

Estudio del Sector

“Contratar los servicios de mesa de servicios, administración, operación, soporte, mantenimiento y la gestión de los servicios tecnológicos de la Rama Judicial a nivel nacional, incluyendo la adquisición de ofertas de servicio por demanda.”

Tabla de contenido

1. Aspectos generales del mercado.....	2
A. Entorno económico.....	2
B. Análisis del mercado laboral	7
C. Variables económicas que afectan el sector:	10
D. Análisis industria TIC:	15
E. Integrantes de la cadena productiva:	17
F. Marco regulatorio	18
2. Análisis de la oferta y demanda	19
A. Asociaciones del sector.....	20
B. Estudio de la oferta: Proveedores.....	20
C. Estudio de la demanda.....	22
3. Estudio de mercado.....	26
A. Forma de estimar el costo del servicio base – mesa de servicios	26
B. Forma de calcular el presupuesto oficial	30
C. Forma de estimar el valor de los servicios por demanda y precios techo	41
4. Conclusiones	44

El Consejo Superior de la Judicatura, de acuerdo con las disposiciones del artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015 y con base a la metodología descrita en la guía elaborada por Colombia Compra Eficiente, elaboró el estudio del sector relativo al objeto del proceso de contratación desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica, y de análisis de riesgo¹.

1. Aspectos generales del mercado

De acuerdo con el artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015, el Consejo Superior de la Judicatura debe hacer durante la etapa de planeación el análisis necesario para conocer el sector relativo al Objeto del Proceso la Contratación, desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional técnica y de análisis de riesgo. La Entidad debe dejar constancia de este análisis en los Documentos del Proceso¹.

El presente documento enmarca los actores y variables económicas a tener en cuenta dentro de la contratación de una Empresa, Institución o entidad que preste los servicios de mesa de servicios, administración, operación, soporte, mantenimiento y la gestión de los servicios tecnológicos de la Rama Judicial a nivel nacional, incluyendo la adquisición de ofertas de servicio por demanda, en este sentido, la información presentada a continuación corresponde a la estructura sugerida por Colombia Compra Eficiente para los análisis del sector de los procesos de contratación.

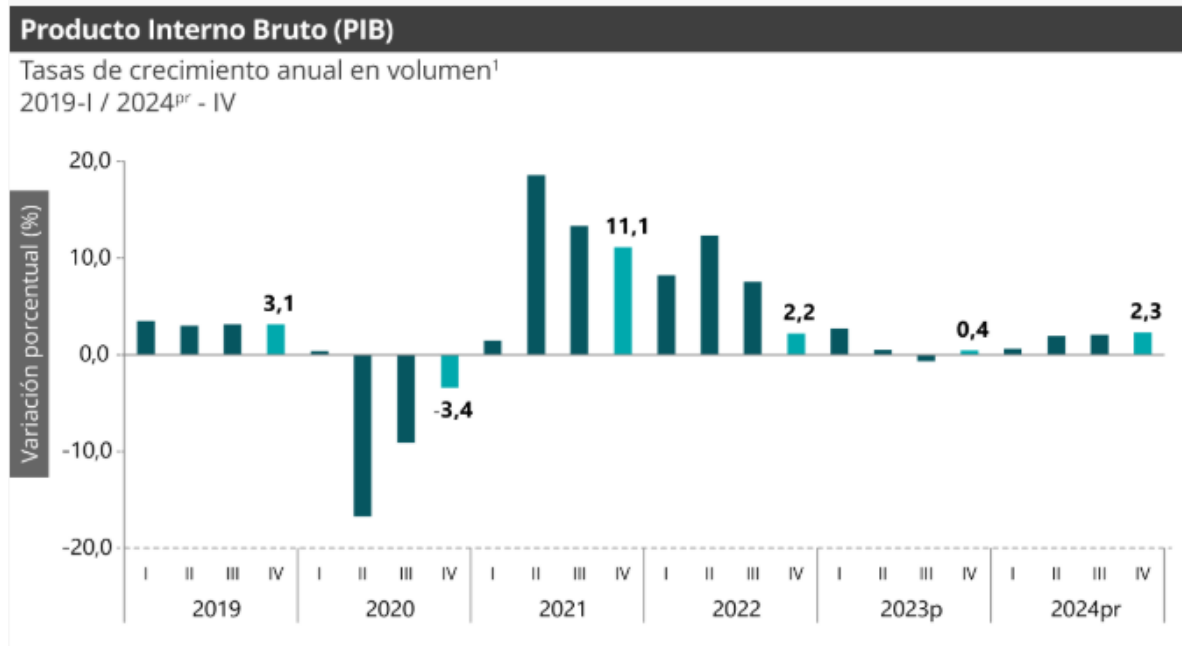
A. Entorno económico

La economía del país está dividida en tres franjas que tienen características comunes, están unificadas en su conformación y se diferencian claramente cada una de las otras dos.

- El Sector primario (agropecuaria)
- El sector secundario (Industrial.)
- El Sector terciario o (Servicios)

¹ Decreto 1082 de 2015 Sector Administrativo de Planeación Nacional - Gestor Normativo. (s/f). Gov.co. Recuperado el 29 de septiembre de 2023, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=77653>

De acuerdo con la información actualizada que reporta el DANE frente al comportamiento del crecimiento del Producto Interno Bruto – PIB, el Producto Interno Bruto crece 1,7% en el año 2024pr respecto al año 2023ptal como se observa en la siguiente gráfica:



Fuente: DANE, Cuentas nacionales²

Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

- Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca crece 8,1% (contribuye 0,8 puntos porcentuales a la variación anual).
- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; educación; actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 4,2% (contribuye 0,7 puntos porcentuales a la variación anual).
- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de

² <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-nacionales-trimestrales/pib-informacion-tecnica>

bienes y servicios para uso propio crece 8,1% (contribuye 0,3 puntos porcentuales a la variación anual).

- El impacto de los indicadores económicos mencionados sobre el servicio de mesa de ayuda está directamente relacionado con el sector de información y comunicaciones el cual decrece el -0.8% respecto al año 2023 y la actividades profesionales, científicas y técnicas, el cual, según los indicadores económicos presentados, muestra un crecimiento del 0,1% respecto al año 2023p).³

Tabla 1. Valor agregado por actividad económica
Tasas de crecimiento en volumen¹
Cuarto trimestre 2024^{PR}

Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)		
	Serie original		Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Año total	Anual	Trimestral
	2024 ^{PR} / 2023 ^P	2024 ^{PR} -IV / 2023 ^P -IV	2024 ^{PR} -IV / 2024 ^{PR} -III
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	8,1	6,5	-0,3
Explotación de minas y canteras	-5,2	-5,9	-0,4
Industrias manufactureras	-2,1	0,3	1,1
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado ²	1,9	-0,04	-0,1
Construcción	1,9	0,5	-0,9
Comercio al por mayor y al por menor ³	1,4	4,4	3,2
Información y comunicaciones	-0,8	-0,6	0,2
Actividades financieras y de seguros	0,4	-1,1	0,1
Actividades inmobiliarias	1,9	1,9	0,5
Actividades profesionales, científicas y técnicas ⁴	0,1	0,03	-0,1
Administración pública, defensa, educación y salud ⁵	4,2	4,0	1,3
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios ⁶	8,1	5,5	-0,4
Valor agregado bruto	1,8	2,3	0,8
Impuestos menos subvenciones sobre los productos	1,1	2,1	0,7
Producto Interno Bruto	1,7	2,3	0,6

El presente proceso, orientado a contratar los servicios de mesa de ayuda, administración, operación, soporte, mantenimiento y gestión de los servicios tecnológicos de la Rama Judicial a nivel nacional tiene un impacto relevante en la dinámica económica del país, incluso más allá del sector público. Su influencia alcanza distintas actividades económicas que hoy por hoy impulsan el crecimiento del valor agregado en Colombia, al fortalecer la

³ <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-nacionales-trimestrales/pib-informacion-tecnica>

infraestructura institucional y facilitar el uso de las herramientas digitales a disposición del Estado.

En primer lugar, este contrato impacta directamente el sector de la administración pública, defensa, planes de seguridad social, educación y salud, que reportó un crecimiento del 4,2 % y una contribución de 4,0 puntos porcentuales al crecimiento económico anual. La administración y soporte a las herramientas tecnológicas de la Rama judicial mejora la eficiencia y transparencia en la gestión del sistema judicial, lo cual fortalece la confianza de la ciudadanía en las instituciones.

De manera indirecta, el servicio de mesa de ayuda del aparato judicial también tiene efectos positivos en las actividades artísticas, de entretenimiento y recreación, así como en otros servicios prestados por hogares. Este sector creció un 8,1% y aportó 0,5 puntos porcentuales a la variación anual del valor agregado. Un sistema judicial más robusto, ágil y tecnológicamente avanzado permite proteger de forma más eficaz los derechos de autor, las licencias creativas y la propiedad intelectual, elementos fundamentales para el desarrollo de las industrias culturales y creativas. Según el DANE, en 2023 estas industrias generaron un valor agregado de \$40,6 billones, con un incremento del 12,13 % respecto al año anterior. La tecnología judicial, al facilitar trámites relacionados con estas protecciones legales, crea un entorno de seguridad jurídica que estimula la innovación y el crecimiento del sector creativo, cada vez más relevante en la economía nacional.

Por otra parte, aunque no tiene un vínculo directo, la mesa de servicios judicial también tiene repercusiones sobre el sector agropecuario —agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca— que creció un 8,1 % y contribuyó con 1,1 puntos porcentuales al crecimiento anual. Un sistema judicial más eficiente puede agilizar la resolución de disputas relacionadas con la tenencia y propiedad de la tierra, contratos de arrendamiento agrícola, conflictos ambientales y otros procesos legales asociados a este sector. Esto otorga mayor seguridad jurídica a los productores rurales, lo que incentiva la inversión y mejora las condiciones para el desarrollo de proyectos productivos sostenibles. Además, al integrar soluciones tecnológicas, la Rama Judicial puede apoyar modelos como el de las plataformas digitales para comercio directo de productos agrícolas, donde los derechos contractuales y los mecanismos de solución de controversias son clave para su funcionamiento y escalabilidad.

En conjunto, este objeto contractual contribuye a consolidar un ecosistema institucional más moderno, eficiente y confiable. Si bien su enfoque es el fortalecimiento de los servicios tecnológicos en la Rama Judicial, sus efectos se proyectan sobre múltiples sectores económicos al facilitar condiciones estructurales para la innovación, la protección de derechos y el desarrollo de nuevas formas de producción y prestación de servicios. En este

sentido, el impacto del contrato trasciende la administración de justicia, convirtiéndose en un facilitador transversal del crecimiento económico y social en Colombia.

De igual forma, el impacto de los indicadores económicos mencionados sobre el servicio de mesa de ayuda en la Rama Judicial está directamente relacionado con el sector de información y telecomunicaciones, el cual, según los indicadores económicos presentados, muestra el valor agregado de información y comunicaciones decrece 0,8%, respecto al año 2023. Este decrecimiento, puede traducirse con aumento en la dinámica de la industria, pues, aunque la disminución es moderada en comparación con otros sectores, refleja una dinámica estable en la inversión y operación, incluyendo los sectores tecnológicos., como se muestra a continuación:

Tabla 8. Información y comunicaciones
Tasas de crecimiento en volumen¹
Cuarto trimestre 2024^{Pr}

Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)		
	Serie original		Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Año total	Anual	Trimestral
	2024 ^{Pr} / 2023 ^P	2024 ^{Pr} -IV / 2023 ^P -IV	2024 ^{Pr} -IV / 2024 ^{Pr} -III
Información y comunicaciones	-0,8	-0,6	0,2

Ahora bien, según la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) Revisión 4 A.C. del DANE en Colombia, los servicios de mesa de servicios, administración, operación, soporte, mantenimiento y la gestión de los servicios tecnológicos se clasifica dentro de la categoría "INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES", en particular en la sección J, división 62, en la subclase 6202 (Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas) y 6209 (Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos).

