizar preguntas y/o aclaraciones por parte del proveedor	28 de noviembre de 2023
Plazo para responder preguntas y/o aclaraciones por parte de la DIAN	4 de diciembre de 2023
Sesión para la Presentación/Demostración del producto.	11 de diciembre de 2023
Fecha y hora límite para envío de respuestas al RFI por parte de los proveedores	15 de diciembre de 2023 - 11:59 p.m.
Plazo para solicitud de aclaraciones por parte de la DIAN y respuesta por parte de los proveedores.	22 de diciembre de 2023

La DIAN se reserva el derecho de analizar las respuestas de los interesados al RFI y de solicitar las aclaraciones que a su juicio se requieran.

## 1.3 Forma de presentación

El RFI se remitirá a través del correo electrónico [adquisiciones@fondodian.gov.co](mailto:adquisiciones@fondodian.gov.co) que es gestionado por la Unidad de Coordinación del Programa de Apoyo a la Modernización de la DIAN, de tal manera que se centralice la información. Todas las interacciones entre la DIAN y los interesados en participar en este requerimiento se deben realizar utilizando el correo mencionado. No se aceptarán respuestas al RFI que se entreguen por un medio diferente o que se entreguen en papel en las dependencias de la DIAN.

Para efectos de cualquier comunicación, se debe relacionar el texto: Respuesta RFI-CRM 2023. La respuesta debe darse en idioma español o en su defecto en inglés; la documentación a remitir deberá ser en formato PDF y Word adjuntos al correo, sin que éste supere los 20MB.

#### **1.4 Sesión para la presentación/demostración del producto.**

Para conocer las soluciones que podrán ser ofertadas, de manera previa a recibir las respuestas al RFI se realizará una reunión en modalidad virtual en donde las firmas interesadas que cuenten con una solución tecnológica que responda a las necesidades planteadas por la DIAN, podrán realizar una demostración de la solución que pueden ofertar y darán respuestas frente a las inquietudes que se planteen.

Para participar en esta sesión, las firmas interesadas remitirán un correo a la siguiente dirección [adquisiciones@fondodian.gov.co](mailto:adquisiciones@fondodian.gov.co), en donde deberán manifestar su interés en participar en la misma y en el que informen el nombre y el correo electrónico de las personas que participarán. En respuesta se remitirá la fecha y hora de la sesión con el protocolo de esta.

## 2. ANTECEDENTES

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales es una Unidad Administrativa Especial del orden nacional, de carácter eminentemente técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y con patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Tiene a su cargo un servicio público esencial (parágrafo artículo 53 de la Ley 633 de 2000), su objetivo es coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

La Ley 1819 de 2016 facultó a la DIAN para adelantar un proceso de modernización y el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 incluyó dentro de sus objetivos fortalecer la capacidad técnica e institucional de la DIAN, y en ese marco se ha estructurado el Programa de Apoyo a la Modernización de la DIAN que tiene el propósito de mejorar la eficacia y la eficiencia de la gestión tributaria y aduanera de la Entidad y así incrementar la recaudación del Gobierno Nacional.

En ese sentido, en junio de 2020 fue aprobado el Documento CONPES 3993 “Concepto favorable al patrimonio autónomo Fondo DIAN para Colombia para la contratación de operaciones de crédito con la Banca Multilateral (...) y declaración de importancia estratégica que la Nación proyecta realizar al Programa de Apoyo a la Modernización de la DIAN”. Dicho CONPES señala que en términos de modernización tecnológica, la DIAN ha adelantado esfuerzos para poner al día los sistemas de información y servicios digitales ante los cambios normativos; sin embargo, en los últimos 15 años no se ha realizado una renovación de sus soluciones frente a posibilidades que brindan actualmente las tecnologías digitales, además cuenta con deficiencias relacionadas con gobierno de datos, seguridad de la información, escalabilidad de las soluciones tecnológicas, baja adopción de tecnologías emergentes y estandarización de componentes tecnológicos, lo cual dificulta el desarrollo y despliegue de nuevas funcionalidades, incrementa costos por pagos de soportes a CONSULTORES exclusivos de tecnología, limita el escalamiento tanto vertical como horizontal, e incrementa los problemas de disponibilidad en el servicio.

