



ANÁLISIS DEL SECTOR ECONÓMICO Y DE OFERENTES

Expediente Bog_Data: CD0001/2024/00000004670

Línea PAA: 1000011505 2024

1. INFORMACIÓN GENERAL*

1.1. Dependencia que Origina:

DIRECCIÓN DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ
SUB DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y SERVICIO

1.2. Fecha:

16 de septiembre de 2024

1.3. Objeto Contractual:

Prestar servicios especializados para ejecutar el modelo de servicio de la SDH a través de la operación de los canales de atención presenciales y no presenciales dispuestos para ofrecer una experiencia de servicio.

1.4. Sector Económico Identificado:

Sector Terciario o 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”¹ 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”. Siguiendo la metodología indicada en la citada Guía, los servicios requeridos se encuentran identificados en la clasificación:

CODIGO UNSPSC	GRUPO	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE
80111600	(F) Servicios	[80] Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresa y Servicios Administrativos	[8011] Servicios de Recursos Humanos	[801116] Servicios de personal temporal

2. ANÁLISIS SECTORIAL

2.1. Descripción del Sector Económico

El presente proceso involucra el sector terciario o de servicios conjugando a su vez un gran componente de servicios de personal con un gran ingrediente de tecnologías de la información, a través de una empresa especializada en Centros de servicios.

La tercerización de procesos de negocio o Business Process Outsourcing (BPO), se entiende como la delegación de uno o más procesos de negocio, intensivos en el uso de tecnologías de la Información, a un proveedor externo, quien a su vez posee, administra y gerencia los procesos seleccionados, basado en métricas definidas y medibles. Se divide en dos tipos de servicios: **i) Front Office:** comprende el servicio al cliente, venta, soporte técnico, recobro, cobranza, retención, mesa de ayuda, encuestas de satisfacción; y **ii) Back Office:** comprende servicios de gestión de recursos humanos, logística analítica de negocio, análisis de información, entre otros.

La práctica contractual da cuenta de que la escogencia de esta modalidad de contratación para poner en funcionamiento un Centro de Servicios es frecuente en las entidades públicas distritales del nivel central, en entidades nacionales cuyo objeto misional se relaciona con la atención al ciudadano.

La Asociación Colombiana de BPO – BPRO señala en su sitio web www.bpro.org que Colombia es uno de los destinos más atractivos del mundo para la localización de servicios globales, como lo señalan AT Kearney y

¹ <http://www.colombiacompra.gov.co/clasificador-de-bienes-y-servicios>

Gartner, por su alta disponibilidad de talento humano calificado, costos competitivos y clima de negocios favorable, lo que le permitirá consolidarse como una plataforma exportadora de servicios cada vez más sofisticados, que incorporen nuevas y mejores tecnologías.

Colombia tiene una estabilidad jurídica muy importante para los inversionistas y para las empresas nacionales del sector BPO que están pensando en crecer y en buscar nuevos mercados. Tiene una ubicación geográfica privilegiada y una importancia en temas de conectividad que genera confianza en términos de operaciones.

Ahora bien, en relación con el componente tecnológico estas empresas pertenecen al sector de la Información y Comunicación TIC'S, sector que ofrece fuertes cambios en el desarrollo de los negocios en el mundo, constituyendo un sector de alta dinámica en el crecimiento de la economía con innovación, investigación y desarrollo.

El sector de tecnología se ha constituido en uno de los más importantes, dado que la tecnología es un instrumento para los negocios, que permiten la apertura de mercados, mejoras en los procesos de producción y muchos otros impactos que apuntan a la productividad y por ende a la competitividad de las empresas y los sectores a los que pertenecen.

El sector de Tecnologías Informáticas y las Comunicaciones (TIC'S) está conformado actualmente por cinco grandes subsegmentos:

- El primero de ellos corresponde a las telecomunicaciones, que abarcan tanto los servicios como los equipos asociados.
- El segundo subsegmento es el de TI (tecnologías de la información) que a su vez está conformado por los servicios de software, hardware e información electrónica.
- Los subsegmentos tercero, cuarto y quinto están conformados, respectivamente, por los servicios de publicidad, consumo de electrónicos y audiovisuales

CADENA DE VALOR

La cadena de valor del sector TIC en Colombia se compone de cinco grandes dimensiones:

- la infraestructura que soporta la utilización de los servicios y productos,
- la fabricación y/o venta de los bienes TIC,
- la producción de los servicios de telecomunicaciones, donde el servicio de Internet es hoy la punta de lanza de la industria,
- la industria de las plataformas digitales.