Las actividades anteriormente relacionadas se encuentran incluidas en el sistema de Codificación Estándar de Productos y Servicios de Naciones Unidas (UNSPSC). De acuerdo con la Guía para la Codificación de Bienes y Servicios sugerida por Colombia Compra Eficiente, para el análisis del sector y estudio de mercado se evidencia que los servicios a contratar para el presente proceso se clasifican dentro Grupo F (Servicios),

especialmente en el segmento relacionado con servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología, las cuales se detallan a continuación:⁴

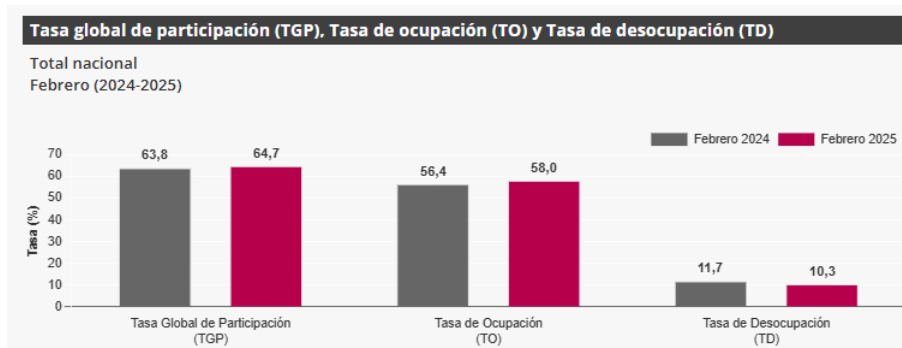
CÓDIGO CLASE O PRODUCTO	DESCRIPCIÓN
811118	servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas
811123	mantenimiento y soporte de hardware de computadores
811122	mantenimiento y soporte de software
432018	dispositivos de almacenamiento

Fuente: Clasificador de bienes y servicios, Colombia Compra⁵

B. Análisis del mercado laboral

Debemos resaltar que el servicio de mesa de ayuda engloba las actividades relacionadas con los servicios transformadores de bienes materiales.

Para el mes de febrero de 2025, la tasa de desocupación del total nacional fue 10,3%, lo que representó una disminución de 1,3 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2024 (11,7%). La tasa global de participación se ubicó en 64,7%, mientras que en febrero de 2024 fue 63,8%. Finalmente, la tasa de ocupación fue 58,0%, lo que representó un aumento de 1,6 puntos porcentuales respecto al mismo mes del año anterior (56,4%).⁶



Fuente: Dane

4 Clasificador de bienes y servicios. (s/f). Colombia Compra Eficiente | Agencia Nacional de Contratación Pública. Recuperado el 17 de septiembre de 2024, de <https://www.colombiacompra.gov.co/clasificador-de-bienes-y-Servicios>

5 Clasificador de bienes y servicios. (s/f). Colombia Compra Eficiente | Agencia Nacional de Contratación Pública. Recuperado el 17 de septiembre de 2024, <https://www.colombiacompra.gov.co/clasificador-de-bienes-y-Servicios>

6 <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>

En febrero de 2025, la tasa de desocupación en el total de las 13 ciudades y áreas metropolitanas fue 9,8%, lo que representó una disminución de 1,8 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2024 (11,6%). La tasa global de participación se ubicó en 66,8%, mientras que en febrero de 2024 fue 66,5%. Finalmente, la tasa de ocupación fue 60,3%, lo que representó un aumento de 1,5 puntos porcentuales respecto al mismo mes del año anterior (58,8%).⁷

De igual manera se observa que la población ocupada para febrero de 2025 fue mayor con respecto al mismo periodo en el 2024, con un aumento de casi 977 mil personas con un empleo digno.

Tabla 1. Distribución porcentual, variación absoluta y contribución a la variación de la población ocupada según rama de actividad
Total nacional
Febrero (2024 – 2025)

Rama de actividad	Total nacional				
	Febrero 2024	Febrero 2025	Distribución % 2025	Variación absoluta	Contribución en p.p.
Población ocupada	22.493	23.469	100	977	
Construcción	1.475	1.693	7,2	219	1,0
Administración pública y defensa, educación y atención de la salud humana	2.632	2.850	12,1	218	1,0
Alojamiento y servicios de comida	1.575	1.753	7,5	178	0,8
Comercio y reparación de vehículos	3.964	4.096	17,5	132	0,6
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	3.228	3.359	14,3	131	0,6
Actividades profesionales, científicas, técnicas y servicios administrativos	1.641	1.749	7,5	107	0,5
Transporte y almacenamiento	1.794	1.900	8,1	105	0,5
Industrias manufactureras	2.485	2.579	11,0	94	0,4
Suministro de electricidad, gas, agua y gestión de desechos ⁸	515	541	2,3	27	0,1
Actividades financieras y de seguros	471	450	1,9	-21	-0,1
Información y comunicaciones	388	351	1,5	-37	-0,2
Actividades inmobiliarias	319	250	1,1	-69	-0,3
Actividades artísticas, entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios	2.004	1.892	8,1	-112	-0,5

Fuente: Dane⁸

El presente proceso tiene implicaciones directas e indirectas sobre el comportamiento del empleo en Colombia, especialmente en sectores estratégicos para la economía y en aquellos que presentan una alta participación de población ocupada.

⁷ <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>

⁸ <https://www.dane.gov.co/files/operaciones/GEIH/bol-GEIH-feb2025.pdf>

Población ocupada según sexo y rama de actividad económica

Febrero (2024 - 2025)



Rama de actividad	Total Nacional									
	Hombres					Mujeres				
	Febrero 2024	Febrero 2025	Distribución (%)	Variación absoluta	Contribución en p.p.	Febrero 2024	Febrero 2025	Distribución (%)	Variación absoluta	Contribución en p.p.
Población ocupada	13.242	13.668	100,0	+426*		9.251	9.802	100,0	+550*	
Administración pública y defensa, educación y atención de la salud humana	1.033	1.108	8,1	+75	0,6	1.599	1.742	17,8	+143	1,5
Comercio y reparación de vehículos	2.188	2.200	16,1	+12	0,1	1.776	1.896	19,3	+120	1,3
Alojamiento y servicios de comida	523	595	4,3	+72	0,5	1.052	1.158	11,8	+106	1,1
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	2.686	2.722	19,9	+36	0,3	542	637	6,5	+95	1,0
Actividades profesionales, científicas, técnicas y de servicios administrativos	686	732	5,4	+47	0,4	956	1.017	10,4	+61	0,7
Industrias manufactureras	1.425	1.464	10,7	+39	0,3	1.060	1.114	11,4	+54	0,6
Construcción	1.381	1.588	11,6	+207*	1,6	93	105	1,1	+12	0,1
Información y comunicaciones	243	194	1,4	-49	-0,4	145	157	1,6	+11	0,1
Actividades inmobiliarias	223	148	1,1	-75*	-0,6	96	102	1,0	+6	0,1
Suministro de electricidad, gas, agua y gestión de desechos [^]	399	423	3,1	+25	0,2	116	118	1,2	+2	0,0
Actividades financieras y de seguros	221	205	1,5	-16	-0,1	250	245	2,5	-5	-0,1
Transporte y almacenamiento	1.595	1.708	12,5	+113	0,9	200	191	2,0	-8	-0,1
Actividades artísticas, entretenimiento, recreación y otras actividades de servicio	639	573	4,2	-65	-0,5	1.365	1.319	13,5	-46	-0,5

Fuente: DANE, GEH.

* Variación estadísticamente significativa.

[^] Suministro de electricidad, gas, agua y gestión de desechos[^] incluye la rama de Explotación de minas y canteras.

p.p.: Puntos porcentuales.

Notas: - Por efecto de redondeo y la no inclusión de la categoría "No informa", las sumas de las poblaciones, distribuciones, variaciones absolutas y contribuciones pueden diferir del total.

- Datos expandidos con proyecciones de población elaboradas con base en los resultados del Censo Nacional de Población y Vivienda 2018.

- Los datos de las poblaciones están en miles de personas.

El análisis del comportamiento del sector de información y comunicaciones en el mercado laboral colombiano, con base en los datos de febrero 2024 a febrero 2025, revela una dinámica que merece especial atención, sobre todo en el contexto de un proceso contractual orientado a la prestación de servicios tecnológicos en el sector público.

En términos generales, el total de personas ocupadas en este sector es bajo en comparación con otras actividades económicas, representando apenas el 1,4 % de la población ocupada masculina y el 1,6 % de la femenina. Lo más llamativo es que se observa una reducción en el empleo masculino en esta área, pasando de 243.000 personas en febrero de 2024 a 194.000 en febrero de 2025, lo cual implica una variación negativa de 49.000 empleos y una contribución negativa de -0,4 puntos porcentuales al crecimiento del empleo total de los hombres. En contraste, las mujeres experimentaron un leve crecimiento, al pasar de 145.000 a 157.000 empleadas, lo que representa un aumento de 11.000 puestos de trabajo y una contribución positiva marginal de 0,1 puntos porcentuales.

Este comportamiento sugiere una reconfiguración del empleo dentro del sector, posiblemente marcada por la automatización de ciertos procesos, el uso intensivo de tecnologías emergentes que reducen la necesidad de perfiles técnicos tradicionales, o una transición hacia formas de contratación más flexibles, como el trabajo independiente o por prestación de servicios, que no siempre se registra de forma formal en las estadísticas laborales. Además, el crecimiento del empleo femenino podría indicar un avance en la inclusión de las mujeres en áreas tecnológicas, históricamente dominadas por hombres.

Ahora bien, en relación con el objeto contractual de la Rama Judicial, que incluye la gestión y operación de servicios tecnológicos a nivel nacional, este contexto adquiere especial relevancia. La contratación de servicios como soporte técnico, mesa de ayuda, mantenimiento de infraestructura tecnológica y administración de plataformas judiciales en línea requiere capital humano altamente calificado del sector de información y comunicaciones. En consecuencia, este tipo de procesos puede convertirse en una herramienta clave para dinamizar nuevamente el empleo en este sector, revirtiendo las cifras negativas observadas en el último año, especialmente entre los hombres.

Asimismo, la implementación de estos servicios en la Rama Judicial tiene el potencial de impulsar la demanda de empleo especializado en desarrollo de software, ciberseguridad, bases de datos, análisis de datos judiciales y gestión documental electrónica, entre otros perfiles. Este tipo de empleo suele estar bien remunerado y es intensivo en conocimiento, por lo que contribuye a mejorar la calidad del trabajo y la competitividad del país.

En conclusión, aunque el sector de información y comunicaciones presenta un comportamiento mixto en términos de empleo —con caída significativa en la ocupación masculina y leve crecimiento femenino—, el proceso contractual propuesto por la Rama Judicial puede actuar como un reactivador del empleo tecnológico, ofreciendo nuevas oportunidades laborales y fortaleciendo la presencia del sector TIC en la estructura productiva del país. También representa una oportunidad para fomentar la equidad de género en el acceso a empleos calificados y para avanzar en la digitalización de los servicios públicos, con impacto directo en la eficiencia institucional y en la generación de valor agregado nacional.

C. Variables económicas que afectan el sector:

Las variables económicas que afectan el sector son la Inflación, la TRM y el valor del SMMLV, teniendo en cuenta al alto impacto que tiene la adquisición de insumos, la contratación del personal y los factores prestacionales.

Inflación: Es el aumento sustancial, persistente y sostenido del nivel general de precios a través del tiempo. La incertidumbre sobre el futuro del poder adquisitivo de sus ingresos hace que los agentes económicos incluyan en sus decisiones las expectativas de alza y

que al negociar busquen incrementos en los precios de los bienes y servicios que ofrecen.⁹ Por tanto, protegen sus ingresos al pedir mejores salarios o imponer mayores precios a los productos que elaboran, induciendo una oleada alcista en estos costos y, en general, en los precios de una economía.

