

0Expediente: 7081-2022 Línea: 1998

## 1. INFORMACIÓN GENERAL\*

### 1.1. Dependencia que Origina:

Dirección Distrital de Impuestos- Subdirección Educación Tributaria y Servicio

### 1.2. Fecha:

03/09/2022

### 1.3. Objeto Contractual:

Prestar los servicios de apoyo operativo para la gestión, revisión y actualización de peticiones ciudadanas, radicaciones virtuales, así como la atención a través de los diferentes canales dispuestos por la Secretaría Distrital de Hacienda, con ocasión a la virtualización de tramites, la entrada en producción de la solución SAP y en general para cubrir las solicitudes de los ciudadanos relacionadas con los diferentes Impuestos administrados por la entidad.

### 1.4. Sector Económico Identificado:

Sector Terciario. Sector de Servicios

Según la "Guía para la codificación de bienes y servicios de acuerdo con el código estándar de productos y servicios de Naciones Unidas, V.14.080" expedida por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, el sistema "The United Nations Standard Products and Services Code® - UNSPSC - Código Estándar de Productos y Servicios de Naciones Unidas" los servicios se ubican en los segmentos 70 a 94. Siguiendo la metodología indicada en la citada Guía, los servicios requeridos se encuentran identificados en el código:

Código	Código - Segmento	Código - Familia	Código - Clase
80111600	[80] Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresas y Servicios Administrativos.	[8011] Servicios de Recursos Humanos.	[80111600] Servicios de Personal Temporal.

Fuente: <http://www.colombiacompra.gov.co/clasificador-de-bienes-y-servicios>

## 2. ANÁLISIS SECTORIAL

### 2.1. Descripción del Sector Económico

Este sector agrega las actividades desarrolladas por las unidades económicas encaminadas a generar y poner a disposición de las personas, los hogares o las empresas una amplia gama de servicios cada vez que estos sean demandados y sobre los cuales no recaen derechos de propiedad por parte del usuario. Es importante tener en cuenta dos aspectos fundamentales sobre los servicios. El primero, que los servicios no son susceptibles de ser almacenados ni transportados y, en consecuencia, no pueden ser transados en forma independiente de su producción, y el segundo, que no existe un traslado de la propiedad del producto; se vende por parte del productor y se compra por parte del consumidor un derecho al uso del servicio, cada vez que éste sea requerido.

De acuerdo con la Clasificación Internacional Industrial Uniforme – CIIU Revisión 4, adaptada para Colombia, en adelante CIIU Rev. 4 A.C corresponden a la SECCIÓN N Actividades de servicios administrativos y de apoyo. Esta división comprende la prestación de diversos servicios administrativos de oficina corrientes, así como la realización de funciones corrientes de apoyo a las empresas, a cambio de una retribución o por contrata. Abarca también todas las actividades de servicios de apoyo que se proporcionan normalmente a las empresas y que no se clasifican en otra parte. Las unidades clasificadas en esta división no suministran personal operativo para realizar el conjunto de las operaciones de una empresa.

Este grupo comprende la prestación de diversos servicios administrativos de oficina corrientes, como los de planificación financiera, facturación y registro, personal y distribución física y de logística, a cambio de una retribución o por contrata. Abarca también actividades de apoyo, a cambio de una retribución o por contrata, que constituyen funciones corrientes de apoyo que las empresas y organizaciones realizan por lo general para sí mismas. Las unidades clasificadas en este grupo no suministran personal operativo para realizar el conjunto de las operaciones de una empresa. Las unidades dedicadas a una sola de esas actividades se clasifican en la clase correspondiente a la actividad de que se trate.

El sector de servicios en Colombia cuenta con un enorme potencial de crecimiento, por ello se ha convertido en una de las mayores apuestas comerciales para el país. Continuamente surgen iniciativas para explorar nuevas oportunidades y mercados, mejorando las políticas del sector y ampliando la oferta.

Según la encuesta mensual de Servicios del DANE, En el primer semestre de 2022, todos los subsectores de servicios presentaron variación positiva en los ingresos, diecisiete presentaron variación positiva en el personal ocupado total y todos los subsectores presentaron variación positiva en los salarios, en comparación con el mismo periodo de 2021. En junio de 2022, el comportamiento positivo del sector servicios se evidencia analizando la variación trienal, en comparación con junio de 2019, previo a la pandemia de Covid, dado que, diecisiete de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación positiva en los ingresos, diez presentaron variación positiva en el personal ocupado total y todos los subsectores de servicios presentaron variación positiva en los salarios. En particular las actividades administrativas y de apoyo de oficina, registraron un incremento del 22,7% en sus ingresos y de 22,6% en los salarios, pero una disminución del 10,9% en el personal ocupado, frente a junio de 2019.