El 24 de diciembre de 2020, el Fondo DIAN para Colombia y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), suscribieron el Contrato de Préstamo BID 5148/OC-CO, con el objeto de contribuir a la financiación y ejecución de la primera operación de un programa multifase de Apoyo a la Modernización de la DIAN cuyo objetivo general es mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión tributaria, aduanera y cambiaria de la DIAN y cuyos objetivos específicos se han orientado a:

1. Mejorar el modelo de gobernanza institucional para el fortalecimiento de la planificación estratégica y la estructura institucional y la actualización del modelo de gestión de talento humano.
2. Optimizar procesos de gestión tributaria, aduanera y cambiaria para el aumento de su eficiencia en términos de mayor recaudo y mejor gestión de riesgo.
3. Mejorar la eficiencia de la gestión tecnológica, los datos y la seguridad de la información para optimizar la toma de decisiones y proteger la información.

Para alcanzar los objetivos indicados, el Programa comprende tres componentes:

1. Organización Institucional y Recursos Humanos (RR.HH.).
2. Control y cumplimiento tributario, aduanero y cambiario.
3. Plataforma Tecnológica (PT), datos y seguridad de la información.

De acuerdo con lo anterior, y con el propósito de mejorar la experiencia de los usuarios, lograr una mayor digitalización de los servicios y adicionalmente facilitar el intercambio de información con diferentes actores, se hace necesario diseñar e implementar los siguientes componentes transversales:

- **Plataforma Digital de Integración de Servicios**, es un grupo de componentes transversales que permiten lograr una mayor digitalización de los servicios, mejorar la experiencia de los usuarios y facilitar el intercambio de información con los diferentes actores.
- **Nuevo sistema de gestión corporativa (NSGC)**, consiste en una plataforma tecnológica de procesos e información diseñada para facilitar y controlar de manera eficiente los procesos de gestión del talento humano, gestión de mercancías

aprendidas, decomisadas y abandonadas, bienes muebles e inmuebles en dación de pago, gestión de inventarios para bienes muebles, inmuebles e intangibles de la Entidad y la gestión de asuntos disciplinarios.

- **Nuevo sistema de gestión tributaria (NSGT)**, es una plataforma tecnológica de procesos e información diseñada por la DIAN para facilitar y controlar de manera eficiente los procesos tributarios de recaudación de impuestos y derechos, control cambiario y fiscalización.
- **Nuevo sistema de gestión de aduanas (NSGA)**, es una plataforma tecnológica de procesos e información diseñada por la DIAN en el que se pretende reflejar la visión de un ecosistema eficiente, en el que la DIAN sea el habilitador de condiciones propicias para robustecer la actividad económica, articulando los esfuerzos de los actores del comercio exterior en Colombia.
- **Repositorio único de datos (Data-R)**, que permitirá contar con una sola fuente de datos e información que facilite la gestión y el aprovechamiento de estos en los distintos sistemas transaccionales, así como en los procesos analíticos.
- **Seguridad**, establecerá un marco conceptual y normativo de seguridad de la información que incluye: (I) preparación de diagnóstico de la situación actual, diseño de la situación futura y período de transición, y propuesta de un nuevo marco consistente con el PETI; (II) desarrollo de los manuales de política de seguridad; (III) implantación del marco incluyendo campañas de concientización; y (IV) difusión de los instrumentos de seguridad de la información y ciberseguridad.
- **Multinube híbrida**, servicio de nube híbrida (pública y privada basada en contenedores) para toda la plataforma de aplicaciones y servicios institucionales y para el Data-R, incluyendo almacenamiento, comunicación, seguridad, procesamiento de las aplicaciones, licencias de software, actualizaciones y soporte.