AÑO	IPC %
2.020	1,61%
2.021	5,62%
2.022	13,12%
2.023	9,28%
2024	5.20%
2025-02 Año corrido	2,08%

Fuente: Banco de la Republica¹⁰

Índice de Precios al Consumidor (IPC)

Variación anual y mensual
Total nacional
2024 - 2025 (febrero)

IPC	Febrero					
	Variación mensual		Variación Año corrido		Variación Anual	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025
IPC total	1,09	1,14	2,01	2,08	7,74	5,28

Fuente: DANE¹¹

En el mes de febrero de 2025, el IPC registró una variación de 1,14% en comparación con enero de 2025, tres divisiones se ubicaron por encima del promedio nacional (1,14%): educación (5,57%), transporte (1,57%) y, por último, alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (1,16%). Por debajo se ubicaron: Bebidas alcohólicas y tabaco (0,97%), recreación y cultura (0,93%), restaurantes y hoteles (0,82%), bienes y servicios diversos (0,81%), muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (0,65%), Alimentos y bebidas no alcohólicas (0,60%), Salud (0,54%), prendas de vestir y calzado (0,54%) y por último, Información y comunicación (-0,02%).¹²

⁹ <https://www.banrep.gov.co/es/se-mide-inflacion>

colombia#:~:text=La%20inflaci%C3%B3n%20es%20un%20aumento,una%20econom%C3%ADa%20en%20el%20tiempo
¹⁰ <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/precios-y-costos/indice-de-precios-al-consumidor-ipc/ipc-informacion-tecnica>

¹¹ www.dane.gov.co/files/operaciones/IPC/ene2025/bol-IPC-feb2025.pdf

¹² www.dane.gov.co/files/operaciones/IPC/ene2025/bol-IPC-feb2025.pdf

**Cuadro 1. IPC Variación y contribución mensual
Según divisiones de gasto
Febrero 2024 - 2025**

Divisiones de Gasto	Peso (%)	Variación (%)	2024	2025
			Contribución Puntos Porcentuales	Contribución Puntos Porcentuales
Educación	4,41	8,74	0,33	5,57
Transporte	12,93	0,86	0,12	1,57
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	1,07	0,33	1,16
TOTAL	100,00	1,09	1,09	1,14
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	1,13	0,02	0,97
Recreación y cultura	3,79	-0,06	0,00	0,93
Restaurantes y hoteles	9,43	1,13	0,12	0,82
Bienes y servicios diversos	5,36	0,30	0,02	0,81
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	0,38	0,02	0,65
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	0,54	0,10	0,60
Prendas de vestir y calzado	3,98	0,70	0,02	0,54
Salud	1,71	0,59	0,01	0,54
Información y comunicación	4,33	0,22	0,01	-0,02

Fuente: DANE, IPC

Los mayores aportes a la variación mensual del IPC (1,14%), se ubicaron en las divisiones de: Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles, educación, transporte, alimentos y bebidas no alcohólicas y restaurantes y hoteles, las cuales aportaron 1,00 puntos porcentuales a la variación total.

En febrero de 2025 en comparación con enero de 2025, la variación de las subclases que más aportaron al índice total fueron: transporte urbano (3,45%), gas (14,42%), educación preescolar y básica primaria (6,45%), arriendo efectivo (0,82%), arriendo imputado (0,59%), comidas en establecimientos de servicio a la mesa y autoservicio (0,83%), educación secundaria (6,08%), frutas frescas (3,64%), inscripciones y matrículas en carreras técnicas, tecnológicas y universitarias (4,40%) y recogida de basuras (5,03%). Las subclases con aportes negativos a la variación fueron: papas (-6,73%), plátanos (-4,62%), electricidad (-0,29%), tomate de árbol (-5,87%) y vehículo particular nuevo o usado (-0,17%).

**Cuadro 2. IPC Variación y contribución mensual
Por principales subclases
Febrero 2025**

Subclase	Variación (%)	Contribución Puntos porcentuales
Transporte urbano	3,45	0,16
Gas	14,42	0,16
Educación preescolar y básica primaria	6,45	0,10
Arriendo efectivo	0,82	0,08
Arriendo imputado	0,59	0,07
Comidas en establecimientos de servicio a la mesa y autoservicio	0,83	0,06
Educación secundaria	6,08	0,06
Frutas frescas	3,64	0,05
Inscripciones y matrículas en carreras técnicas, tecnológicas y universitarias	4,40	0,04
Recogida de basuras	5,03	0,02

Fuente: DANE, IPC.

Salario Mínimo Mensual Legal Vigente: De manera sistemática, al finalizar cada año, se realiza en Colombia la discusión sobre el incremento del salario mínimo. El arreglo institucional en Colombia hace que tres jugadores, líderes de sindicatos de trabajadores, representantes de los gremios de la producción y gobierno, se sienten a negociar un incremento del Salario mínimo de los trabajadores. La variación del salario mínimo está supeditada al comportamiento del IPC. En este contexto, se observa el siguiente comportamiento¹³

Año	Salario mínimo mensual	Auxilio de Transporte	Total	Normatividad/Decreto
2025	1.423.500	200.000	1.623.500	1572 de dic 24 de 2024
2024	1.300.000	162.000	1.462.000	2292 de dic 29 2023
2023	1.160.000	140.606	1.300.606	2623 de dic 28 2022
2022	1.000.000	117.172	1.117.172	1724 de dic 15 de 2021
2021	908526	106454	1.014.980	1786 de dic 29 de 2020
2020	877803	102854	980.657	2360 de dic 26 de 2019

FUENTE: <https://www.consultorcontable.com/datos-hist%C3%B3ricos/salario-m%C3%ADnimo-historico/>

TRM: La tasa de cambio representativa del mercado (TRM) es la cantidad de pesos colombianos por un dólar de los Estados Unidos. La TRM se calcula con base en las operaciones de compra y venta de divisas entre intermediarios financieros que transan en el mercado cambiario colombiano, con cumplimiento el mismo día cuando se realiza la negociación de las divisas.

En los últimos años, la TRM ha presentado el siguiente comportamiento, según datos del Banco de la República.

13 Herrera Paula. El salario mínimo : aspectos generales sobre los casos de Colombia y otros países.
https://www.academia.edu/76046047/El_salario_m%C3%ADnimo_aspectos_generales_sobre_los_casos_de_Colombia_y_otros_pa%C3%ADses

Fecha (año) ▼	TRM promedio anual	TRM fin de año
2024	4,073.75	4,409.15
2023	4,330.14	3,822.05
2022	4,257.12	4,810.20

Promedio anual y fin de año_ TRM⁸. Banco de la Republica¹⁴

En el mes de abril se evidencia el siguiente comportamiento:



Fuente: Banco de la República, TMR¹⁵

Actualmente los mercados financieros se están viendo afectados por una posible guerra comercial de gran escala que puede generar volatilidad del dólar y otras divisas, lo cual impacta directamente en la contratación pública cuando involucra servicios tecnológicos.

Guerra Comercial: Una guerra comercial global, y especialmente entre Estados Unidos y China, suele traducirse en restricciones arancelarias, prohibiciones de exportación/importación y limitaciones al acceso de componentes esenciales, como chips,

¹⁴ Promedio anual y fin de año_ TRM⁸. Banco de la Republica

¹⁵ <https://www.larepublica.co/indicadores-economicos/mercado-cambiario/dolar>

servidores, licencias de software y equipos de telecomunicaciones. Dado que muchos de estos elementos son necesarios para la implementación de plataformas tecnológicas en entidades públicas como la Rama Judicial, se podrían generar:

- Demoras en la adquisición de hardware: componentes como servidores, enrutadores, dispositivos de almacenamiento y equipos de respaldo suelen tener origen en Asia (particularmente China y Taiwán), y su encarecimiento o escasez afectaría los tiempos de implementación del contrato.
- Aumento de costos: los aranceles y restricciones comerciales pueden incrementar el valor de los productos tecnológicos importados, generando riesgos de desfinanciamiento del contrato o necesidad de adiciones presupuestales.
- Dependencia de proveedores limitados: ante las tensiones geopolíticas, las empresas pueden restringir el uso de sus productos en ciertos países o exigir requisitos adicionales. Esto es crítico si el contratista depende de software o hardware estadounidense o chino.

D. Análisis industria TIC:

La industria de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en Colombia ha mostrado un crecimiento notable en los últimos años, impulsada por inversiones significativas y políticas gubernamentales orientadas a la transformación digital. A continuación, se presenta un resumen del comportamiento del sector, enfocándose en la administración y soporte tecnológico, incluyendo datos sobre inversión y tendencias del mercado.

Según un informe de IDC publicado en diciembre de 2023, se proyecta que el mercado de TI en Latinoamérica alcanzará los 81.200 millones de dólares en 2024, lo que representa un crecimiento del 11,1% respecto al año anterior. Este crecimiento es superior al de economías maduras como la de Estados Unidos, indicando una tendencia positiva en la región.¹⁶

El presupuesto de inversión del sector TIC en Colombia para 2024 asciende a 3,2 billones de pesos colombianos. De este monto, el Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (FUTIC) concentra el 92,3% de los recursos, mientras que

¹⁶ <https://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=prLA51751624&>

Computadores para Educar (CPE) y la Agencia Nacional Digital (AND) reciben el 4,8% y 1,3%, respectivamente. Estos recursos están destinados a facilitar el acceso y uso de las TIC en todo el territorio nacional, fomentar el desarrollo de aplicaciones y fortalecer la gestión del sector.¹⁷

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) ha desarrollado la Estrategia Nacional Digital de Colombia 2023-2026, que busca impulsar la transformación digital en todos los sectores. Esta estrategia se centra en la conectividad, el desarrollo de aplicaciones y la apropiación de las TIC, con el objetivo de mejorar la eficiencia del Estado y promover la economía digital.

Ahora bien, La favorable coyuntura del sector ha propiciado la creación de startups y la consolidación de empresas locales en el ámbito tecnológico. Además, multinacionales europeas han mostrado interés en el mercado colombiano. Un ejemplo destacado es la adquisición del 67,5% de Movistar Colombia por parte de Millicom (Tigo) por 367 millones de dólares, con el objetivo de fortalecer su posición en el mercado de telefonía móvil colombiano.¹⁸

Por otra parte, La adopción de tecnologías innovadoras en el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en Colombia ha transformado significativamente la prestación de servicios y ha influido en la reducción de costos operativos.

La implementación de IA y aprendizaje automático ha optimizado procesos en diversas industrias. Por ejemplo, en el sector financiero, estas tecnologías han mejorado la eficiencia en la administración fiscal, permitiendo una gestión más precisa y reduciendo costos operativos.¹⁹

La aplicación de IoT en la agricultura ha permitido monitorear cultivos en tiempo real, optimizando el uso de recursos y mejorando la productividad. Proyectos como AgroTIC han facilitado la conexión entre agricultores, agrónomos y comerciantes, reduciendo costos y mejorando la calidad de los productos.²⁰

La digitalización de procesos y la automatización han sido clave en la modernización de servicios públicos y privados. Iniciativas como la Estrategia Nacional Digital de Colombia

¹⁷https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Inversiones%20y%20finanzas%20plicas/Informes%20de%20Seguimiento%20Sectorial/2024%20II/informe_seguimiento_trimestral_tic_II2024.pdf

¹⁸<https://elpais.com/america-colombia/2025-03-26/un-negocio-entre-dos-multinacionales-europeas-busca-debilitar-el-poderio-de-claro-en-la-telefonía-movil-de-colombia.html>

¹⁹ <https://impactotic.co/innovacion/transformacion-digital/gestion-tributaria-innovaciones-tecnologicas-en-colombia/>

²⁰ <https://arxiv.org/abs/2305.12418>

2023-2026 buscan impulsar la transformación digital en todos los sectores, promoviendo la eficiencia y reduciendo costos operativos.²¹

El gobierno colombiano ha implementado políticas públicas que promueven la innovación y la adopción de tecnologías emergentes. La reciente política para fomentar el uso de la IA es un ejemplo de cómo el país busca posicionarse en la revolución tecnológica, destinando recursos significativos para el desarrollo y la implementación de estas tecnologías.²²

Estas innovaciones no solo han mejorado la calidad y eficiencia de los servicios en Colombia, sino que también han contribuido a una reducción significativa de costos operativos, beneficiando tanto a proveedores como a usuarios finales.