### Variación trienal de los ingresos nominales, personal ocupado total y salarios, según subsector de servicios

Junio 2022<sup>p</sup> / junio 2019

Sección	División	Descripción	Variación (%) trienal		
			Ingresos	Personal Ocupado total*	Salarios**
H	División 52	Almacenamiento y actividades complementarias al transporte	41,6	1,0	20,6
H	División 53	Correo y servicios de mensajería	57,3	6,2	17,6
I	División 56	Restaurantes, catering y bares	28,6	-3,3	18,0
J	División 58	Actividades de edición	-7,7	-20,3	21,7
J	División 59, excepto Clase 5920	Producción de películas cinematográficas y programas de televisión	3,8	-38,3	42,3
J	División 60 y Clase 6391	Actividades de programación y transmisión, agencias de noticias	8,7	0,5	18,1
J	División 61	Telecomunicaciones	18,4	2,4	10,5
J	División 62, División 63, excepto Clase 6391	Desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos	44,3	27,5	32,7
LN	Sección N. Divisiones 7710, 7729 y 7730	Inmobiliarias, alquiler de maquinaria y equipo	31,2	-0,1	23,5
M	Divisiones 69, 70, 71, 72, Clase 7320, División 74	Actividades profesionales científicas y técnicas	61,6	1,0	22,6
M	Clase 7310	Publicidad	16,4	-5,9	25,8
N	Divisiones 78, 80 y 81, excepto Clase 8130	Actividades de empleo, seguridad e investigación privada, servicios a edificios	25,2	2,0	24,5
N	Clase 8220	Actividades de centros de llamadas (Call center)	74,5	43,7	26,2
N	División 82 excepto Clase 8220	Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades, excepto call center	22,7	-10,9	18,7
P	Grupo 854	Educación superior privada	11,6	-4,3	13,1
Q	Clase 8610	Salud humana privada con internación	34,3	11,6	18,0
Q	División 86 excepto Clase 8610	Salud humana privada sin internación	23,1	5,2	17,5
S	Divisiones 90, 92, 93, 95 y 96	Otros servicios de entretenimiento y otros servicios	31,9	-2,0	22,0

Fuente: DANE – EMS  
p Cifra provisional

El mercado colombiano cuenta con una oferta amplia de bachilleres, técnicos y profesionales que presten sus servicios a diferentes entidades y asuntos. La contratación de éstos no está sujeta a requisitos particulares de índole legal, salvo las propias del ejercicio mismo del objeto contractual.

## ***2.2. Perspectiva Legal del Sector***

La ejecución de las actividades a desarrollar por una personal con el perfil requerido no está sujeta a requisitos adicionales a los establecidos en los artículos 2.3.3.1.3.3. y 2.3.3.3.3.18. del Decreto 1075 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación”, los cuales se transcriben a continuación:

“Artículo 2.3.3.1.3.3. Títulos y certificados. El título y el certificado son el reconocimiento expreso de carácter académico otorgado a una persona natural al concluir un plan de estudios, haber alcanzado los objetivos de formación y adquirido los reconocimientos legal o reglamentariamente definidos. También se obtendrá el título o el certificado, al validar satisfactoriamente los estudios correspondientes, de acuerdo con el reglamento.

Los títulos y certificados se harán constar en diplomas, otorgados por las instituciones educativas autorizadas por el Estado.

En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 89 de la Ley 115 de 1994, los títulos y certificados serán los siguientes:

1. Certificado de estudios del Bachillerato Básico que se otorga a quienes hayan culminado satisfactoriamente, en un establecimiento educativo debidamente autorizado para prestar este servicio, el curso de los estudios de educación básica o a quienes se sometan los exámenes de Estado para validar esta educación. El certificado permite comprobar el cumplimiento de la obligación constitucional de la educación básica, habilita plenamente al educando para ingresar a la educación media o al servicio especial de educación laboral o al desempeño de ocupaciones que exijan este grado de formación.

2. Título de Bachiller que se otorga a quienes hayan culminado satisfactoriamente el curso de la educación media en establecimientos educativos debidamente autorizados para expedirlo o a quienes se sometan a los exámenes de validación. El título de Bachiller hará mención de la formación recibida, académica o técnica, especificando, además, la especialidad cursada. El título de Bachiller habilita plenamente al educando para cursar estudios de la educación superior en cualquiera de sus niveles y carreras de pregrado, según lo dispuesto por el artículo 28 de la Ley 115 de 1994, y por tanto, para el ingreso a las instituciones de educación superior sólo debe satisfacer los requisitos de selección, en cuanto a aptitudes o conocimientos específicos que en ejercicio de su autonomía señale cada institución admitente. Estos requisitos no podrán incluir la exigencia de cursar estudios adicionales previos.

