ANÁLISIS DEL SECTOR

SELECCIÓN ABREVIADA SUBASTA INVERSA

ENERO 2025

"ADQUISICIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE UNA SOLUCIÓN DE GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON CLIENTES (CRM) PARA EL INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE ANTIOQUIA (IDEA),"

A. ANÁLISIS DE MERCADO:

A nivel Nacional el sector de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) ha sido uno de los más dinámicos de la economía colombiana y ha venido adquiriendo gran importancia como motor de desarrollo financiero y social de los sectores económicos más relevantes para el país.

En el segundo trimestre de 2024pr, el Producto Interno Bruto en su serie original, crece 2,1% respecto al mismo periodo de 2023pr (ver tabla 1). Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son

- Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca crece 10,2% (contribuye 1,0 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 4,8% (contribuye 0,8 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 bienes y servicios para uso propio crece 11,1% (contribuye 0,4 puntos porcentuales a la variación anual).

Durante el primer semestre de 2024pr, respecto al mismo periodo del año anterior, el Producto Interno Bruto presenta un crecimiento de 1,5%. Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 5,1% (contribuye 0,8 puntos porcentuales a la variación anual).
- Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca crece 8,0% (contribuye 0,8 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 bienes y servicios para uso propio crece 9,5% (contribuye 0,4 puntos porcentuales a la variación anual).

Respecto al trimestre inmediatamente anterior, el Producto Interno Bruto en su serie ajustada por efecto estacional y calendario crece 0,1%. Cuando se observa el comportamiento de las actividades económicas relacionadas

- 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 bienes y servicios para uso propio crece 3,5%.

- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 1,7%.
- Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca crece 1,5%

Tabla 1. Valor agregado por actividad económica
Tasas de crecimiento en volumen[1]
Segundo trimestre 2024[pr]

Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)		
	Serie original		Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Anual	Año corrido	Trimestral
	2024[pr]-II / 2023[pr]-II	2024[pr] / 2023[pr]	2024[pr]-II / 2024[pr]-I
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	10,2	8,0	1,5
Explotación de minas y canteras	-3,3	-2,5	-0,9
Industrias manufactureras	-1,6	-3,6	-0,9
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado[2]	2,6	3,7	-0,9
Construcción	2,4	1,5	0,9
Comercio al por mayor y al por menor[3]	0,2	-0,3	-0,05
Información y comunicaciones	-1,9	-1,9	0,3
Actividades financieras y de seguros	1,4	-0,8	1,2
Actividades inmobiliarias	1,9	1,9	0,4
Actividades profesionales, científicas y técnicas[4]	0,2	0,2	0,4
Administración pública, defensa, educación y salud[5]	4,8	5,1	1,7
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios[6]	11,1	9,5	3,5
Valor agregado bruto	**2,3**	**1,6**	**0,1**
Impuestos menos subvenciones sobre los productos	0,3	0,4	-0,2
Producto Interno Bruto	**2,1**	**1,5**	**0,1**

Fuente: DANE, PIB_T

[Pr]preliminar

[1]Series encadenadas de volumen con año de referencia 2015.

[2]Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado; Distribución de agua; evacuación y tratamiento de aguas residuales, gestión de desechos y actividades de saneamiento ambiental.

[3]Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida.

[4]Actividades profesionales, científicas y técnicas; Actividades de servicios administrativos y de apoyo.

[5]Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales.

[6]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 bienes y servicios para uso propio.

En el segundo trimestre de 2024pr, el valor agregado de información y comunicaciones decrece 1,9% en su serie original, respecto al mismo periodo de 2023pr. Para la serie ajustada por efecto estacional y calendario, el valor agregado crece en 0,3%, respecto al trimestre inmediatamente anterior (ver tabla 8). bol-PIB-IItrim2024.pdf (dane.gov.co)

Tabla 8. Información y comunicaciones
Tasas de crecimiento en volumen[1]
Segundo trimestre 2024pr

Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)		
	Serie original		Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Anual	Año corrido	Trimestral
	2024pr-II / 2023pr-II	2024pr / 2023pr	2024pr-II / 2024pr-I
Información y comunicaciones	**-1,9**	**-1,9**	**0,3**

Fuente: DANE, PIB_T
Pr preliminar
[1]Series encadenadas de volumen con año de referencia 2015.