Toda la cadena de valor tiene como componente transversal el conjunto de actividades de investigación, desarrollo e innovación necesarias para la continua evolución del sector.

El sector de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), incluye diversos productos, los cuales responden dentro de la cadena de producción en Colombia, a un nivel de productos finales o terminados, en el entendido que reúne todas aquellas actividades de investigación, desarrollo, fabricación, integración, instalación y comercialización de componentes, partes, subensambles, productos y sistemas físicos y lógicos, fundamentados en la tecnología electrónica. Así mismo, afecta otras cadenas, al estar estrechamente ligada con la modernización, tecnificación y sistematización de los demás sectores productivos de la economía.

Las empresas dedicadas a la prestación de servicios relacionados con soluciones tecnológicas, se encuentran principalmente en el sector de la difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones, quienes tienen

servicios basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología, por lo que se han especializado en prestar un servicio conjunto, es decir, identificar la necesidad del cliente y desarrollar el software para integrar la información contenida en los diferentes sistemas de los potenciales usuarios.

Estas empresas cuentan con profesionales altamente calificados en las áreas de Ingeniería, Desarrollo de Software, Comunicación, Periodismo, Diseño Gráfico, Diseño Multimedia, Audio, Video, Mercadeo, Publicidad e Impresos y Artes Gráficas.

Igualmente, están las empresas que proveen servicios de tecnología que se especializan en diferentes líneas de negocio, tales como: Productos y servicios de tecnología, Diseño y desarrollo de software, Administración de datos, Mantenimiento de redes y comunicaciones, Mantenimiento de Infraestructura

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.

Ahora bien, la tendencia en la utilización de TICS en Colombia y el mundo 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. La movilidad y acceso a los recursos corporativos y externos que se requieren para dar la calidad en los servicios que tiene la SDH.

GREMIOS Y ASOCIACIONES EN LOS CUALES PARTICIPA EL SECTOR TERCIARIO

Asociación Colombiana de Medianas y Pequeñas Industrias (ACOPI), Federación Nacional de Comerciantes (FENALCO), ASOCIACION NACIONAL DE INDUSTRIALES (ANDI) y la Cámara de Comercio, FEDESOF, Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones, entre otros.

VARIABLES ECONOMICAS A CONSIDERAR EN EL PRESENTE PROCESO

Las variables económicas que afectan el sector se encuentran referidas a la variación del salario mínimo - SMMLV y el índice de precios al consumidor - IPC.

VARIACIÓN DEL SALARIO MINIMO LEGAL VIGENTE

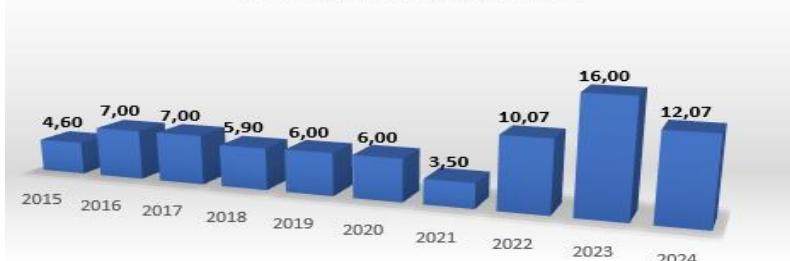
El salario mínimo en Colombia es el Salario mínimo mensual legal vigente (SMMLV), el cual se fija para periodos de un año y su periodicidad de pago es mensual; corresponden a pagos del personal requerido para la ejecución de los trabajos.

En Colombia los salarios de cada sector se determinan mediante la interacción entre oferta y demanda laboral. Sin embargo, existe un salario mínimo que se utiliza como referencia salarial y base para determinar auxilios, pagos mínimos para cotizar a seguridad social y otros. Al final de cada año se instala una Mesa de Concertación Laboral tripartita para acordar el salario mínimo mensual que tendrá vigencia el año inmediatamente siguiente. En esta negociación participa la Comisión Permanente de Concertación de Políticas Salariales y Laborales, conformada por representantes del Gobierno nacional, las centrales de trabajadores y dirigentes gremiales. Tanto trabajadores como empleadores proponen una cifra de ajuste teniendo en cuenta como parámetros la meta de inflación del siguiente año fijada por la Junta del Banco de la República, la Productividad Total de los Factores, la Contribución de los Salarios al Ingreso Nacional, el incremento del Producto Interno Bruto (PIB) y

el Índice de Precios al Consumidor (IPC). En caso de no lograr un consenso entre las partes, el Gobierno nacional fijará el salario mínimo mediante decreto, teniendo en cuenta los mismos parámetros².