E. Integrantes de la cadena productiva:

Se entiende como cadena productiva todo el ecosistema de un proceso de creación de bienes o servicios, entre los cuales se incluyen los diferentes actores interrelacionados, las operaciones de producción, transformación y comercialización de un producto o servicio, en un entorno determinado. En este sentido, para la mesa de servicios, cuya función principal es recibir, registrar y gestionar los incidentes y solicitudes de servicio de los usuarios, entre los actores y actores involucrados en este servicio son:²³

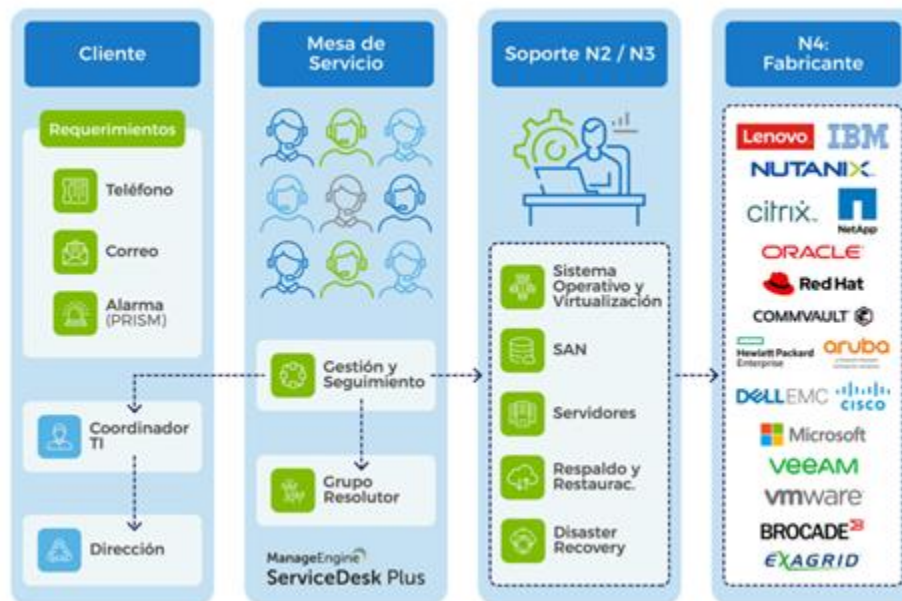
- Recepción de solicitudes de servicio: La Mesa de Servicio IT recibe las solicitudes de soporte técnico de los usuarios y las registra en un sistema de gestión de incidentes.
- Registro de incidentes y solicitudes: La Mesa de Servicio IT registra los incidentes y solicitudes de servicio en el sistema de gestión de incidentes, clasificándolos y priorizándolos según su nivel de gravedad y urgencia.
- Clasificación y priorización de solicitudes: La Mesa de Servicio IT clasifica las solicitudes de servicio según su naturaleza y nivel de gravedad, asignando una prioridad para su resolución.

21 https://www.mintic.gov.co/portal/715/articles-334120_recurso_1.pdf?

22 <https://elpais.com/america-colombia/2025-02-21/colombia-afianza-su-compromiso-en-la-revolucion-de-la-ia-con-una-nueva-politica-publica.html?>

23 Disponible en: <https://www.servicenow.com/products/itsm/what-is-a-service-desk.html>

- Escalación de incidentes y solicitudes a niveles superiores, si es necesario: La Mesa de Servicio IT escala los incidentes y solicitudes a niveles superiores si no pueden ser resueltos en el nivel actual.
- Seguimiento de solicitudes y resolución de incidentes: La Mesa de Servicio IT realiza el seguimiento de las solicitudes de servicio, informando a los usuarios sobre su estado y resolviendo los incidentes en el menor tiempo posible.
- Comunicación con el usuario y notificación de la resolución de solicitudes: La Mesa de Servicio IT mantiene una comunicación constante con los usuarios, informándoles sobre el estado de sus solicitudes y notificándoles la resolución de estas.²⁴



Fuente: <https://emtecgroup.net/mesa-de-servicios/>

F. Marco regulatorio

El marco regulatorio general en el que debe estar enmarcada la contratación corresponde a:

²⁴ <https://openservice.mx/mesa-de-servicio-ti/>

Reglamentación	Descripción
Ley 80 de 1993	Estatuto General de Contratación de la Administración Pública
Ley 1150 de 2007	Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.
Decreto 1082 de 2015	Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector administrativo de planeación nacional.
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública
Decreto 392 de 2018	Por el cual se reglamentan los numerales 1 y 8 del artículo 13 de la Ley 1618 de 2013, sobre incentivos en Procesos de Contratación en favor de personas con discapacidad.
Decreto Presidencial 1523 de 2024	Por la cual se decreta el presupuesto de rentas y recursos de capital y ley de apropiaciones para la Vigencia fiscal del 1o. de enero, al 31 de diciembre de 2025.
Decreto Presidencial 1621 de 2024	Por la cual se liquida y se desagrega el presupuesto de rentas y recursos de capital y ley de apropiaciones para la Vigencia fiscal del 1o. de enero, al 31 de diciembre de 2025.
PSAA14-10161	“Por el cual se actualiza el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad creado mediante Acuerdo PSAA07-3926 de 2007 y se establece el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente – SIGCMA -”
Decreto 624 de 1989	“Por el cual se expide el Estatuto Tributario de los Impuestos Administrados por la Dirección General de Impuestos Nacionales” y todas las demás normas que lo modifiquen, aclaren, adicionen o sustituyan.
PCSJA25-12251 del 24 de enero de 2025	Por el cual se aprueba el Plan de Inversiones de la Rama Judicial, vigencia 2025
Resolución 3795 del 24 de enero de 2025	Por la cual se desagrega y se asigna el Presupuesto de Inversión de la Rama Judicial.

2. Análisis de la oferta y demanda

El siguiente análisis busca definir y estimar las condiciones de la oferta y demanda en el mercado de servicio de administración, operación y soporte a la infraestructura tecnológica.

A. Asociaciones del sector

Actualmente existen varios gremios y asociaciones que representan los diferentes sectores y subsectores del sector de la tecnología. Estos gremios desempeñan un papel importante en la promoción, desarrollo y defensa de los intereses del sector en el país, entre estos se encuentran los siguientes:

ASOCIACIÓN	WEB
Asociación Colombiana de Ingenieros-ACIEM	www.aciem.org
Asociación Colombiana de Ingenieros de Sistemas - ACIS	www.acis.org.co
Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios y Actividades Complementarias e Inherentes ANDESCO	www.andesco.org.co
Asociación Nacional de Medios de Comunicación- ASOMEDIOS	www.asomeditos.com
Cámara Colombiana de informática y Telecomunicaciones CCIT	www.ccit.org.co
Centro de Investigación de las Telecomunicaciones - CINTEL	www.cintel.org.co
Federación Colombiana de la Industria de Software y tecnologías Informativas Relacionadas - FEDESOFIT	www.fedesoft.org
Asociación de Operaciones de tecnologías de Información y Comunicaciones de Colombia	www.asotic.org

B. Estudio de la oferta: Proveedores

Con el fin de identificar los posibles proveedores que se pueden presentar al proceso de contratación, la Rama Judicial realizó la búsqueda en la base de datos de la información financiera de las empresas requeridas por la Superintendencia de Sociedades, en el subsector, J6202 – Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas y 6209, empresas que pueden llegar a satisfacer la necesidad planteada, a continuación, se presentan algunas de ellas:

NIT	RAZON SOCIAL DE LA SOCIEDAD	CODIGO CIU	CLASIFICACION INDUSTRIAL INTERNACIONAL UNIFORME VERSION 4 A.C
800057965	VISION SOFTWARE SAS	J6202	Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas
800066453	SKANDIA PLANEACIÓN FINANCIERA S.A.	J6202	Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas
800110980	ACCENTURE LTDA	J6202	Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas
800114672	INFORMATICA & TECNOLOGIA STEFANINI SA	J6202	Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas
800159527	AMADEUS IT GROUP COLOMBIA SAS	J6202	Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas
800241958	Hewlett Packard Colombia Ltda	J6202	Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas
805025216	FN TECNOLOGIA SAS	J6202	Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas
830013988	ALFAPEOPLE ANDINO SAS	J6202	Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas
830047444	SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA E INFORMATICA SETI SAS	J6202	Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas
830055791	AXITY COLOMBIA SAS	J6202	Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas
830077380	XERTICA COLOMBIA SAS	J6202	Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas
830089336	TD SYNEX COLOMBIA LTDA	J6202	Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas
830094425	FISERV COLOMBIA LIMITADA	J6202	Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas
830110433	MQA BUSINESS CONSULTANTS S.A.	J6202	Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas
830114969	TOPAZ COLOMBIA SA	J6202	Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas
830122983	ESRI COLOMBIA SAS	J6202	Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas

830142945	SYNERGY WORK SAS	J6202	Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas
860002433	UNISYS DE COLOMBIA S A UNISYS DE COLOMBIA	J6202	Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas
900079131	TECNOCOM COLOMBIA SAS	J6202	Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas
900091709	LICENCIAS ON LINE SAS	J6202	Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas
900103457	TCS SOLUTION CENTER SUCURSAL COLOMBIA	J6202	Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas
900157788	TDC COLOMBIA LTDA	J6202	Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas

C. Estudio de la demanda

Para analizar la demanda en el mercado en lo que refiere al servicio de mesa de servicios en el sector público, se realizó una consulta en fuentes oficiales, tales como Datos Abiertos, con el fin de identificar tendencias en la contratación. En este sentido, se revisaron antecedentes de procesos similares llevados a cabo por entidades estatales a nivel nacional, permitiendo así obtener información relevante sobre los actores del mercado y las condiciones bajo las cuales se han desarrollado estos servicios, como se muestra a continuación:

Nombre Entidad	Modalidad de Contratación	Proveedor Adjudicado	Valor del Contrato	Descripción del Proceso
MINVIVIENDA	Licitación pública	Unión Temporal Tecnologías Integradas 2023	\$ 23.727.285.959	Contratar los servicios de centro de datos; mesa de ayuda y comunicaciones unificadas; conectividad impresión y escáner para el Ministerio de Vivienda; Ciudad y Territorio.
PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	Contratación directa	Empresa de Recursos Tecnológicos del Valle	\$ 16.845.454.335	CONTRATAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA INTEGRAL DE SOPORTE A USUARIOS; ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE OFICINA; IMPRESORAS Y UPS; INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL CABLEADO ESTRUCTURADO Y REDES ELÉCTRICAS; LICENCIAMIENTO DEL SOFTWARE ARANDA DE LA ENTIDAD A NIVEL NACIONAL Y DESARROLLO; PERSONALIZACIÓN; IMPLEMENTACIÓN; SOPORTE Y

				MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA ENTIDAD
MINVIVIENDA	Contratación directa	Empresa de Telecomunicaciones de Bogota ETB SA ESP	\$ 10.544.208.377	Prestar los servicios de Centro de Datos; Mesa de Ayuda y Comunicaciones Unificadas al Ministerio de Vivienda; Ciudad y Territorio de acuerdo con las especificaciones del contrato y sus anexos.
MINVIVIENDA	Contratación directa	Empresa de Telecomunicaciones de Bogota ETB SA ESP	\$ 10.544.208.377	Prestar los servicios de Centro de Datos; Mesa de Ayuda y Comunicaciones Unificadas al Ministerio de Vivienda; Ciudad y Territorio de acuerdo con las especificaciones del contrato y sus anexos.
MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO	Selección abreviada subasta inversa	COLSOF S.A.S	\$ 8.949.703.880	Prestar el servicio de Mesa de Ayuda para el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
JEP	Contratación régimen especial (con ofertas)	TSG THE IT EXPERTS SAS	\$ 7.877.022.396	PROVEER LOS SERVICIOS PRESENCIALES Y/O VIRTUALES DE BPO DE MESA DE AYUDA; BASADOS EN METODOLOGIA ITIL Y A TRAVES DE LA SOLUCION CHERWELL CON LA QUE CUENTA LA ENTIDAD; SERVICIO DE ESPECIALISTAS TECNICOS Y BOLSA DE REPUESTOS
FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A.- FIDUPREVISORA S.A.	Contratación régimen especial	Soporte Lógico SAS	\$ 6.945.107.497	El contratista bajo su autonomía técnica y administrativa se compromete a prestar sus servicios de asistencia; soporte funcional por mesa de ayuda remota y servicios especializados al Fondo de prestaciones Económicas del Magisterio - FOMAG; para los componentes de Prestaciones económicas docentes; desarrollados e implementados en HUMANO
SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	Contratación directa	Empresa de Telecomunicaciones de Bogota ETB SA ESP	\$ 6.123.715.843	Prestación de servicios de mesa de ayuda; impresión; mantenimiento preventivo y correctivo con bolsa de repuestos; para los elementos informáticos en la RED CADE y las diferentes sedes de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
JEP	Contratación régimen especial (con ofertas)	UNIÓN TEMPORAL SETIP	\$ 5.952.876.212	DISPONER EL OUTSOURCING DE UN SISTEMA DE MESA DE AYUDA Y SERVICIOS CONEXOS PARA ATENDER LAS SOLICITUDES COMO INCIDENCIAS O PROBLEMAS DE LOS SERVICIOS DE TI; DENTRO DE LA JEP.
Unidad de Búsqueda de Personas Desaparecidas	Contratación régimen especial	AGROBOLSA S.A. COMISIONISTA DE BOLSA	\$ 5.898.347.178	Lote 1: Prestar servicios tecnológicos de conectividad y colocación (internet dedicado de alta capacidad) para la Entidad de conformidad con las especificaciones técnicas que establezca la Entidad; Lote 2: Prestar el servicio de mesa de ayuda para la Entidad con la finalidad de recepcionar de manera transversal todos los incidentes tecnológicos de los procesos misionales y administrativos que se integran y articulan de manera armónica por la plataforma tecnológica de la UBPD