Se denomina Sector Servicios al conjunto de todas aquellas actividades que no producen bienes materiales de forma directa. Comprende servicios que se ofrecen para satisfacer las necesidades de la población. Dirige, organiza y facilita la actividad productiva de otros sectores. Incluye todo lo relativo al comercio, turismo, sanidad, seguros, ocio, etc. El sector servicios o sector terciario se compone de las áreas "suaves" de la economía tales como seguros, turismo, actividades bancarias, venta al por menor y educación.

Otros servicios son los siguientes: Restaurantes, franquicias, industria del ocio incluyendo la industria de grabación, música, radio, televisión y cine Informática y tecnología, transporte, cuidados personales y de salud servicios de consultoría, inversión y asesoramiento jurídico. Comunicaciones (prensa, radio, Internet).

Algunos de los servicios y sus descripciones se pueden ver en el siguiente cuadro:

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN
Servicios a las empresas	Provisión de experiencia especializada relacionada con el conocimiento (Jurídicos, médicos, etc.); consultoría en instalación de equipo, procesamiento de datos y de bases de datos; investigación en ciencias naturales, sociales y humanidades; transferencia temporal o definitiva de bienes raíces o propiedades; arrendamiento de medios de transporte sin tripulación; y apoyo a las empresas en diferentes áreas (Publicidad, pesca, minería, energía, limpieza de edificios)
Servicio de telecomunicaciones	Suministro de información a través de correos, líneas telefónicas, Transmisión de datos y otros;
Servicios de transformación e innovación	Suministro de información y metodologías para desarrollar células que promuevan la innovación en las instituciones, automatizando procesos y aplicaciones
Distribución	Venta de bienes
Enseñanza	Suministro de enseñanza, capacitación entrenamiento e instrucción
Medio ambiente	Consultoría en la administración diaria de empresas dedicadas al saneamiento ambiental
Financieros	Facilidad en transacciones financieras, incluyendo las relacionadas con manejo de riesgo
Servicios audiovisuales	Recolección y distribución de información visual, auditiva o escrita (películas, grabaciones, libros, etc.)
Turismo y relacionados con los viajes	Suministro de alojamiento, servicios de alimentación y organización de viajes
Servicios personales, culturales y deportivos	Suministro de entretenimiento
Transporte	Movimiento de bienes

MARCO NORMATIVO

Este proceso de contratación se adelantará bajo las reglas establecidas en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011, Decreto 1082 de 2015 y demás concordantes.

El sector de las TIC, debido a que se caracteriza por su constante dinámica e innovación, se desarrolla dentro de un esquema de libre competencia que permite a los proveedores y compradores de manera particular estar al margen de actividades regulatorias que impacten el mercado.

Tratándose de un sector compuesto por múltiples subsectores de servicios, mayoritariamente intangibles, es abundante su contenido normativo y regulatorio. De ahí que abarque un amplio espectro legal, que implica prácticamente describir todas las normas que directamente regulan el servicio específico y los conexos con este. Adicionalmente, el sector servicios también

comprende en gran medida el manejo de variables externas sometidas a la jurisdicción internacional, sobre todo para el tema de software.

ANÁLISIS ESPECIFICO:

El sector de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), de conformidad con el clasificador de bienes y servicios de las Naciones Unidas (UNSPSC) y la clasificación industrial internacional uniforme de todas las actividades económicas Rev. A.C. (CIIU) incluye diversos productos, los cuales responden dentro de la cadena de producción en Colombia, a un nivel de productos finales o terminados, en el entendido que reúne todas aquellas actividades de investigación, desarrollo, fabricación, integración, instalación y comercialización de componentes, de Software, productos y sistemas físicos y lógicos, fundamentados en la tecnología electrónica.

Esta cadena tiene vínculos con otros sectores, principalmente con el de tecnologías operativas (TO), innovadoras y transformacionales. Así mismo, afecta otras cadenas al estar estrechamente ligada con la modernización, tecnificación y sistematización de los demás sectores productivos de la economía, de los que hacen parte las demás. La electrónica ha adquirido importancia en áreas como la automatización industrial y las telecomunicaciones, y se ha convertido en prioridad y elemento estratégico en el ámbito internacional debido a las posibilidades que ofrece para el mejoramiento de procesos.