Para 2024 salario mínimo crecerá un 12,07%, ubicándose en \$1.300.000 y el auxilio de transporte aumenta el 15.22%, ubicándose en \$162.000.

**VARIACIÓN SALARIO MINIMO LEGAL VIGENTE
POR AÑO 2015-2024**



En Colombia los salarios de cada sector se determinan mediante la interacción entre oferta y demanda laboral. Sin embargo, existe un salario mínimo que se utiliza como referencia salarial y base para determinar auxilios, pagos mínimos para cotizar a seguridad social y otros.

Al final de cada año se instala una Mesa de Concertación Laboral tripartita para acordar el salario mínimo mensual que tendrá vigencia el año inmediatamente siguiente. En esta negociación participa la Comisión Permanente de Concertación de Políticas Salariales y Laborales, conformada por representantes del Gobierno nacional, las centrales de trabajadores y dirigentes gremiales. Tanto trabajadores como empleadores proponen una cifra de ajuste teniendo en cuenta como parámetros la meta de inflación del siguiente año fijada por la Junta del Banco de la República, la Productividad Total de los Factores, la Contribución de los Salarios al Ingreso Nacional, el incremento del Producto Interno Bruto (PIB) y el Índice de Precios al Consumidor (IPC). En caso de no lograr un consenso entre las partes, el Gobierno nacional fijará el salario mínimo mediante decreto, teniendo en cuenta los mismos parámetros

INDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR (IPC)

**INDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR IPC
Diciembre 2011-2023**



² <https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/salarios>

En el mes de diciembre de 2023, el IPC registró una variación de 9,28% en comparación con diciembre de 2022. En el último año, las divisiones Transporte (15,42%), Restaurantes y hoteles (13,22%), Bebidas alcohólicas y tabaco (11,95%), Educación (11,41%), Bienes y servicios diversos (10,08%) y por último, Salud (9,49%) se ubicaron por encima del promedio nacional (9,28%). Entre tanto, las divisiones Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (9,26%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (8,94%), Recreación y cultura (7,10%), Prendas de vestir y calzado (5,23%), Alimentos y bebidas no alcohólicas (5,00%) y por último, Información y comunicación (0,12%) se ubicaron por debajo del promedio nacional.

ANÁLISIS PARA LA ACREDITACIÓN DEL FACTOR DE DESEMPATE RELACIONADO CON LA OFERTA DE BIENES NACIONALES

El artículo 2.2.1.2.4.2.17 del Decreto 1082 de 2015, que fue adicionado por el artículo 3º del Decreto 1860 de 2021, señala en el numeral 1º la forma como debe acreditarse el factor de desempate relacionado con *“Preferir la oferta de bienes o servicios nacionales frente a la oferta de bienes o servicios extranjeros”*, determinando que en los procesos en que no aplique el puntaje previsto en inciso primero del artículo 2º de la Ley 816 de 2003, la Entidad Estatal deberá definir en el pliego de condiciones, invitación o documento equivalente, las condiciones y los documentos con los que se acreditará el origen nacional del bien o servicio a efectos de aplicar este factor, los cuales, en todo caso, deberán cumplir con los elementos de la noción de Servicio Nacional establecida en el artículo 2.2.1.1.1.3.1 del Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional y observando los mismos lineamientos prescritos en el artículo 2.2.1.2.4.2.9, solo que el efecto de acreditar dichas circunstancias consistirá en beneficiarse de este criterio de desempate en lugar de obtener puntaje.

Por consiguiente, de acuerdo con lo señalado en el artículo 2.2.1.2.4.2.9. del Decreto 1082 de 2015 que fue adicionado por el artículo 2º del Decreto 680 de 2021, se debe realizar el correspondiente análisis con el fin de determinar si para la prestación del servicio se requiere de bienes nacionales para su ejecución, para lo cual se tiene en cuenta la definición de bienes nacionales establecida en el artículo 1º del Decreto 2680 de 2009.