Unidad de Búsqueda de Personas Desaparecidas	Contratación régimen especial	AGROBOLSA S.A. COMISIONISTA DE BOLSA	\$ 5.898.347.178	Lote 1: Prestar servicios tecnológicos de conectividad y colocación (internet dedicado de alta capacidad) para la Entidad de conformidad con las especificaciones técnicas que establezca la Entidad; Lote 2: Prestar el servicio de mesa de ayuda para la Entidad con la finalidad de recepcionar de manera transversal todos los incidentes tecnológicos de los procesos misionales y administrativos que se integran y articulan de manera armónica por la plataforma tecnológica de la UBPD
PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	Contratación directa	Empresa de Recursos Tecnológicos del Valle	\$ 5.531.723.128	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA INTEGRAL DE SOPORTE A USUARIOS; ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE OFICINA; INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL CABLEADO ESTRUCTURADO Y REDES ELÉCTRICAS Y LICENCIAMIENTO DEL SOFTWARE ARANDA DE LA ENTIDAD A NIVEL NACIONAL.
FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD.	Contratación Directa (con ofertas)	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB SA ESP	\$ 5.050.202.311	Contratar la prestación de los servicios para la administración del Centro de Cómputo y gestión de Mesa de ayuda de Servicios de TIC para el FFDS.

En cuanto al histórico de la contratación realizada por la Rama Judicial, se encontró que la entidad ha contratado el servicio de mesa de ayuda en vigencias anteriores por medio de contrataciones directas, como se muestra a continuación

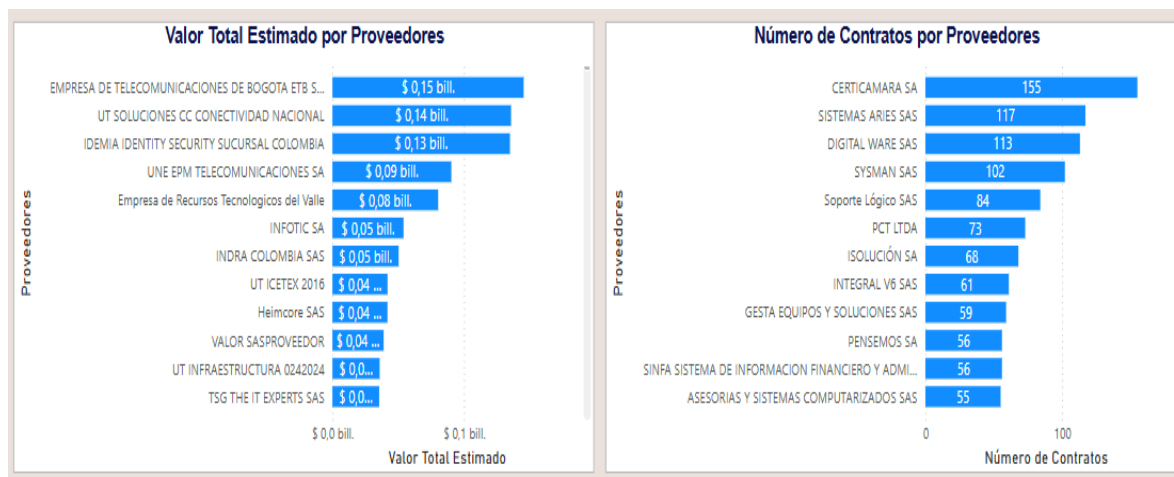
Número de Contrato	Proveedor	Unidad de Contratación	Proceso de Contratación	Valor Total de la Oferta	Fecha del Estado
151 de 2023	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB SA ESP	DEAJ	CD-075-2023	71.441.314.739	2/12/2023
132 de 2023	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB SA ESP	DEAJ	RE-22-2023	2.974.864.080	31/10/2023
276 de 2022	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB SA ESP	DEAJ	CD-168-2022	37.884.080.578	16/12/2022

La contratación del proveedor Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB SA ESP, durante la vigencia 2023 se realizó con financiación de Banca Multilateral, por lo cual para esta contratación rigió la modalidad del BID y se publicó en el SECOP II por medio del módulo de régimen especial. Para la vigencia 2024 se realizó la contratación directa CD-075-2023 con el proveedor Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB SA ESP.

Concordante con lo anterior, de los 1421 procesos que se tomaron de forma aleatoria para la muestra de estudio de la demanda en el sector público, incluidos los de la Rama Judicial, se evidenciaron que el 77% celebran bajo la modalidad de contratación directa, el 9% se realizan bajo la modalidad de contratación régimen especial, el 14% restante de los procesos se celebran mediante otras modalidades.

Tipo de Contratación	Número de Contratos	Valor Contratos	%Part.
Contratación Directa	1093	\$ 135.387.707.170	77%
Contratación Directa (con ofertas)	48	\$ 20.964.008.540	3%
Contratación Régimen Especial	129	\$ 27.890.189.204	9%
Contratación Régimen Especial (con ofertas)	4	\$ 14.290.816.408	0%
Licitación Pública	11	\$ 30.583.507.129	1%
Minina cuantía	55	\$ 2.732.891.236	4%
Selección Abreviada de Menor cuantía	52	\$ 17.552.781.529	4%
Selección Abreviada de Menor cuantía sin manifestación de interés	4	\$ 542.000.000	0%
Selección Abreviada Subasta Inversa	25	\$ 33.635.126.598	2%
Total	1421	\$ 283.579.027.814	100%

De igual forma, se procedió a conocer los principales proveedores de estos servicios tanto por la cuantía de los contratos como por la cantidad de procesos celebrados, como se muestra a continuación:



Las gráficas anteriores nos indican que el mayor contratista de este tipo de procesos por monto corresponde a Empresa de telecomunicaciones de Bogotá ETB, en cual en las últimas 3 vigencias obtuvo un monto total estimado en contratos de \$145.316.353.739 mientras que por cantidad de contratos corresponde a la empresa Certicama S.A.S. con 155 adjudicaciones en el transcurso de las 3 vigencias analizadas.

De igual forma, del estudio de la demanda se pudo establecer que en lo que respecta a las figuras asociativas, los proponentes plurales son más comunes en procesos con cuantías significativas, como se muestra en las siguientes graficas:



3. Estudio de mercado

A. Forma de estimar el costo del servicio base – mesa de servicios

Para calcular el costo de la mesa de servicios se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- La división de estructuración publicó en la plataforma del SECOP II solicitud de información a proveedores. Al finalizar el evento de cotización se recibieron 12 cotizaciones.

Con el fin de establecer el presupuesto oficial del proceso la Entidad realizó el evento de cotización número 02 de 2025 en la plataforma Secop II, donde se evidencio que existen 2255 posibles proveedores que pueden satisfacer la necesidad de la entendida, además se observó el interés de (32) treinta y dos proveedores, de los cuales se recibieron (12) doce cotizaciones de las empresas

Al cierre del evento de cotización se recibieron (12) doce cotizaciones de las empresas:

- TECNOLOGIA INFORMACIÓN Y CONSULTORIA -TIC- SAS
- SELCOMP INGENIERIA S.A.S
- ETB SA ESP
- SINERGY
- INGFRACOL S.A.S
- MATIZZO SAS
- Conviest
- Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC
- PEAR SOLUTIONS S.A.S
- COLSOF S.A.S
- TSG THE IT EXPERTS SAS
- Heimcore SAS

Para comenzar el análisis, dado que en el formato de cotización se solicitó diligenciar el valor para cada uno de los ítems allí relacionados, con el fin de determinar el valor mensual del servicio base de mesa de ayuda, la División de Estructuración estableció el valor de cada cotización a partir del equipo mínimo de trabajo establecido en el Anexo Técnico aportado por la Unidad de Transformación Digital.

Así pues, una vez comparadas las cotizaciones recibidas por la plataforma de Secop II, dado que las cotizaciones de las empresas SINERGY y SELCOMP INGENIERIA S.A.S se encuentran aproximadamente 210.000.000.000 por arriba de las demás cotizaciones recibidas, se determinó no incluirlas dentro del análisis de precios por cuanto distorsionan la realidad del mercado. En la siguiente tabla se detalla el valor cotizado por cada empresa:

Cotizaciones recibidas

Línea de Servicio	ETB	TELEFONICA	COLSOF	CONVIEST	INFRACOL	MATIZZO	SINERGY	TECNOLOGIA INFORMACIÓN	TSG THE IT EXPERTS SAS	PEAR SOLUCION	SELCOMP INGENIERIA S.A.S
3.1. Mesa de servicios / Mayor a seis (6) meses	392.475.613	505.923.120	296.499.000	530.528.958	490.204.800	581.597.000	115.494.002.303	691.241.244	475.677.191	374.828.481	403.270.192
3.2. Audiencias virtuales, videoconferencia, streaming y portal de grabaciones a Nivel Nacional / Mayor a seis (6) meses	654.041.703	921.532.968	567.234.000	989.230.778	909.254.000	1.089.177.000	421.050.311	1.305.088.028	745.400.770	675.618.802	797.013.014
3.3. Gestión y desarrollo de software / Mayor a seis (6) meses	278.213.471	301.407.102	197.813.000	324.592.308	298.268.700	357.922.000	115.404.422.992	429.505.800	256.214.899	227.863.997	180.319.410.929
3.4. Gestión de plataformas e infraestructura / Mayor a seis (6) meses	3.009.115.677	3.253.849.902	2.129.708.000	3.501.283.302	3.217.871.700	3.860.069.000	1.622.154.523	4.630.804.776	2.567.247.869	2.395.734.869	2.676.567.256
3.6. Soporte a la Gestión de Servicios TI / Mayor a seis (6) meses	211.462.555	201.653.658	175.185.000	217.165.446	199.553.400	239.463.000	79.121.809	287.356.800	213.129.358	208.088.763	151.169.315
TOTAL MENSUAL SIN IVA	4.545.309.019	5.184.366.750	3.366.439.000	5.562.800.792	5.115.152.600	6.128.228.000	233.020.751.938	7.343.996.648	4.257.670.087	3.882.134.912	184.347.430.706
IVA	863.608.714	985.029.683	639.623.410	1.056.932.150	971.878.994	1.164.363.320	44.273.942.868	1.395.359.363	808.957.317	737.605.633	35.026.011.834
TOTAL	5.408.917.733	6.169.396.433	4.006.062.410	6.619.732.942	6.087.031.594	7.292.591.320	277.294.694.806	8.739.356.011	5.066.627.404	4.619.740.545	219.373.442.540

Teniendo en cuenta la información anterior, con el fin de depurar datos atípicos dentro del estudio de mercado, se procedió a realizar el Análisis de Estadística Descriptiva con las 9 cotizaciones admitidas por la Entidad. Esta metodología de análisis permite establecer el margen de error de la media muestral, calculado con un nivel de confianza del 95%. Este valor no es el límite superior o inferior del intervalo de confianza, sino el valor que se suma y se resta a la media para construir el rango de confianza. Así las cosas, en el siguiente cuadro se detalla el cálculo de los límites para establecer las cotizaciones a tener en cuenta para la estimación del costo del servicio de mesa de servicios:

Estadística Descriptiva	
Media	5.042.899.756,48
Error típico	404.670.521,65
Mediana	5.115.152.600,00
Moda	#N/D
Desviación estándar	1.214.011.564,94
Varianza de la muestra	1.473.824.079.804.360.000,00
Curtosis	0,32
Coeficiente de asimetría	0,60
Rango	3.977.557.648,00
Suma	45.386.097.808,35
Cuenta	9,00
Nivel de confianza (95,0%)	933.171.896,31

Limite Superior	\$ 5.976.071.653
Limite Inferior	\$ 4.109.727.860

Teniendo esta información, como resultado final solo 5 cotizaciones están dentro de los límites que garantizan un nivel de confianza del 95%. A este grupo de cotizaciones se les calcula el promedio con el fin de estimar el costo del servicio base de la mesa. tal como se muestra a continuación:

	ETB	TELEFONICA	CONVIEST	INFRACOL	TSG THE IT EXPERTS SAS	PROMEDIO
LINEA DE SERVICIOS	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR
3.1. Mesa de servicios / Mayor a seis (6) meses	392.475.613	505.923.120	530.528.958	490.204.800	475.677.191	478.961.936
3.2. Audiencias virtuales, videoconferencia, streaming y portal de grabaciones a Nivel Nacional / Mayor a seis (6) meses	654.041.703	921.532.968	989.230.778	909.254.000	745.400.770	843.892.044
3.3. Gestión y desarrollo de software / Mayor a seis (6) meses	278.213.471	301.407.102	324.592.308	298.268.700	256.214.899	291.739.296
3.4. Gestión de plataformas e infraestructura / Mayor a seis (6) meses	3.009.115.677	3.253.849.902	3.501.283.302	3.217.871.700	2.567.247.869	3.109.873.690
3.6. Soporte a la Gestión de Servicios TI / Mayor a seis (6) meses	211.462.555	201.653.658	217.165.446	199.553.400	213.129.358	208.592.883
TOTAL MENSUAL	4.545.309.019	5.184.366.750	5.562.800.792	5.115.152.600	4.257.670.087	4.933.059.850
OTROS COSTOS	1.079.222.494	1.173.438.500	1.083.174.051	3.224.500.000	-	1.312.067.009
IVA	1.068.660.988	1.207.982.998	1.262.735.220	1.584.533.994	808.957.317	1.186.574.103
TOTAL MENSUAL CON IVA	6.693.192.501	7.565.788.248	7.908.710.063	9.924.186.594	5.066.627.404	7.431.700.962

Nota: Del estudio de mercado se concluye que la entidad debe contar con un rubro de otros costos necesarios para el cumplimiento del anexo técnico de la mesa de servicios. Este valor, teniendo en cuenta las cotizaciones recibidas, es por valor de \$ 1.312.067.009.

Como se evidenció en el anterior cuadro, el estudio de mercado indica que la entidad debería con recursos mensuales de hasta \$ 7.425.272.330. En el siguiente cuadro se detalla el valor total de la mesa de servicios sin contemplar las bolsas de servicios por demanda.

Valor mensual 2025	Otros costos	IVA	Valor Mensual Con VA	Tiempo ejecución	Valor total mesa de servicios
4.9033.059.850	1.312.067.009	1.186.574.103	7.431.700.962	8	59.453.607.695

Finalmente, durante el estudio de mercado se solicitó a los interesados aportar información sobre los precios unitarios de los bienes y servicios por demanda. Si bien el valor de estas bolsas no se puede determinar a partir de las cotizaciones, se puede tener una referencia del costo total de cada bolsa. Así mismo, dada la cantidad de ítems no se hace una comparación individual. En el siguiente cuadro se relaciona el valor total de cada bolsa cotizada por las 5 empresas que se tomaron como base para el análisis del costo de la línea base de la mesa de servicios:

BOLSA	ETB	TELEFONICA	CONVIEST	INFRACOL	TSG THE IT EXPERTS SAS
Repuestos por Demanda	\$ 2.156.433.153	\$ 2.443.959.000	\$ 2.695.541.454	\$ 2.618.525.936	\$ 4.751.084.419
Otros Servicios por Demanda	\$ 409.665.723	\$ 314.351.970	\$ 275.930.984	\$ 331.117.415	\$ 127.396.720
Servicios Complementarios Arriendo	\$ 485.773.423	\$ 469.213.010	\$ 516.134.580	\$ 536.243.380	\$ 184.863.249
TOTAL	\$ 3.051.872.299	\$ 3.227.523.980	\$ 3.487.607.018	\$ 3.485.886.731	\$ 5.063.344.388

B. Forma de calcular el presupuesto oficial

Una vez analizado el estudio de mercado, mediante memorando DEAJTDIFM25-278, la Unidad de Transformación Digital e Informática aporta concepto en el cual incluye los riesgos al que se expone la Entidad al hacer una transición de la mesa de servicios, teniendo en cuenta la limitante de tiempo para la ejecución del futuro contrato por la no existencia de vigencias futuras. A continuación, se relacionan los principales riesgos:

“Riesgos en la contratación y operación de la Mesa de Servicios:

La Mesa de Servicios de la Rama Judicial es un componente crítico dentro del ecosistema tecnológico que permite la operatividad y administración de justicia en Colombia. Su función principal es garantizar la continuidad, disponibilidad y soporte técnico de los sistemas informáticos utilizados por jueces, fiscales, defensores, abogados y ciudadanos, asegurando que la infraestructura tecnológica funcione de manera óptima en todo el territorio nacional.

Dada la magnitud del servicio y la dependencia de la Rama Judicial en estos sistemas, cualquier interrupción o deficiencia en su prestación podría comprometer gravemente la administración de justicia, generando retrasos en la gestión de procesos, fallos en la oportuna atención de incidentes sobre las plataformas tecnológicas y afectaciones en la seguridad de la información. En este documento se detallan los riesgos que podrían materializarse en caso de interrupción del servicio de la Mesa de Servicios, con el objetivo de justificar la necesidad de garantizar su continuidad sin interrupciones.

2.1. Riesgos Tecnológicos

La Mesa de Servicios actúa como el único canal de soporte tecnológico para los operadores de justicia en Colombia. A través de esta infraestructura se gestionan incidentes relacionados con fallos en plataformas judiciales, problemas en las redes de comunicaciones, mal funcionamiento de equipos y soluciones tecnológicas, así como afectaciones al soporte técnico a usuarios finales. Si el servicio se interrumpe, las siguientes actividades quedarían comprometidas:

Realización de audiencias virtuales, ya que las plataformas de videoconferencia dependen de la Mesa de Servicios para la resolución de fallos técnicos.

- Acceso a sistemas procesales electrónicos como Justicia XXI Web, SIRNA, CPNU, firma electrónica, entre otros, dificultando la gestión oportuna de los procesos judiciales.*
- Soporte a servidores y redes de comunicaciones, poniendo en riesgo la estabilidad de la infraestructura tecnológica de la Rama Judicial.*
- Acceso y gestión de correos electrónicos y herramientas colaborativas, lo que limitaría la comunicación entre los diferentes actores del sistema judicial.*
- Diagnóstico, soporte y reparación de equipos tecnológicos y eléctricos que son base de la infraestructura a partir de la cual se prestan los servicios*

El volumen de casos gestionados por la Mesa de Servicios es elevado. De acuerdo con los registros de JudIT (Ivanti Neurons for ITSM), entre el 05 de diciembre de 2023 y el 31 de diciembre de 2024, se atendieron 433.828 incidentes y solicitudes de servicio, lo que

evidencia la magnitud del soporte requerido. Si este servicio se interrumpe, la acumulación de incidentes sin resolver generaría un colapso en la infraestructura tecnológica de la Rama Judicial, más aún cuando la entidad no cuenta con el personal suficiente para atenderlos de manera directa, es preciso recordar que actualmente el equipo técnico y administrativo que hace parte de la mesa de ayuda es de aproximadamente 450 personas distribuidas en todo el país.

Seguridad de la Información

El sistema judicial maneja información altamente sensible y confidencial, incluyendo:

- *Datos personales de ciudadanos y funcionarios.*
- *Información procesal y sentencias judiciales.*
- *Registros de audiencias virtuales y pruebas digitales.*
-

Si el servicio de soporte se interrumpe, se perdería el monitoreo y control sobre incidentes de ciberseguridad, aumentando el riesgo ante ataques informáticos, accesos no autorizados y posibles filtraciones de datos.

Asimismo, una administración inadecuada de la infraestructura digital podría comprometer su protección, afectando la gestión de sistemas críticos como:

- *Redes LAN y WAN de la Rama Judicial*
- *Sistemas de autenticación y directorios activos.*
- *Protección contra malware y ataques externos.*

La protección de la infraestructura digital comprende el conjunto de medidas diseñadas para salvaguardar la tecnología de la Rama Judicial. Estas medidas, implementadas y mantenidas por los administradores de la infraestructura, son esenciales para mitigar riesgos a los que está constantemente expuesta. Sin ellas, la administración misma se vería afectada, ya que la infraestructura carecería de controles fundamentales para garantizar su seguridad y continuidad operativa.

En este contexto, la mesa de soporte juega un papel fundamental al respaldar todos los sistemas de información de la Rama Judicial. Más que la ausencia temporal de soporte, uno de los mayores riesgos en caso de un cambio de proveedor radica en la falta de experiencia y conocimiento durante el período de transición. Si este proceso no se gestiona adecuadamente, la infraestructura digital podría quedar expuesta a fallos de seguridad, afectando la disponibilidad y confiabilidad de la información judicial.

En caso de un ciberataque o vulneración de datos, la falta de soporte técnico inmediato podría derivar en la pérdida de información clave, afectando la legalidad y confiabilidad de procesos judiciales en curso.

Capacidad de Respuesta a Incidentes Críticos

La Mesa de Servicios tiene un rol clave en la respuesta inmediata a fallos tecnológicos dentro del sistema judicial. La inoperatividad de la Mesa de Servicios significaría que cualquier incidente técnico quedaría sin resolución en tiempo real, lo que impactaría negativamente en:

- La ejecución de audiencias judiciales que dependen de videoconferencias.*
- El acceso a sistemas de información procesal y registros judiciales.*
- El soporte a equipos de magistrados y jueces en la toma de decisiones.*
-

Los incidentes sin resolución inmediata generarían una cascada de fallos operativos que impactarían directamente en los procesos judiciales, afectando la prestación del servicio de justicia en el país en varios niveles. Esta cascada de fallos se reflejaría de la siguiente manera:

a. Incidente sin atención inmediata

- Un sistema o servicio clave (Justicia XXI Web, SIRNA, Firma Electrónica, CPNU, audiencias virtuales, acceso a expedientes) presenta una falla.*
- Los funcionarios y jueces reportan el incidente, pero no reciben asistencia técnica ni solución oportuna.*

b. Acumulación de problemas

- Más usuarios comienzan a experimentar fallas, relacionadas o no con el incidente original, pero no hay capacidad de respuesta para atenderlas.*
- Los tiempos de espera se incrementan, retrasando la resolución de problemas y afectando la productividad de jueces y funcionarios.*

c. Impacto en la administración de justicia

- Audiencias virtuales suspendidas o interrumpidas por fallos en videoconferencias, autenticaciones o grabaciones.*
- Inaccesibilidad a expedientes digitales y sistemas procesales, impidiendo consultas y radicación de documentos.*
- Retrasos en la gestión de trámites judiciales, afectando plazos legales y comprometiendo derechos de los ciudadanos.*

d. Colapso generalizado

- *El volumen de incidentes sigue aumentando sin ser resuelto, afectando más áreas críticas.*
- *La congestión en la atención judicial se incrementa, generando acumulación de procesos sin resolver.*
- *Se deteriora la confianza en la infraestructura tecnológica, afectando la percepción de eficiencia y modernización de la justicia.*

En resumen, un incidente sin atención inmediata desencadenaría una serie de fallos operativos que afectarían el acceso a la justicia, ralentizarían la toma de decisiones y generarían un colapso en la gestión judicial.

2.2. Riesgos Operativos

Impacto de una Transición

La contratación de un nuevo operador distinto al actual generaría un riesgo operacional significativo, ya que el nuevo prestador del servicio tendría que realizar un despliegue de gran magnitud en un periodo de tiempo muy corto. La ejecución del contrato abarcaría únicamente desde el 25 de abril hasta el 31 de diciembre de 2025, es decir, un total de 8 meses, de los cuales entre 1 y 2 meses serían dedicados exclusivamente a la fase de empalme y entrega de servicios por parte del operador actual (ETB).