Sin embargo y dado que el sector de la electrónica no presenta un gran volumen de producción en ninguno de sus eslabones, debido en parte al gran costo de la infraestructura necesaria para una planta de producción a gran escala, además de los costos de materias primas e insumos necesarios por la fabricación de equipos de este tipo.

En cuanto a las tecnologías operativas (TO) que implica estar conectados, automatizar procesos corporativos, innovar y asegurar la operación TICs, se enfoca en las células de Innovación.

Las organizaciones están invirtiendo cada vez más en tecnologías emergentes como parte de sus programas de transformación digital, y si bien han creado nuevas posibilidades de negocio, también se generan nuevas exigencias y buen uso de las herramientas en microinformática.

A nivel nacional, con la sanción del Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026 quedan en firme 10 artículos del componente TIC que harán de la tecnología el camino para el crecimiento económico y social del país, que giran en torno a los cinco ejes de transformación del Gobierno: ordenamiento del territorio alrededor del agua, seguridad humana y justicia social, derecho humano a la alimentación, transformación productiva y convergencia regional. Estos son los 10 artículos del componente TIC que hacen parte del Plan de la Gente:

https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/Noticias/276300:Sancionado-Plan-Nacional-de-Desarrollo-2022-2026-con-las-TIC-como-eje

- **Artículo 140 - Obligaciones de hacer.** El pago de obligaciones que pueden hacer los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones en contraprestación por asignación o renovación del espectro pasaría de un 60% a un 90%.
- **Artículo 141 - Condiciones diferenciales.** Promover la conectividad digital en las zonas aún sin servicio o en las que existe insuficiente calidad, a través del despliegue y uso de diferentes tecnologías.

- **Artículo 142 - Conectividad digital para cambiar vidas**. El MinTIC llevará conectividad a zonas vulnerables y apartadas, mejorando cobertura y calidad. sea un generador de oportunidades, riqueza, igualdad y productividad en todo el territorio nacional.
- **Artículo 143 - Transformación digital como motor de oportunidades e igualdad**. El MinTIC busca fortalecer la consolidación de una sociedad digital como instrumento de transformación social. Siendo un motor de crecimiento con: Programas de alfabetización digital con enfoque étnico, participativo y de género, y estrategias de prevención de violencia.
- **Artículo 144 - Fortalecimiento del sector TIC**. El MinTIC va a potenciar los sectores de las TIC y todo lo que haga de Colombia un país transformado como un motor de crecimiento, empleo y desarrollo para el país.
- **Artículo 145 - Enfoque diferencial en radio y televisión**. Permite la inclusión de los grupos con enfoque diferencial étnico, participativo y de género, en los procesos radiales y televisivos, creando los medios jurídicos que faciliten su participación en las comunicaciones.
- **Artículo 146 - Tarifa mínima para distribución de objetos postales masivos**. Pensado para fortalecer el sector postal del país. Con él, se adelantarán análisis de mercado que permitan determinar si se debe mantener la actual excepción para los operadores de los servicios de mensajería expresa que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos a la libertad tarifaria del régimen de libertad de tarifas.
- **Artículo 147 - Procedimiento único para despliegue de redes e infraestructura de telecomunicaciones**. Habilita al MinTIC, con apoyo de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, para reglamentar un procedimiento único para el despliegue de redes e infraestructura de telecomunicaciones en Colombia.
- **Artículo 148 - Utilización de la Infraestructura de las Empresas de Energía Eléctrica y de Telecomunicaciones, por parte de los Proveedores de Redes a Servicios de Telecomunicaciones (PRST).** La Ruta Del Cambio regulará el uso de los elementos pertenecientes a la infraestructura de las empresas que prestan el servicio de energía eléctrica o de telecomunicaciones en el territorio nacional. Así se establecerán condiciones, precios y normas para los PRST puedan usarlos y generen conectividad que beneficie a las comunidades.
- **Artículo 149 - Exoneración contraprestación periódica ISP**. Incentiva la formalización de los ISP, para que sean los aliados en las metas de conectividad, promoviendo la prestación del servicio de internet en lugares en las cuales no existen condiciones de competencia para entrar al mercado