Luego de verificar las obligaciones a cargo del contratista, así como las especificaciones y condiciones técnicas establecidas en la Ficha Técnica, se concluye que para la ejecución del servicio a contratar no es necesario contar con bienes nacionales, por consiguiente, no procede la aplicación de los criterios señalados en el artículo 2.2.1.2.4.2.9. del Decreto 1082 de 2015.

En consecuencia, al no existir bienes colombianos relevantes, la Secretaría Distrital de Hacienda determina que para la primera regla de desempate establecida en artículo 35 de la Ley 2069 de 2020, reglamentado por el artículo 2.2.1.2.4.2.17 del Decreto 1082 de 2015, que fue adicionado por el artículo 3º del Decreto 1860 de 2021, los proponentes acreditarán el cumplimiento de la mencionada regla con el compromiso de vincular un porcentaje mínimo de empleados o contratistas por prestación de servicios colombianos, que no podrá ser inferior al cuarenta por ciento (40%) del total de empleados y contratistas asociados al cumplimiento del contrato.

CRITERIOS DIFERENCIALES PARA MIPYME

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.4.2.17 del Decreto 1082 de 2015, que fue adicionado por el artículo 3º del Decreto 1860 de 2021, según los resultados del análisis del sector, las entidades estatales deben establecer condiciones habilitantes diferenciales que promuevan y faciliten la participación en los procedimientos de selección competitivos de las Mipyme domiciliadas en Colombia.

Por tanto, es necesario verificar el sector con el fin de determinar si existen potenciales proponentes que ostenten la calidad de MIPYMES, para lo cual se procedió a consultar la base de datos del Portal de Información Empresarial (PIE), hoy (SIIS) Sistema Integrado de Información Societaria de la Superintendencia de Sociedades, consultando las cifras de ingresos a 31 de diciembre de 2023, para los filtros seleccionados de sectores que se identifican con las Empresas posibles oferentes en el proceso. Para este caso J6202 -

Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas. En esta consulta se evidencia que 63% de la muestra registró ingresos anuales inferiores a 483.034 UVT (2022), es decir, se encuentran dentro de los rangos establecidos en el sector económico de empresas del sector servicios para la definición del tamaño empresarial como MIPYMES³.

ACTIVIDAD ECONOMICA	TOTAL EMPRESAS IDENTIFICADAS	EMPRESAS CATALOGADAS COMO MIPYMES SEGÚN SU NIVEL DE INGRESO	PORCENTAJE DE PARTICIPACION
J6202 - Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas	222	138	62%
J6209 - Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos	72	46	64%
RESULTADOS TOTALES	294	184	63%

No obstante, es de considerar que el servicio específico debe ser suministrado por empresas que tengan el personal especializado que requiere la prestación del servicio, así como cumplir con los requisitos y condiciones establecidos en el Pliego de Condiciones y sus Anexos.

DIVISIÓN EN LOTES O SEGMENTOS:

El Artículo 2.2.1.2.4.2.19. del Decreto 142 de 2023 establece: “*División en lotes o segmentos. Las entidades estatales promoverán la división de procesos de contratación en lotes o segmentos que faciliten la participación de las MiPymes atendiendo a criterios tales como: i) el tipo de entregable, ii) el valor del contrato y iii) el ámbito geográfico de la entrega*”. Por tratarse de un proceso que afecta la misionalidad de la Entidad no se encuentra procedente la división por lotes.

2.2. Perspectiva Legal del Sector

El Decreto Ley 2623 de 2009 “*Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano*”, establece en su artículo 3 que, “*El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano es el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración pública*”.

Posteriormente, el Decreto No. 197 del 22 de mayo de 2014, se adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C. y en su artículo 12 (modificado por el artículo 8 del Decreto 847 de 2019) define a la Red CADE como un “Modelo multicanal de servicio a la ciudadanía que se compone del canal presencial (SuperCADE, CADE, SuperCADE Móvil y RapiCADE).

³ Decreto 957 del 5 de junio de 2019 Por el cual se adiciona el capítulo 13 al Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único del Sector Comercio, Industria y Turismo y se reglamenta el artículo 2° de la Ley 590 de 2000, modificado por el artículo 43 de la Ley 1450 de 2011

Este sistema se define como un “Modelo multicanal de servicio a la ciudadanía que se compone del canal presencial (SuperCADE, CADE, SuperCADE Móvil y RapiCADE), canal telefónico y canal virtual (SuperCADE Virtual y Guía de Trámites y Servicios), apoyados por un equipo de servidores públicos comprometidos, que coordinan y administran los diferentes canales de interacción ciudadana, fundamentándose en el respeto, la transparencia, la igualdad y la honestidad, promoviendo la utilización de recursos físicos y tecnológicos que faciliten la calidad del servicio.