En consecuencia, la nueva empresa operaría en pleno rendimiento solo durante 6 meses efectivos, lo que no solo impactaría la estabilidad operativa de la Mesa de Servicios, sino que también limitaría la capacidad del operador entrante para implementar mejoras o estabilizar la operación en el tiempo disponible.

Adicionalmente, el nuevo operador tendría que realizar una serie de inversiones y coordinar acciones logísticas en muy poco tiempo, incluyendo:

- *Contratación y capacitación de aproximadamente 450 personas en distintas áreas de soporte técnico.*
- *Adquisición, instalación y configuración de equipos tecnológicos.*
- *Implementación ya apropiación de sistemas de gestión de servicios de TI alineados con la operación judicial.*
- *Desarrollo de procesos internos de escalamiento y gestión de incidentes, adaptados a los requerimientos de la Rama Judicial.*

Estos factores hacen que la puesta en marcha de la operación en un plazo tan corto sea altamente riesgosa, pues cualquier retraso en la contratación o presentación de algún inconveniente en la fase de empalme afectaría directamente la continuidad del servicio y la atención de los requerimientos tecnológicos de la Rama Judicial.

Desde una perspectiva financiera, el costo de entrada para un nuevo operador sería significativamente mayor en comparación con la continuidad del proveedor actual. La economía de escala juega un papel clave en este escenario, ya que los costos de arranque para un contrato de solo 6 meses serían elevados, debido a la necesidad de:

- *Inversiones iniciales altas en equipos, software, locaciones, acuerdos comerciales y logística.*
- *Gastos administrativos y de talento humano en la rápida contratación de personal*

Estos costos adicionales podrían terminar trasladándose a la Rama Judicial, impactando negativamente su presupuesto y generando una menor eficiencia en el uso de los recursos públicos.

El empalme entre el operador actual y el nuevo proveedor es un proceso crítico que debe garantizar la transferencia de conocimiento técnico y administrativo sobre la operación de la Mesa de Servicios. Sin embargo, en un contrato de corto plazo, la transición se enfrenta a los siguientes desafíos:

- *Dificultades en la documentación y traspaso de información clave, lo que podría afectar la gestión de incidentes recurrentes y la administración de infraestructuras tecnológicas.*
- *Tiempo insuficiente para la adaptación del personal técnico, lo que podría traducirse en fallas en la atención y resolución de solicitudes.*
- *Descoordinación en los niveles de soporte, lo que aumentaría los tiempos de respuesta en la atención de incidentes críticos.*

Dado que la Mesa de Servicios atiende miles de incidentes y solicitudes de servicio mensualmente, una transición mal gestionada podría generar un colapso en la operatividad de los sistemas tecnológicos de la Rama Judicial, impactando directamente la eficiencia y calidad en la prestación del servicio de justicia en el país.

Interrupción de Audiencias Virtuales

Las audiencias virtuales son esenciales para la administración de justicia en 1.099 municipios y 6.724 despachos judiciales. Su correcta ejecución depende de la estabilidad de los sistemas de videoconferencia, servidores de transmisión y plataformas de grabación.

La Mesa de Servicios brinda soporte técnico para su configuración, monitoreo y solución de fallos. Una interrupción en su operación afectaría los siguientes aspectos:

- **Realización de audiencias:** Fallos en conectividad, audio y video impedirían la comunicación, autenticación y desarrollo de las sesiones.
- **Acceso a grabaciones:** Sin soporte, podrían presentarse errores en la grabación o pérdida de archivos, afectando la validez de las audiencias.
- **Administración del portal de grabaciones:** Fallos en la recuperación o indexación de archivos impedirían la consulta de audiencias previas
- **Reprogramación de audiencias:** La acumulación de sesiones suspendidas afectaría plazos judiciales y la operatividad de los despachos.

Con aproximadamente 2.000 audiencias diarias, la falta de soporte técnico colapsaría su desarrollo. Garantizar la continuidad de la Mesa de Servicios es esencial para evitar estos riesgos.

Falta de Personal Calificado

La Mesa de Servicios está conformada por un equipo de 449 personas, distribuidas en diferentes niveles de soporte. Si el servicio se interrumpe o en caso de una transición un nuevo operador no cuenta con personal calificado, se presentarían:

- Dificultades en la atención de incidentes complejos.
- Retrasos en la resolución de problemas críticos.
- Afectación en la continuidad operativa de la Rama Judicial.
-

Reemplazar o capacitar a un nuevo equipo técnico sin un período de transición adecuado implicaría un alto riesgo de desestabilización operativa.

Gestión de Infraestructura y Soporte Multi-nivel

El modelo actual de la Mesa de Servicios opera con tres niveles de soporte, cada uno con funciones específicas. Una transición podría interrumpir el servicio, afectando la coordinación entre estos niveles, generando:

- Aumento en la cantidad de incidentes sin resolver

- *Mayor carga operativa en funcionarios judiciales que quedarían sin asistencia técnica.*
- *Impacto en la estabilidad de los sistemas y la conectividad de la Rama Judicial.*

2.3. Riesgos Contractuales y Administrativos

Posibles Retrasos en la Contratación

Si el proceso de contratación no se realiza dentro de los tiempos previstos, el contrato actual finalizaría sin contar con un operador que garantice la continuidad del servicio. Esto generaría un vacío en el soporte técnico, afectando directamente la operatividad del sistema judicial.

Incumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

El servicio de Mesa de Servicios debe cumplir con tiempos de respuesta y solución establecidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). Si el servicio se interrumpe o es prestado por un operador sin experiencia en la Rama Judicial, se incrementaría el tiempo de atención de incidentes, afectando la calidad del servicio.

Costos No Previstos en la Ejecución

Un cambio de operador sin una transición adecuada podría generar costos adicionales en implementación, configuración de infraestructura y contratación de nuevo personal, lo que afectaría el presupuesto de la Rama Judicial.

Los costos no previstos pueden presentarse en las siguientes áreas:

a. Costos asociados a retrasos en la transición

- *Si el nuevo operador no logra iniciar la operación de manera inmediata, la Rama Judicial podría requerir soluciones temporales como contrataciones de emergencia o extensiones parciales del servicio, que suelen ser más costosas.*
- *La falta de un período de transición adecuado podría generar la necesidad de soporte adicional, aumentando el costo de mantenimiento y asistencia técnica en el corto plazo.*

b. Costos por afectaciones en la operatividad de la Rama Judicial

- *Retrasos en la ejecución de audiencias virtuales, acceso a sistemas procesales y soporte técnico a funcionarios podrían generar pérdidas económicas indirectas por la ralentización en la administración de justicia.*
- *Posibles demandas o acciones legales en casos donde fallos en la infraestructura tecnológica afecten derechos fundamentales o el debido proceso.*

Dado el alto impacto financiero que pueden generar estos costos no previstos, es fundamental garantizar una contratación eficiente y sin interrupciones en la prestación del servicio de Mesa de Servicios, evitando sobrecostos derivados de fallos en la transición o implementación del nuevo contrato.

3. Registro de Casos Atendidos Operador Actual – ETB

La mesa de servicios se convierte en el medio para recopilar la demanda generada por los usuarios de la Entidad para la resolución de incidentes y solicitudes de servicio, así como el punto de contacto para la comunicación con los proveedores de servicios. Actualmente se cuenta con un histórico caso atendidos para los diferentes servicios habilitados en todo el territorio nacional.

4. Proveedor Actual (ETB)

Actualmente, el servicio de Mesa de Servicios es operado por ETB bajo el contrato 151 de 2023, que finaliza el 24 de abril de 2025. Cualquier retraso en la contratación de un nuevo operador o en la renovación del contrato actual podría generar un vacío en la prestación del servicio.

El conocimiento técnico y la experiencia adquirida en la gestión de la Mesa de Servicios están concentrados en el operador actual. Si se produce un cambio sin una transición adecuada, se perdería el know-how de la operación, lo que afectaría la calidad del servicio y la resolución eficiente de incidentes.

ETB ha prestado el servicio de manera continua a través de múltiples contratos desde 2022 hasta la fecha, consolidando su experiencia y conocimiento de la infraestructura tecnológica de la Rama Judicial. Su trayectoria demuestra que es un proveedor idóneo para garantizar la continuidad del servicio, como se evidencia en la siguiente tabla resumen de contratos:

- 276-2022
- 132-2023

- 151-2023

El presente documento ha evidenciado de forma técnica y detallada que la Mesa de Servicios es una pieza crítica para el funcionamiento y la estabilidad de la infraestructura tecnológica de la Rama Judicial. Su papel no solo garantiza la atención de incidentes y solicitudes de soporte, sino que habilita el funcionamiento de servicios esenciales como las audiencias virtuales, el acceso a sistemas procesales, la gestión de grabaciones, el soporte en aplicativos misionales, la conectividad nacional y el funcionamiento del datacenter del CAN.

El análisis de riesgos presentado demuestra que la interrupción del servicio, una transición mal gestionada o la entrada de un nuevo operador sin tiempo suficiente de empalme, comprometerían gravemente la operación del sistema judicial, generando:

- *Cascadas de fallos en la atención de incidentes*
- *Suspensión de audiencias virtuales.*
- *Afectación en el acceso y trazabilidad de expedientes judiciales.*
- *Pérdida de conocimiento operativo acumulado.*
- *Aumento en los costos de entrada y adaptación*
- *Incumplimientos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).*
- *Posibles demandas por afectación al debido proceso*
- *Riesgos de seguridad en los sistemas críticos de la entidad.*

A esto se suma el hecho de que el contrato vigente (151 de 2023) no admite más adiciones, y que ETB, proveedor actual, ha demostrado idoneidad operativa, técnica y administrativa en la gestión de la Mesa de Servicios, prestando el servicio de forma continua desde 2022 y consolidando una estructura robusta de soporte, con resultados verificables: más de 433.800 casos atendidos entre diciembre de 2023 y diciembre de 2024, 52.665 casos de soporte a audiencias virtuales y más de 131.000 solicitudes en la mesa de correo electrónico y nube, entre otros indicadores.

Por tanto, resulta imperativo que el proceso de contratación garantice la continuidad sin interrupciones de este servicio esencial, adoptando decisiones contractuales y operativas que minimicen el riesgo, aseguren la estabilidad de los sistemas y mantengan la eficiencia en la administración de justicia. En este contexto, desde nuestra perspectiva técnica favorable, sugerimos estudiar la viabilidad jurídica de dar continuidad a la prestación del servicio con el operador actual.

Garantizar esta continuidad no es una recomendación técnica opcional, sino una condición necesaria para preservar el acceso a la justicia, la integridad de los procesos judiciales y la confianza en la infraestructura tecnológica de la Rama Judicial.”

En tal sentido, la Unidad de Transformación Digital e Informática, procede a solicitar oferta formal al proveedor actual del servicio de mesa de servicios.

Línea de Servicio	Valor
3.1. Mesa de servicios / Mayor a seis (6) meses	382.245.651,61
3.2. Audiencias virtuales, videoconferencia, streaming y portal de grabaciones a Nivel Nacional / Mayor a seis (6) meses	604.339.045,16
3.3. Gestión y desarrollo de software / Mayor a seis (6) meses	254.861.316,13
3.4. Gestión de plataformas e infraestructura / Mayor a seis (6) meses	2.776.190.103,23
3.6. Soporte a la Gestión de Servicios TI / Mayor a seis (6) meses	193.713.187,10
TOTAL MENSUAL	4.211.349.303,23
OTROS COSTOS	320.718.960,00
IVA	861.092.970,01
TOTAL MENSUAL	5.393.161.233,47
TOTAL 8 MESES	43.145.289.867,76

De la propuesta recibida se evidencia que:

- Con relación al valor mensual promedio que arroja el estudio de mercado (\$7.425.272.330), la oferta recibida se encuentra 27% por debajo del valor del mercado.
- Al comparar el valor mensual del contrato actual (Contrato 151 de 2023) que corresponde a \$ 4.474.110.636 con respecto al valor mensual de la propuesta se evidencia una variación del 9,2%, una vez realizada la indexación del valor mensual con el valor del Salario mínimo Legal Vigente de los años 2024 y 2025 (1.300.000 Y 1.423.500), como se muestra en el siguiente cuadro:

	Valor indexado contrato 151	Propuesta	Diferencia	Diferencia
Valor en pesos	4.899.151.146	5.393.161.233	494.010.087	9,2%

- La variación del 9,2% se podría explicar por los aumentos en los costos operativos del proveedor de servicio toda vez que para el año 2025 se requiere un aumento en puestos de trabajo físicos dentro de las instalaciones del proveedor, cambio de

perfiles a perfiles más especializados y aumento por variaciones de IPC en los costos de producción del proveedor (insumos y herramientas necesarias para la prestación del servicio).