El presente documento se centra en la adquisición, implantación, configuración y puesta en marcha del *Sistema de Relacionamiento con el Cliente - CRM (Customer Relationship Management)* para la DIAN, solución transversal que hace parte de la *Plataforma Digital de Integración de Servicios (PDIS)*. Se espera de esta solución, que permita responder a las

necesidades de la Entidad, logrando una gestión eficiente, aplicando eficazmente y de manera proactiva sus procedimientos de gestión de cara a los ciudadanos, aumentando su capacidad de reacción, proporcionando una visión 360° de sus clientes y de los ciudadanos, unificando la información y habilitando la toma de decisiones basadas en datos.

Debido a lo anterior, este sistema tendrá que articularse e interoperar con los demás proyectos y sistemas, por lo cual deberá disponerse lo necesario para asegurar esta articulación de tal manera que haya coordinación de acciones, tareas y se resuelvan interdependencias que existan entre los distintos servicios y cumplir con los requerimientos establecidos y definidos para la solución.

### **3. GENERALIDADES DEL SISTEMA Y DEL PROYECTO**

#### **3.1 Alcance**

Como parte de la estrategia de mercadeo relacional de la DIAN, se requiere contratar una solución de CRM, que deberá cumplir con los requerimientos de licenciamiento, técnicos y funcionales requeridos por la DIAN, que permita la administración y análisis de la información de clientes de la entidad, visualización histórica de su información y trazabilidad de las interacciones de los funcionarios con los usuarios.

La solución de CRM debe permitir gestionar actuaciones administrativas de manera puntual y masiva, gestionar de forma integral las distintas interacciones de los contribuyentes con la administración. Esto incluye la generación de una vista 360 integrada a los procesos de la entidad. Permitir la generación de campañas en automático por los distintos canales de atención, garantizar la trazabilidad de gestión contribuyendo al control y la facilitación de la interacción de las partes interesadas con la Dian, acelerar la productividad, tomar decisiones informadas, crear comunicaciones relevantes que se entreguen en tiempo real y en los términos de los usuarios, segmentar usuarios, crear campañas, anticiparse y responder a las necesidades del cliente basados en su información, del mismo modo, deben obedecer a una adecuada planificación, coordinación y control de la información con el fin de garantizar su integridad, autenticidad y disponibilidad a lo largo del tiempo.

El Proveedor será responsable de habilitar o adaptar, parametrizar, configurar, integrar, implantar y capacitar esta solución en todas las sedes y dependencias administrativas de la DIAN a nivel Nacional, así como generar las capacidades de integración de acuerdo con las necesidades de los proyectos PETD, los sistemas actuales, los procesos de apoyo y misionales de la Entidad.

### 3.2 Arquitectura general

La solución del CRM debe estar enfocada en la centralización de información proveniente de diferentes sistemas y servicios, entre sus principales características debe ser flexible, garantizando la adaptación y la reutilización, teniendo en cuenta que las necesidades, los cambios y evoluciones de los sistemas de información y procesos de la Entidad, así mismo, con las necesidades de la interoperabilidad tecnológica con los sistemas misionales y de apoyo de la DIAN que se tienen actualmente y con los que se puedan implementar o que vayan surgiendo en el tiempo.