El servicio a la ciudadanía se encuentra definido en el artículo 5 del Decreto 847 de 2019 como el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna.

El artículo 7 del Acuerdo Distrital 257 de 2006 por el que “se dictan normas básicas sobre estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital”, establece como principio de la función administrativa distrital, el de efectividad, en los siguientes términos “Las autoridades administrativas del Distrito Capital serán responsables del cumplimiento de las políticas y los objetivos propuestos en los Planes de Desarrollo Económico, Social y de Obras Públicas distrital y de la respectiva localidad, en el Plan de Ordenamiento Territorial y en la misión y objetivos de los organismos y entidades, procurando la mayor efectividad e impacto para garantizar el ejercicio efectivo, progresivo y sostenible de los derechos humanos, individuales y colectivos, de sus habitantes”.

El artículo 10 de 2006 del Acuerdo Distrital 257 de 2006, establece el principio de coordinación, al señalar que “La Administración Distrital actuará a través de su organización administrativa de manera armónica para la realización de sus fines y para hacer eficiente e integral la gestión pública distrital, mediante la articulación de programas, proyectos y acciones administrativas a nivel interinstitucional, sectorial, intersectorial y transectorial”.

El artículo 23 de la Ley 80 de 1993 establece que las actuaciones de quienes intervengan en la contratación estatal se desarrollarán con arreglo a los principios de transparencia, economía y responsabilidad y conforme con los postulados que rigen la función administrativa.

2.3. Perspectiva Comercial

Teniendo en cuenta el alcance del objeto a contratar es necesario considerar proveedores que mediante el Outsourcing integral para los Servicios de un centro de contacto omnicanal y/o multicanal, para la atención de la ciudadanía a través de los canales requeridos por la Secretaría Distrital de Hacienda, garanticen la ejecución de todos sus componentes de manera eficiente y segura, en aras de cumplir las funciones legales misionales de la Secretaría Distrital de Hacienda, encaminada a lograr el fortalecimiento de las funciones de manera continuada e ininterrumpida.

Así las cosas, la necesidad de la Secretaría Distrital de Hacienda consiste en realizar 3 iniciativas que le permitan a la secretaria de Hacienda potencializar la comunicación con los ciudadanos, generando cercanía y claridad en los temas tributarios y contempla: A. Diseño e implementación de Micrositio: educación tributaria (NNAJ, grupos étnicos y lengua de señas) B. Diseño y ejecución de una estrategia integral digital para redes sociales. C. Diseño y ejecución estrategia BTL -Gestionar la atención ciudadana con mecanismos dinámicos garanticen, entre otras, la continuidad en la prestación del servicio y agilidad en las respuestas.

Con las necesidades claramente delimitadas y con la finalidad de sondear el mercado, se identificaron proveedores que ofrecen las actividades solicitadas para la contratación arriba mencionada y la Secretaría Distrital de Hacienda remitió solicitud de cotización adjuntando el correspondiente anexo técnico, a diferentes proveedores de servicio, estos son,

EMPRESA	EMPRESA
XTRAMILLA	KONECTA-GROUP
INFO BIP	EVENTOS MONTEVIDEO BOGOTÁ
4-72	GRAN ESTACION
EVOLUTION-IT	CARRERA
OUTSOURCING BPO	FUMI CONNECT
EMTELCO	BPM CONSULTING
BPM CONSULTING	MALL PLAZA
COMPRA EFICIENTE AMÉRICA SBPS	4-72
EMERGIACC	VM GLOBAL GROUP
GROUP COSBPO	ORACLE
ORGANIZACIÓN SIMPLEX	EVENTOS INTEGRADOS
GROUP OASD	CONVETUR SAS
OPERACIONES VPI	SOLUCIONES BPO
AUDARA	SERMEDIOS

2.4. Perspectiva Financiera

La información para la perspectiva financiera aquí presentada fue extractada del Portal de Información Empresarial (PIE), hoy (SIIS) Sistema Integrado de Información Societaria de la Superintendencia de Sociedades, consultando las cifras de balances a 31 de diciembre de los años 2021, 2022 y 2023. Se consultó los Indicadores Financieros agregados por los filtros seleccionados de regiones y/o sectores que se identifican con las Empresas posibles oferentes en el proceso. Para este caso J6202 - Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas. Se consultaron datos de la Región Central - Bogotá que son los que se identifican con las Empresas posibles oferentes en el presente proceso.