3. Título en arte u oficio que se otorga a quienes hayan culminado en un establecimiento educativo debidamente autorizado, un programa del servicio especial de educación laboral con una duración de al menos cuatro semestres, en un campo del arte, el oficio o la técnica.

Para el solo efecto de la satisfacción de los requisitos de ingreso a los programas de formación en ocupaciones de carácter operativo e instrumental de la educación superior, este título es equivalente al de Bachiller.

4. Certificado de aptitud ocupacional que se otorga a quienes hayan culminado programas reconocidos por el servicio especial de educación laboral, con duración mínima de un año.”

“Artículo 2.3.3.3.3.18. Graduación. Los estudiantes que culminen la educación media obtendrán el título de Bachiller Académico o Técnico, cuando hayan cumplido con todos los requisitos de promoción adoptados por el

establecimiento educativo en su proyecto educativo institucional, de acuerdo con la ley y las normas reglamentarias.”

De otra parte, conforme con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 el contratista debe dar cumplimiento a sus obligaciones con los sistemas de salud, pensión y riesgos laborales.

Por último, LEY 1437 DE 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, plantea los deberes de las autoridades frente a las personas que ante ellas acuden y en relación con los asuntos que tramiten. A nivel distrital, por medio del Decreto 197 DE 2014 se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C. En cumplimiento de estas y otras normas que regulan el tema, la Secretaria Distrital de Hacienda es garante del servicio y la atención de necesidades y requerimientos de los ciudadanos, cumpliendo los Protocolos de Servicio al Ciudadano (conjunto de consideraciones, procedimientos, y/o reglas que son establecidas para garantizar que la comunicación y los intercambios con el ciudadano sean consistentes y satisfactorios), compilados en el manual de servicio a la ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

### **2.3. Perspectiva Comercial**

De conformidad con el numeral 5 del artículo 23 del Código de Comercio (DECRETO 410 DE 1971), el ejercicio de profesiones liberales no constituye actos mercantiles; de igual manera, los oficios, actos, operaciones o actividades no previstos en los artículos 20, 21 y 22 del citado código, concordante con el artículo 26 de la Constitución Política de Colombia, no constituyen actos, operaciones o actividades comerciales en consecuencia la perspectiva comercial no aplica para el presente proceso de contratación. Adicionalmente se tiene en cuenta lo señalado en la Guía de Análisis del sector publicada por Colombia Compra Eficiente “No será necesario que la Entidad Estatal haga un estudio de la oferta y la demanda del sector de la prestación de servicios profesionales con particularidades sobre tipos, precios, calidades y cantidades de la oferta y la demanda.”

### **2.4. Perspectiva Financiera**

**No Aplica.** Las obligaciones del objeto contractual que se enmarca en el sector pueden ser adelantadas por persona natural, las cuales no requieren de una capacidad financiera para respaldar el objeto contractual

### **2.5 Perspectiva Organizacional**

**No Aplica.** El objeto contractual, en especial las obligaciones que demande el mismo pueden ser adelantadas por una persona natural, la cual no está obligada a llevar ni reportar estados financieros, así como tampoco requiere que esté inscrito en el Registro Único de Proponentes, se establece que el presente numeral.

### **2.6 Perspectiva Técnica**

De acuerdo con el objeto contractual y con el análisis realizado del sector terciario o de servicios, se concluye que las obligaciones que demande el mismo pueden ser adelantadas por una persona natural que posea conocimientos en la materia, por lo cual la persona debe tener el siguiente perfil:

FORMACIÓN ACADÉMICA: Diploma de Bachiller en cualquier modalidad.

EXPERIENCIA REQUERIDA: 18 meses de experiencia en servicio al cliente

### **2.7 Análisis de Riesgo**

RIESGO OPERACIONAL:

- Mal manejo de la información. Manipulación o mal uso de la información que por razón del servicio y desarrollo de sus actividades obtenga.



## ANÁLISIS DEL SECTOR ECONÓMICO Y DE OFERENTES

- Incumplimiento de condiciones contractuales. No entrega de los productos y/o resultados esperados.
- Mala calidad por falta de experiencia del contratista.

RIESGO TÉCNICO: Ausencia de personas con el perfil que requiere la entidad.

Matriz de riesgos definitiva se adjunta con los documentos del proceso.

Observaciones:

<b>Revisado por:</b> Jairo Lázaro Ortiz	Subdirector de Asuntos Contractuales
<b>Proyectado por:</b> Giovanni Suarez Useche (Perspectiva Legal)	Profesional Especializado SAC
<b>Proyectado por:</b> Mary Luz Pinzón Romero	Profesional Universitario SAC

[www.shd.gov.co](http://www.shd.gov.co)

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

115-F.59  
V.6