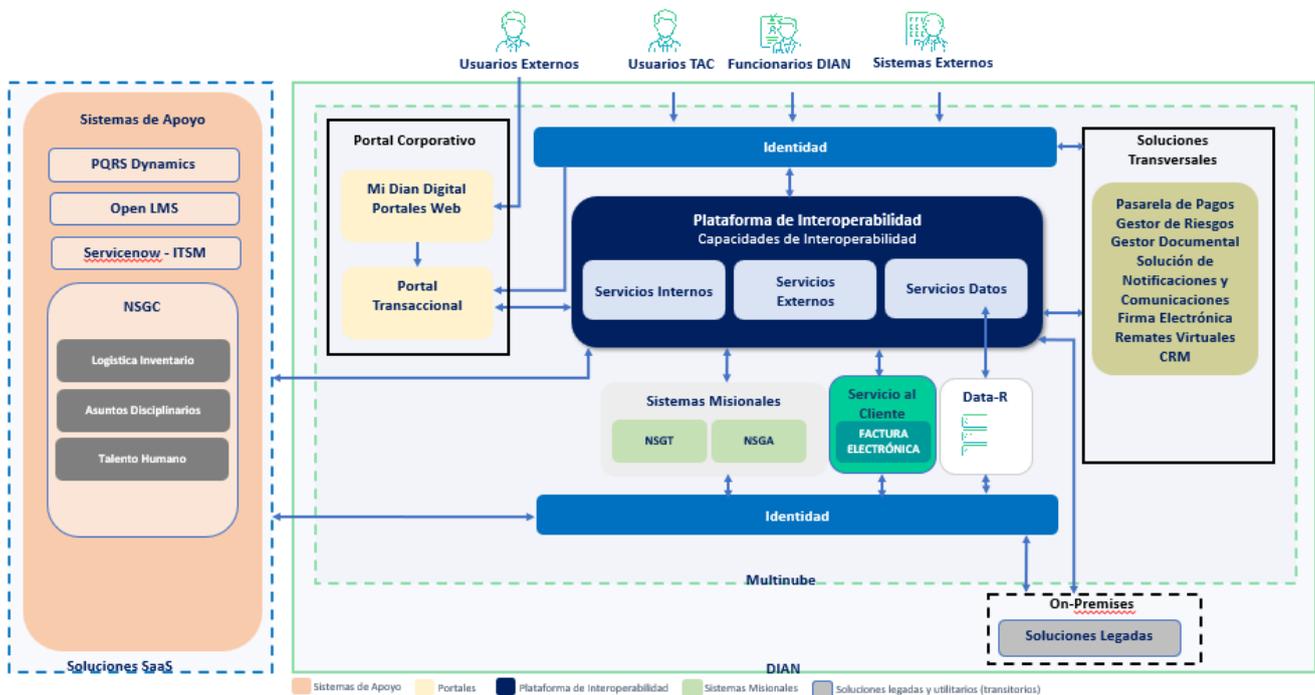


Gráfico 1. Diagrama de Arquitectura DIAN relacionado con el CRM, Fuente: Elaboración Propia

### 3.3 Restricciones

- Se requiere preferiblemente una solución tipo PaaS o IaaS en la nube.
- La solución debe ser implementada y desplegada en la nube que la DIAN tenga disponible para este propósito, ya sea Azure o AWS. Esto se hace con el objetivo de asegurar la custodia de los datos y mantener el control sobre la infraestructura.
- Para los servicios de intercambio de información con los sistemas de las entidades públicas, se deberá usar la plataforma de interoperabilidad del Estado colombiano X-

#### Road

- La solución debe ser responsive.
- Debe proveer una versión para celulares y dispositivos móviles (APP), con todas las funcionalidades que exige el presente documento.

#### 4. SOLICITUD DE INFORMACIÓN (RFI)

Por favor responda las siguientes preguntas.

##### 4.1. Información del interesado

4.1.1. Nombre (razón social) \_\_\_\_\_

4.1.2. Identificación tributaria \_\_\_\_\_

4.1.3. Dirección/ciudad/país \_\_\_\_\_

4.1.4. Actividad principal (fabricante, partner, desarrollador, consultor, integrador, otro) \_\_\_\_

4.1.5. ¿Es el fabricante de la solución que presenta? (Sí / No) \_\_\_\_\_

4.1.6. ¿Ha implementado anteriormente la solución ofrecida? (Sí / No) \_\_\_\_\_

4.1.7. ¿Tiene oficinas o representación en Colombia? (Sí / No) \_\_\_\_

##### 4.1.8. Información de la persona de contacto

- Nombre: \_\_\_\_\_
- Cargo: \_\_\_\_\_
- Teléfono: \_\_\_\_\_
- e-mail: \_\_\_\_\_