La Capacidad Financiera, se solicita con el fin de garantizar la solvencia económica y patrimonial del proponente como requisito habilitante dentro del proceso. Los indicadores por verificar son:

- Nivel de Endeudamiento: Permite establecer el grado de endeudamiento en la estructura de financiación del proponente.
- Razón de cobertura de Intereses: Refleja la capacidad de la empresa de cumplir con sus obligaciones financieras. Se determina la Razón de cobertura de Intereses, dividiendo la Utilidad Operacional por los Gastos de intereses.
- Capital de Trabajo: Un capital de trabajo adecuado permite establecer si una empresa está en capacidad de pagar sus compromisos a su vencimiento y al mismo tiempo satisfacer contingencias e incertidumbres.
- Índice de Liquidez: e establece con el fin de verificar la disponibilidad de recursos de la empresa a corto plazo para afrontar sus compromisos, representando las veces que el activo corriente puede cubrir el pasivo corriente.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos.⁴

Indicadores de Liquidez		2021	2022	2023
Índice de Liquidez	AC / PC	2,3	1,5	1,8
Capital de trabajo	AC - PC	28.400.258	7.786.415	11.241.682

El capital de trabajo y la razón corriente hacen referencia a la liquidez. Ambos indicadores se fijan en una franja positiva y de estabilidad del sector.

Indicadores de Endeudamiento		2021	2022	2023
Nivel de Endeudamiento	PT / AT %	35%	62%	53%
Razón de cobertura de intereses	UO / GI	10,6	2,4	3,9

Estos dos indicadores se refieren al nivel de endeudamiento del sector, se muestra en términos generales una posición de endeudamiento estable para los años de observación (2021 – 2023).

Se hace claridad que, las cifras presentadas en este análisis de sector provienen del PIE, hoy SIIS de la Superintendencia de Sociedades con cifras de balances a 31 de diciembre de 2021, 2022 y 2023, son de carácter ilustrativo del sector y no son la única base para determinar los indicadores financieros y organizacionales del presente proceso.

Para determinar los niveles a solicitar de cada indicador para la capacidad financiera y la capacidad organizacional en el presente proceso se consulta, además a los posibles proponentes identificados en el presente análisis del sector de acuerdo con lo señalado en las perspectivas comercial y técnica, cuya información está disponible en el RUES (REGISTRO UNICO EMPRESARIAL Y SOCIAL) que posee cifras del RUP de las empresas a 31 de diciembre de 2021, 2022 y 2023. También, se realiza una verificación previa tomando como variables el objeto a contratar, el presupuesto, la forma de pago, duración del contrato, el estudio del sector, entre otras variables.

También se tiene en cuenta los lineamientos del Manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los Procesos de Contratación de Colombia Compra Eficiente, mediante la utilización de herramientas estadísticas que le permiten determinar los criterios para la capacidad financiera y la capacidad organizacional a solicitar, con el fin de garantizar la solvencia económica y patrimonial de los interesados en participar, así como también favorecer la pluralidad de oferentes.

Los indicadores Financieros establecidos por la entidad para este proceso se pueden observar en el complemento del pliego de condiciones.

2.5 Perspectiva Organizacional

La Capacidad Organizacional, se solicita con el fin de establecer si el proponente es apto para cumplir oportuna y cabalmente el objeto del contrato en función de su organización interna, dada por su rentabilidad.

Indicadores por verificar son:

- Rentabilidad sobre patrimonio: Se establece con el fin de verificar la capacidad de generación de utilidad operacional por cada peso invertido en el patrimonio.

⁴ (SIIS) Sistema Integrado de Información Societaria de la Superintendencia de Sociedades, hoy (SIIS) Sistema Integrado de Información Societaria de la Superintendencia de Sociedades.

- b) Rentabilidad sobre activos: Se establece con el fin de verificar la capacidad de generación de utilidad operacional por cada peso invertido en el activo.

La información para la capacidad organizacional fue extractada del (PIE), hoy (SIIS) de la Superintendencia de Sociedades, con cifras de balances a 31 de diciembre de 2020, 2021 y 2022. A continuación, se presentan los resultados obtenidos⁵.