- Los repuestos por demanda muestran tanto variaciones negativas (descuentos) como positivas (aumentos). De los aumentos de precio con relación al contrato 151 de 2023 se evidencia que de los 1.415 ítems solo 48 reflejan un aumento superior al 10% y el mayor valor en pesos de estos 48 elementos no supera los 9.640, es decir que no se reflejan aumentos significativos en la bolsa de repuestos.
- En lo que respecta a la bolsa de otros servicios por demanda tienen un aumento general del 16%. Solo 9 ítems tienen aumento del 17% al 57% (precios que no superan los 14.000).
- Los ítems de arrendamientos no se comparan con el contrato actual dado que este no tiene contemplado este servicio.

C. Forma de estimar el valor de los servicios por demanda y precios techo

Para calcular el valor de las bolsas y los valores techo se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- La Unidad de Transformación Digital e Informática aportó el histórico de consumos de la entidad en vigencias anteriores para determinar el presupuesto de los servicios por demanda. Así mismo, teniendo en cuenta su experticia técnica, proyectaron un crecimiento de servicios.

Dado que el futuro contrato ha de contar con bolsa de recursos para servicios por demanda y repuestos, y teniendo en cuenta que el estudio de mercado no permite determinar el valor de las bolsas, es necesario establecer el presupuesto para dichos recursos a partir de la información que reposa en la Unidad de Transformación Digital e informática. A continuación, se detallan las bolsas por demanda y la forma en que se estima su presupuesto, aportada por la Unidad de Transformación Digital e Informática teniendo como referencia los valores ejecutados en el contrato 151-2023, el tiempo de ejecución del contrato y el avance en el proceso de renovación tecnológica:

- **Servicios por demanda para Audiencias Virtuales:**

Se tomaron como referencia los valores ejecutados en el segundo semestre de 2024 (contrato 151-2023), el promedio de estos es de \$907.753.520 pesos. Se estimó un incremento del 20% para la nueva contratación, la estimación final es de un total promedio mensual \$1.089.304.225. pesos, detallada en el siguiente cuadro:

Servicios por demanda AV		
Contrato	Mes	Valor
Contrato 151-2023	julio	\$887.453.276,04
	agosto	\$876.511.789,67
	septiembre	\$890.823.581,56
	octubre	\$1.176.072.199,93
	noviembre	\$1.068.930.389,00
	diciembre	\$546.729.889,50
Promedio 2024 -II		\$907.753.520,95
incremento esperado 2025 (20%)		\$181.550.704,19
Total		\$1.089.304.225,

- **Suministro de repuestos:**

El valor total del contrato 151-2023 para repuestos en los 16 meses de su ejecución fue \$5.624.201.478, para la estimación del nuevo contrato se realizó el siguiente cálculo:

\$5.624.201.478/16, el valor resultante se multiplicó por 7 meses, sabiendo que, aunque el plazo de contrato se estima en 8 meses, durante la ejecución del contrato el último mes puede que no se utilicen repuestos a razón del tiempo requerido para la solicitud de los mismo. Como resultado se obtiene una bolsa de \$ 2.460.588.147.

A pesar de que se tienen previstos 2.460 millones, en la sesión de la última semana de abril del comité de repuestos se tiene que con ocasión del cierre del contrato quedan sin atender un total de 709 casos por valor de \$1.434.366.133 lo que significaría que de entrada el presupuesto de repuestos quedaría en un 42% para el resto del tiempo de ejecución.

En tal sentido, para este ítem se estaría requiriendo un presupuesto de \$ 3.894.954.281.

- **Servicios complementarios de arrendamiento:**

con la terminación del contrato que provee de equipos de impresión a la entidad se consideró que la mesa de servicio podría suplir esta necesidad, sin embargo, a la fecha no se tiene un coste del servicio pero si es inminente su inclusión en la cobertura del contrato de mesa de servicio a suscribir. Toda vez que no se tiene un valor de referencia histórico, se estimó un cupo de presupuesto mensual de \$ 138.127.562.

- **Ampliaciones a las líneas de servicio contratadas:**

Se estimó un presupuesto a partir del histórico del contrato 151 de 2023 y las proyecciones de crecimiento del servicio, tal como se muestra a continuación:

	Contrato 151 de 2023	Indexación 2024 (9,28%)	Indexado 2025 (5,20%)	Valor mensual	Aumento del servicio (19,37%)	Total 2025
Ampliaciones	6.519.560.445	7.124.575.654	7.495.053.588	624.587.799	120.951.455	745.539.254

A modo ilustrativo y concordante con lo anterior, dentro de este rubro se pretende dar apoyo al proyecto identidad digital, como parte del trabajo que se adelanta en el contrato 153 de 2024. En tal sentido, se requiere la intervención de un equipo de trabajo que realizará actividades de adecuación y ajuste de los directorios activos en las seccionales. Este ejercicio fue conceptualizado y dimensionado a finales del 2025 pero la situación financiera del proyecto no permitió que se adelantará, según la oferta revisada y aprobada en conjunto con la interventoría el costo de la actividad es \$933.888.810.

Así mismo, la UTDI tiene información de seccionales como Barranquilla, Cundinamarca, el CENDOJ entre otras que han manifestado que tienen información que no ha sido digitalizada, situación que seguramente requerirá de equipos de trabajo en sitio que realicen la labor propia de diagnóstico e incorporación de dicha información en los sistemas de información de la entidad, actividad que por el momento no está cuantificada dentro de las proyecciones que hicieron parte de la estructuración del proyecto.

En el siguiente cuadro se detalla el valor total de las bolsas, según la información histórica y proyecciones aportadas por la Unidad de Transformación Digital e Informática:

Ítem Bolsa	Valor Mensual Estimado	Meses	Valor total
Servicios por demanda para Audiencias Virtuales	1.089.304.225,14	8	8.714.433.801,03
Suministro de repuestos (No se estima valor mensual por ser bienes y no servicios)			2.460.588.146
Servicios complementarios de arrendamiento	138.127.562,45	8	1.105.020.499,60
Ampliaciones	786.707.458,60	8	6.293.659.668,76
Valor Total Bolsa			18.573.702.116,06

Nota 1: estos valores solo se ejecutarán si son requeridos por la entidad, teniendo en cuenta el valor unitario de cada bien o servicio ofertado por el futuro contratista y previa autorización del supervisor. Así mismo, los valores techos de cada uno de los ítems que conforman las bolsas esta detallado en el anexo Comparativo Oferta Vs Contrato.

Nota 2: para establecer los valores techos, al igual que en el servicio mensual básico, se establecieron rangos de precios, sin embargo, la metodología utilizada tuvo en cuenta la desviación estándar de cada ítem.

En tal sentido, el total de las bolsas de servicios por demanda es hasta por la suma de **DIECIOCHO MIL QUINIENTOS SETENTA Y TRES MILLONES SETECIENTOS DOS MIL CIENTO DIECISEIS PESOS CON SEIS CENTAVOS (\$18.573.702.116,06)**.

Finalmente, en el siguiente cuadro se discrimina el presupuesto oficial estimado para el futuro contrato:

Ítem	Valor Total con IVA
Mesa de servicios - Línea de servicio base	43.145.289.867,76
Bolsas por demanda	18.573.702.116,06
Total Presupuesto Oficial	61.718.991.983,82

El presupuesto oficial para contratar los servicios de mesa de servicios, administración, operación, soporte, mantenimiento y la gestión de los servicios tecnológicos de la Rama Judicial a nivel nacional, incluyendo los servicios por demanda, es hasta por la suma de **SESENTA Y UN MIL SETECIENTOS DIECIOCHO MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y UN MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y TRES PESOS CON OCHENTA Y DOS CENTAVOS (61.718.991.983,82)**, incluidos todos los impuestos, tasas y contribuciones de Ley que se generen con ocasión a la celebración del contrato

4. Conclusiones

De acuerdo con el ejercicio de análisis de mercado y sector realizado se concluye que:

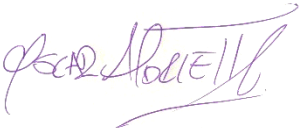
- En el mes de enero de 2025, el IPC registró una variación de 5,22% en comparación con enero de 2024. En el último año, las divisiones Educación (10,62%),

Restaurantes y hoteles (8,06%), Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (6,48%) y por último, Salud (5,47%) se ubicaron por encima del promedio nacional (5,22%). Entre tanto, las divisiones Bebidas alcohólicas y tabaco (5,08%), Transporte (4,90%), Alimentos y bebidas no alcohólicas (4,49%), Bienes y servicios diversos (2,90%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (2,20%), Prendas de vestir y calzado (1,60%), Recreación y cultura (-0,18%) y por último, Información y comunicación (-0,99%) se ubicaron por debajo del promedio nacional

- De 1421 procesos que se tomaron de forma aleatoria para la muestra de estudio de la demanda en el sector público, se evidenció que el 79.92% para este tipo de procesos celebra contratos bajo la modalidad de contratación directa, el 9.08% se realiza bajo la modalidad de contratación régimen especial, el 14% restante de los procesos se celebra entre otras modalidades. a continuación, en el siguiente grafico se puede ver la distribución total.
- Del estudio de mercado se estableció que actualmente hay pluralidad de oferentes que pueden llevar a cabo la ejecución del presente proceso.
- Los proponentes no plurales tienen una participación del 97% lo cual no indica que son más comunes en procesos de cuantías significativas.
- La propuesta recibida con relación al valor mensual promedio que arroja el estudio de mercado (\$7.425.272.330), se encuentra 27% por debajo del valor del mercado.
- La variación del 9,2% se podría explicar por los aumentos en los costos operativos del proveedor de servicio toda vez que para el año 2025 se requiere un aumento en puestos de trabajo físicos dentro de las instalaciones del proveedor, cambio de perfiles a perfiles más especializados y aumento por variaciones de IPC en los costos de producción del proveedor (insumos y herramientas necesarias para la prestación del servicio).
- Los repuestos por demanda muestran tanto variaciones negativas (descuentos) como positivas (aumentos). De los aumentos de precio con relación al contrato 151 de 2023 se evidencia que de los 1.415 ítems solo 48 reflejan un aumento superior al 10% y el mayor valor en pesos de estos 48 elementos no supera los 9.640, es decir que no se reflejan aumentos significativos en la bolsa de repuestos.

- En lo que respecta a la bolsa de otros servicios por demanda tienen un aumento general del 16%. Solo 9 ítems tienen aumento del 17% al 57% (precios que no superan los 14.000).
- Los ítems de arrendamientos no se comparan con el contrato actual dado que este no tiene contemplado este servicio.

En este sentido el presupuesto estimado del proceso de contratación que nos arrojó el estudio del mercado es de **SESENTA Y UN MIL SETECIENTOS DIECIOCHO MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y UN MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y TRES PESOS CON OCHENTA Y DOS CENTAVOS (61.718.991.983,82)**, incluidos todos los impuestos, tasas y contribuciones de Ley que se generen con ocasión a la celebración del contrato.

Ciudad y fecha de diligenciamiento formato resumen de estudios de sector	
Ciudad de diligenciamiento	Bogotá
Fecha de diligenciamiento	Abril de 2025
Servidores designados por la Unidad de Compras Públicas del Equipo Financiero	
Firma	
Nombre del Empleado (Elaboración)	Oscar Ivan Farietta Vanegas
Cargo	Profesional - División de Estructuración UCP
Firma	
Nombre del Empleado (Revisión formal)	Daniel Díaz Rendón
Cargo	Profesional - División de Estructuración UCP