4.1.9. Describa las experiencias de implementación de la solución ofrecida en el siguiente cuadro:



**4.2. Información de la solución.**

4.2.1. Nombre de la solución

4.2.2. Página web con información descriptiva de la solución.

4.2.3. Idioma de la solución y documentación.

4.2.4. Tipo de solución:

- Software comercial (COTS - Commercial Off-the-Shelf)
- Software como servicio (SaaS - Software as a Services)
- Plataforma como servicio (PaaS - Platform as a Services)
- Infraestructura como Servicio (IaaS - Infrastructure as a Services)
- Software de código abierto (OPEN)
- Software implementado sobre plataforma de gestión de procesos de negocio (BPMS Business Process Management Suite)
- Software a la medida (LDSW - Locally Developed Software)

COTS (seleccione X)	SaaS (seleccione X)	PaaS (seleccione X)	IaaS (seleccione X)	OPEN (seleccione X)	BPMS (seleccione X)	LDSW (seleccione X)

**Nota:** Señalar con una “X” la opción que corresponda. En caso de que sea una solución híbrida (mixta), seleccionar las opciones que correspondan en la tabla e indique cuales son los componentes principales que funcionan bajo cada tipo de solución marcado.

4.2.5. En caso de solución tipo (COTS, SaaS, OPEN), anexe descripción de la solución a nivel de:

- Arquitectura general
- Arquitectura de negocio
- Arquitectura de aplicaciones e integración
- Arquitectura de datos
- Arquitectura de infraestructura
- Arquitectura de seguridad.

4.2.6. En los casos de solución a la medida (BPMS, LDSW), describir la metodología de desarrollo, lógica de operación y componentes tecnológicos sugeridos. Indique donde se ejecutaron estos proyectos, refiera el tiempo y metodología de implementación.

4.2.7. Indique las características técnicas de la solución en los siguientes aspectos:

- Lenguaje de programación
- Bases de datos
- Sistemas operativos
- Uso de microservicios / contenedores
- Módulos nativos de nube
- Interacción con nuevas tecnologías: Bigdata, blockchain, redes sociales, inteligencia artificial, machine learning.
- Capacidades de adaptación/personalización en imagen institucional, espacio de trabajo, estructura cliente, reglas de negocio, entre otras.
- Modelo de despliegue (on-premises, public cloud IaaS, public cloud PaaS, SaaS)
- Nubes en las que puede funcionar la solución

4.2.8. ¿Si la DIAN lo requiere, la aplicación y el almacenamiento se puede alojar en las nubes de la Entidad (Azure o AWS)?

4.2.9. Si la solución ofrecida es únicamente de tipo SaaS:

- ¿Cuál es el tiempo de retención de los datos una vez se finaliza o cancela el contrato?
- ¿Cómo es el mecanismo de entrega de los datos al cliente?
- ¿Por cuánto tiempo mantienen los datos en su infraestructura una vez son entregados al cliente?
- ¿Por cuánto tiempo mantienen backup de la información en caso de que la transferencia de datos falle?
- ¿Como realizan la transferencia de conocimiento de los datos a ser entregados al cliente?
- Como garantizan la confidencialidad de los datos durante el periodo de cancelación del contrato, transferencia de los datos y certificación de que la data ha sido entregada correctamente.

4.2.10. ¿Ofrecen una versión móvil o aplicaciones para dispositivos móviles? Y cuál es el alcance de la versión móvil en caso de que la ofrezca.

4.2.11. ¿Tienen un roadmap para evolucionar la solución?

¿Cuál es la periodicidad del roadmap (anual, multinual, etc), ¿cómo puede la DIAN acceder a las actualizaciones de la solución?