Indicadores de Rentabilidad		2021	2022	2023
Rentabilidad del patrimonio	UO / PAT	0,17	0,29	0,32
Rentabilidad del Activo	UO/AT	0,11	0,11	0,15

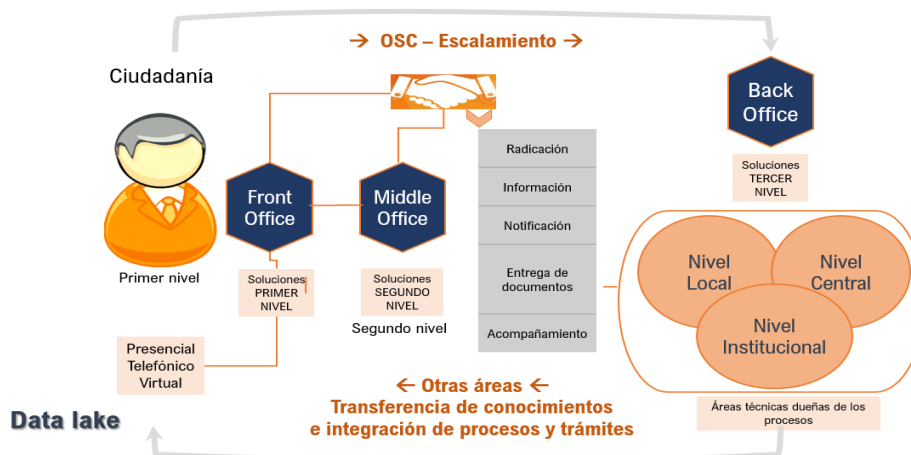
Los indicadores de rentabilidad muestran en su conjunto el nivel de organización de una empresa en el sentido de que a mayor rentabilidad mejor está la empresa en su estructura. Para este caso las cifras del indicador rentabilidad del patrimonio muestra un comportamiento al alza para 2023; en cambio el de rentabilidad del activo, muestra un comportamiento de estabilidad durante los años observados.

Los indicadores Organizacionales establecidos por la entidad para este proceso se pueden observar en el complemento del pliego de condiciones.

2.6 Perspectiva Técnica

Se identifican los grandes desafíos al interior de la entidad para garantizar una atención unificada; esto teniendo en cuenta que la entidad cuenta con diferentes áreas que hacen front office y back office, pero de acuerdo a sus demandas y respondiendo a los ciudadanos como áreas y no como entidad.

El ciclo de servicio inicia en el momento en que el ciudadano se acerca, por cualquier canal de atención, a presentar un requerimiento. Involucra un conjunto de actividades que se realizan al interior de la Entidad para dar trámite y solución a las solicitudes recibidas y describe la forma en la cual se articulan los niveles de solución (Front Office, Middle Office y Back Office), generando las acciones que permiten el mejoramiento continuo en la prestación del servicio. Finaliza o cierra cuando el ciudadano recibe la respectiva respuesta, que debe cumplir con los parámetros de calidad, eficiencia y oportunidad, satisfaciendo sus expectativas:



⁵ Portal de Información Empresarial (PIE) de la Superintendencia de Sociedades, hoy (SIIS) Sistema Integrado de Información Societaria de la Superintendencia de Sociedades.

La apuesta para la entidad es replantear el modelo de relacionamiento, para fortalecer la experiencia ciudadana, por medio de una atención unificada que garantice no solo la centralización de la información, la potenciación y productividad del equipo, sino que también que integre fluidamente con otras herramientas, la automatización de procesos y garantice la seguridad de los datos y lo más importante, nos permita aumentar la confianza y credibilidad con la ciudadanía. Este nuevo modelo de relacionamiento busca mejorar la eficiencia operativa, y potenciar la satisfacción de los contribuyentes y ciudadanos.

Este nuevo modelo adicionalmente busca:

Ampliación del canal presencial en la RED CADE y apertura de nuevos centros de atención y de experiencia por fuera de la Red, que permita la atención de nuestros grupos de valor de una manera preferencial como los grandes contribuyentes, atención de programas específicos como los adelantados por la dirección de cobro y dirección de impuestos de Bogotá y contar con medios alternos de pago en todos nuestros puntos de atención; el diseño e Implementación de un CENTRO ESPECIALIZADO DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE garantiza a la entidad la excelencia en el servicio, accesibilidad, comodidad y experiencia positiva en pago de impuestos. Mejorar y fortalecer la ventanilla única trámites (Oficina Virtual).