4.2.12. ¿Cuál es su política de cancelación y migración de datos si decidimos cambiar de proveedor en el futuro?

4.2.13. ¿Cuáles son las limitaciones de usuarios y de registros en el CRM?

4.2.14. Describa el modelo de licenciamiento o suscripción de la solución propuesta, indicando:

- Si ofrece escalas de licenciamiento
- Posibilidad de transferencia de los derechos de propiedad
- Posibilidad de transferencia del código fuente del producto
- Posibilidad de transferencia del código fuente de las adaptaciones
- Cuenta de depósito del código fuente “escrow account”
- Condiciones para la transferencia del código fuente

4.2.15. Esquema de la Garantía de la solución (indicar el No. de meses de garantía luego de aceptación)

### **4.3. Información de técnica y de integración**

4.3.1. ¿Cuáles son las características NO Funcionales de la solución?: Fiabilidad, Usabilidad, Eficiencia, Mantenibilidad, Seguridad y Administración.

4.3.2. ¿La solución se puede adaptar a las necesidades y evolución de la Entidad? ¿contempla distintos niveles de parametrización, uso de flujos de trabajo, herramientas colaborativas, integraciones, etc?

- 4.3.3. ¿La solución cuenta con módulos de administración y parametrización? Si cuenta, especifique cada uno de ellos.
- 4.3.4. ¿Los usuarios funcionales pueden crear, configurar y parametrizar nuevos flujos de negocio por sí mismos o requieren un conocimiento y/o perfil técnico?
- 4.3.5. ¿En qué entidades públicas se ha implementado esta solución? ¿Cuál es el volumen de usuarios que soportan la solución para esas entidades? ¿se encuentra interoperando con entidades estatales?
- 4.3.6. ¿El software CRM tiene capacidad para adaptarse al crecimiento de nuestra entidad? ¿Cómo?
- 4.3.7. ¿Cuáles son los mecanismos de integración e interoperabilidad que ofrece la Solución para integrarse con otros sistemas tanto internos como externos?, por ejemplo: APIs, servicios web, eventos, entre otros.
- 4.3.8. ¿La Solución tiene la capacidad de integrarse con sistemas On-premises, en la nube, o soluciones de tipo SaaS?
- 4.3.9. ¿La solución actualmente cuenta con un conjunto de integraciones disponibles y listas para usar? Por favor indique cuales integraciones tiene disponibles la Solución, los mecanismos de integración, y los flujos de información e indicar si son en una sola vía o bidireccionales.
- 4.3.10. ¿Qué limitaciones tiene la solución en cuanto a integración e interoperabilidad?
- 4.3.11. ¿En qué casos se requieren desarrollos a la medida para la integración? ¿Ustedes ofrecen el servicio de desarrollo a la medida en el caso de requerir nuevas integraciones?
- 4.3.12. ¿Con cuales sistemas han integrado su solución? Por favor indique los sistemas, las integraciones implementadas y los mecanismos de integración utilizados. Además, mencione las entidades en donde se implementaron estas integraciones.
- 4.3.13. ¿La solución permite la creación, administración y gestión de usuarios, roles y permisos alineados e integrados con el Servicio de Identidad de la DIAN?

4.3.14. La solución tiene capacidades de integración con SSO.

4.3.15. La solución cuenta con capacidades de integración con proveedores de identidad por ejemplo (AD B2C, entre otros). Indique cuales y en que clientes se encuentra implementada este tipo de integraciones.

#### 4.4. Información funcional

4.4.1. ¿Cuáles son las características clave de su software?

4.4.2. ¿Qué módulos o funcionalidades se contemplan para la implementación en una entidad como la DIAN?

4.4.3. ¿Cuentan con alguna implementación que incluya temas tributarios y/o aduaneros?, cuál fue el objetivo de la implementación? ¿Y, qué beneficios se han obtenido?

4.4.4. ¿Se hace algún tipo de gamificación de los usuarios? ¿Como se puede adaptar a las necesidades de la DIAN?