Para este punto de la atención presencial, es importante precisar que el cambio de personal que atenderá los canales presenciales que se tercerizará a través de esta nueva contratación, generará un traslado de las personas que actualmente ejercen esas funciones en los puntos presenciales, a la sede principal de la SHD, para que apoyen a su vez tareas propias de soporte a la atención de otras áreas técnicas y misionales.

Analítica de datos, para identificar patrones y tendencias que optimicen el Servicio a la Ciudadanía y permitan la toma de decisiones de manera oportuna.

Fortalecer la atención escrita con Back Office que integra atención de modalidad exprés y contención que permite mejorar no solo tiempos de respuesta, sino calidad de radicación y respuesta a los ciudadanos e índices distritales de gestión y atención.

Optimización canales con atención resolutive en menos tiempo.

Se ha trazado una ruta de trabajo para tener un servicio excepcional para generar confianza, por medio de apoyo tercerizado que dinamice, monitoree y optimice la atención que permitan la autogestión ciudadana con acompañamiento y cercanía, cumplimiento de compromisos, oportunidad y lenguaje claro.

Con el fin de dar cumplimiento a la meta PDD “Alcanzar 78 puntos en el índice de satisfacción frente a los trámites que presta la Secretaría Distrital de Hacienda” se formuló en el 2024 el primer proyecto de inversión en la SDH orientado directamente a la atención del ciudadano, “Fortalecimiento de la Experiencia Ciudadana con los Servicios de la Secretaria Distrital de Hacienda Bogotá D.C.”, que tiene como objetivo aumentar la satisfacción de los contribuyentes mejorando los niveles de confianza y credibilidad en la ciudadanía. En el marco del proyecto de inversión se desarrollarán las siguientes actividades:

Realizar 3 iniciativas que le permitan a la secretaria de Hacienda potencializar la comunicación con los ciudadanos, generando cercanía y claridad en los temas tributarios y contempla: A. Diseño e implementación de Micrositio: educación tributaria (NNAJ, grupos étnicos y lengua de señas) B. Diseño y ejecución de una estrategia integral digital para redes sociales. C. Diseño y ejecución estrategia BTL -Gestionar la atención ciudadana con mecanismos dinámicos garanticen, entre otras, la continuidad en la prestación del servicio y agilidad en las respuestas.

Servicio integral especializado de atención al ciudadano, no solo de la Dirección de Impuestos y Cobro, sino de toda la entidad: Front Office y Back Office 2. Encuesta de satisfacción -Implementar herramientas tecnológicas para fortalecer, homogenizar la información de los contribuyentes.

Ventanilla única de trámites (carpeta ciudadana), VISTA 360, Análisis de datos para identificar patrones y tendencias, que permitan la mejora en el servicio a la ciudadanía.

A través del servicio integral especializado se gestionará el 100% de la atención ciudadana en los canales presencial y escrito de la SDH, garantizando la continuidad en la prestación del servicio y agilidad en las respuestas.

2.7 Análisis de Riesgo

De acuerdo con el análisis efectuado, se identifican los siguientes riesgos:

RIESGO OPERACIONAL:

Demora en el suministro del soporte y/o actualizaciones requeridas que afecten el normal desarrollo y funcionalidad de la aplicación.

No disponibilidad del personal idóneo en el momento oportuno, lo cual genera riesgo en la intervención de los servicios objeto del contrato.

RIESGO TECNOLÓGICO:

Un inadecuado soporte tecnológico en software/hardware puede afectar el cumplimiento de las obligaciones contractuales y por ende el correcto procesamiento y resguardo de la información.

Los riesgos se encuentran en la matriz de riesgos adjunta al proceso.

Observaciones:

Revisado por: Marcela Castro Macias	<small>PRATT MACIAS CASTRO MACIAS - 52780721</small>	Cargo: Subdirectora de Asuntos Contractuales
Proyectado por: Héctor Wilson Gualteros Buitrago	<small>HECTOR WILSON GUALTEROS BUITRAGO</small>	Cargo: Contratista SAC
Proyectado por: Cristian Giovanni Bohórquez Molano	<small>CRISTIAN GIOVANNI BOHORQUEZ MOLANO</small>	Cargo: Contratista SAC