4.4.5. ¿Cuáles serían los beneficios que podría tener la Entidad y los contribuyentes al hacer uso de la solución?

4.4.6. ¿Cómo se pueden cuantificar los resultados obtenidos por la Entidad a partir del uso de la aplicación?

4.4.7. ¿Qué tecnologías disruptivas contempla, como son utilizadas y en que Clientes se encuentran implementadas?

4.4.8. ¿Cómo se construye la visión 360 del cliente?

4.4.9. Respecto al CRM con visión 360, solicitamos información sobre la inclusión de herramientas de Inteligencia Artificial. En caso de confirmar su presencia, ¿podría detallarse cuáles procesos o tareas específicas serían automatizados mediante estas herramientas de IA? Además, sería de gran utilidad contar con un ejemplo práctico que ilustre cómo se integraría la Inteligencia Artificial en el CRM, así como información detallada sobre el diseño de las reglas de negocios que respaldarían su eficacia.

- 4.4.10. ¿Cuáles son las herramientas de Inteligencia Artificial proporcionadas por el proveedor para integrar en los diversos canales de atención dentro de la estrategia omnicanal, garantizando una experiencia unificada para el ciudadano en todos los canales? Esto implica una atención masiva inicial mediante herramientas de IA que evoluciona hacia una asistencia humana. ¿Está esta funcionalidad integrada en el CRM ofrecido por el proveedor?
- 4.4.11. ¿qué medidas de control implementa el proveedor para prevenir la generación de información falsa por parte de la IA?
- 4.4.12. ¿Cuáles son las características de la búsqueda, consulta, reportes, análisis e indicadores de su solución? Explique para cada una de las características los requisitos, alcance y limitaciones.
- 4.4.13. ¿Maneja índices para las búsquedas? ¿Cómo se generan? ¿El buscador contempla diversas fuentes de información? Explique.
- 4.4.14. Frente a los análisis y reportes, ¿qué herramientas incluye para identificar tendencias, patrones y oportunidades de mejora?
- 4.4.15. ¿La solución hace uso de un gestor de conocimiento, ayudas, catálogo normativo, estructura del portafolio de trámites y servicios? Describa su respuesta.
- 4.4.16. ¿El CRM permite la configuración de preguntas y respuestas tipo, generando aprendizaje sobre las preguntas y/o consultas más frecuentes, visualización de videos, tutoriales sobre temas tributarios, aduaneros, cambiarios y factura electrónica, etc?
- 4.4.17. ¿Tiene acceso a múltiples dispositivos como computadoras, dispositivos móviles, tablets, etc, que permitan acceder a la información y realizar tareas en cualquier momento y lugar? ¿La solución contempla permitir ajustes para disponer sus servicios en otros dispositivos que se integren a la solución?, por ejemplo, terminales de autoatención. Por favor explique mecanismos, alcance y limitaciones.
- 4.4.18. ¿De qué manera de procesan, se explotan y se visualizan los datos dentro de la aplicación para generar valor a la Entidad y sus usuarios (internos y externos)?

- 4.4.19. ¿Cómo se manejan las importaciones y exportaciones de datos?
- 4.4.20. ¿Su solución permite la creación y expedición masiva de documentos?
- 4.4.21. ¿Su solución tiene un workflow de actividades y/o seguimiento de tareas?
- 4.4.22. ¿Qué procesos de la Entidad son susceptibles de automatización y/o eliminación con este tipo de soluciones?
- 4.4.23. ¿Su solución permite la programación de campañas masivas? ¿Tiene integrado herramientas de automatización para diseñar y ejecutar campañas personalizadas? Explique.
- 4.4.24. ¿Su solución cuenta con una funcionalidad incluida para el manejo de PQRSD? Por favor describa alcance y limitaciones.
- 4.4.25. ¿El CRM tiene incluida la estrategia de atención omnicanal para ofrecer una atención coherente y sin fisuras independientemente de los canales utilizados? Por favor describa tecnologías, alcance y limitaciones.
- 4.4.26. ¿La solución cuenta con un Portal Transaccional configurable y parametrizable a partir de integraciones con soluciones misionales y de apoyo de la DIAN que están en evolución (Cambio de tecnologías y arquitecturas)? Detalle su respuesta.
- 4.4.27. ¿Su solución tiene funcionalidades tales como buzón electrónico, notificaciones y “mis tareas”? ¿Cuál es su alcance?
- 4.4.28. ¿Qué herramientas de automatización de tareas repetitivas y procesos incluye? ¿Permite la asignación de tareas, el seguimiento de interacciones y el envío de notificaciones, etc?
- 4.4.29. ¿La solución contiene funcionalidades tales como gestión de agendamiento y calendario? Describa.
- 4.4.30. ¿Su solución tiene funcionalidades expediente digital? ¿Como se realiza la integración de toda la información relevante respecto de un sujeto, empresa o proceso misional (expedientes de caso, información exógena, RUT, intercambios, comunicaciones, notificaciones, registro de atenciones, PQRS, etc.)? ¿Cuál es su alcance?

- 4.4.31. Aunque el alcance del proyecto no incluye la realización de Migración de datos por parte del Consultor. ¿Describa cómo sería una estrategia de migración típica? ¿Actualmente la solución dispone de funcionalidades de carga?
- 4.4.32. ¿Qué se requiere para la integración con el sistema de Notificaciones y Comunicaciones de la Entidad?
- 4.4.33. Describa ¿cómo permitirá al usuario externo visualizar y configurar su información del RUT, su perfil de usuario, el tipo de comunicaciones, entre otras características?
- 4.4.34. Describa, ¿Cuáles serán las características ofrecidas al usuario interno según su perfil? ¿Qué puede ver de los datos de un usuario (vista 360), al momento de atenderlo? ¿cómo incluir información de campañas o seguimiento a servicios, de acuerdo con los permisos que configuren los usuarios?

#### **4.5. Información metodológica**

- 4.5.1. Describa las estrategias de levantamiento de información, implementación y salidas a producción que ha llevado a cabo para el desarrollo de este tipo de proyectos.
- 4.5.2. Indique el equipo de trabajo clave que ha requerido para la implementación de la solución tecnológica.
- 4.5.3. ¿Ofrece un plan de capacitaciones y una estrategia de transferencia y gestión del conocimiento? Indique cual es el modelo que utiliza y el alcance de la misma.
- 4.5.4. Describa la estrategia de gestión del cambio con las direcciones, áreas y usuarios que utilizarán la solución.
- 4.5.5. ¿Cómo se maneja la seguridad de los datos en su solución? ¿Como gestiona los datos sensibles?
- 4.5.6. ¿Cuál es el mecanismo de soporte y mantenimiento (preventivo y/o evolutivo)? Indique

con buen nivel de detalle.

4.5.7. ¿Cuál sería la Estrategia de implementación de la solución?

4.5.8. ¿Cuál es el Procedimiento para hacer parametrizaciones, adaptaciones y configuraciones?

4.5.9. Basado en su experiencia previa, ¿cuál es el cronograma típico de implementación de la solución (fases, hitos, duración) para un proyecto de esta magnitud? (adjuntar un cronograma típico)

#### **4.6. Costos**

Indicar en el “Anexo 1 Precios de referencia de la solución”, los valores que permitan a la entidad tener un estimado del proyecto y el estimado del valor base para poder dimensionar la sostenibilidad.

Por favor explique los costos (iniciales y continuos), el esquema de licenciamiento que ofrece, si se requieren módulos adicionales, discrimine servicios y etapas que pudiera contemplarse. Incluya los costos para acceder a las nuevas versiones o actualizaciones de la solución.

## **ANEXOS**

- Anexo 1 Solicitud de cotización para estudio de mercado en el marco de RFI