ANÁLISIS ESPECIFICO DE MERCADO APLICADO AL SOFTWARE:

Entendemos por software al conjunto de instrucciones, que cuando se ejecutan proporcionan la función deseada; o a las estructuras de datos que permiten manipular adecuadamente la información y los documentos que describen la operación y el uso de programas. Por lo tanto, hay tres componentes que describen el software: Programas, datos y documentos. Y ahora la analítica de estos para fortalecer y hacer más agiles los procesos y aplicaciones.

CARACTERÍSTICAS DEL SOFTWARE

El software es un elemento del sistema que es lógico, en lugar de físico; por lo tanto, tiene unas características propias:

- El software se desarrolla no se fabrica. Este software puede empaquetarse y venderse como producto estándar.
- Los costos del software se encuentran en la ingeniería. Esto significa que los nuevos proyectos de software no se pueden gestionar como si fueran proyectos de fabricación.
- Requieren en promedio de 12 a 18 meses para su desarrollo.
- El software sufre una curva de obsolescencia, lo que hace que requiera añadir continuas actualizaciones.
- La vida útil de un producto de software sin cambios puede ser de dos a tres años.

CALIDAD DE SOFTWARE

Son las características propias del software que quieres controlar y asegurar. El software es un producto inmaterial que no se fabrica, tampoco se degradan físicamente, sino que se desarrolla. El software puede tener errores, incidencias, pero no son similares a cualquier equipo de carácter físico.

La calidad del software se encuentra casi a la par de la calidad tradicional, ligeramente detrás, debido a que la calidad tradicional tiene varias décadas de historia, mientras que la calidad de software tiene entre 30 y 50 años de haber surgido.

CERTIFICACION DEL SOFTWARE

Consecuencia del proceso de asegurar la calidad, pero nunca es el objetivo final. La calidad de software no se certifica, lo que se certifica son los procedimientos para construir un software de calidad, los procedimientos deben ser correctos y estar en función de la normalización (ISO 9000, CMMI, Moprosoft, entre otros).

NORMATIVA ISO 9000

Pone a disposición de un auditor o certificador de los procesos internos, de forma que este indique si cumple o no la normativa al 100% a través de auditorías al sistema; si los resultados son positivos se emite la certificación y cada cierto tiempo se tiene que renovar. La certificación es costosa, a consecuencia de costes que ocasionan la lejanía y el tiempo de duración de proceso (aprox. 6 meses). Se certifica la empresa y la metodología para el desarrollo de la aplicación.

ANÁLISIS DEL ENTORNO INTERNO

Se refiere a aquellos aspectos internos del sector que se deben maximizar (fortalezas) o minimizar (debilidades) para hacer frente a los retos del entorno. Las fortalezas y debilidades tienen que ver con todos los sistemas internos del sector, tales como normatividad, población, productos y servicios, capacitación y entrenamiento, organizacional, económico, tecnológico, etc.

Fortalezas: Es una posición favorable que posee el sector en relación con alguno de los elementos (experiencia, profesionalismo, etc.) y que le sitúa en condiciones de responder eficazmente ante una oportunidad o ante una amenaza.

- Sector impulsador de la economía y generador de empleo de calidad.
- Estructura de costos relativamente ventajosa en comparación con otros países.
- Buena infraestructura y ambiente de negocios para convertir el sector en uno de talla mundial.
- Gran confianza entre el sector público y privado que han permitido un avance acelerado de este.
- Gran potencial del país para establecimiento de BPO, KPO.
- Apoyo del gobierno para el fortalecimiento del sector con un gran énfasis en actividades de alto valor agregado.
- Políticas adecuadas para convertir al sector en una plataforma de exportaciones de servicios de alto valor agregado para que empresas colombianas y de otros países puedan, por ejemplo, abrir centros de servicios compartidos y prestar sus servicios a un mercado potencial de más de novecientos cincuenta millones de personas.

Debilidades

- Sector aún en desventaja por estándares de calidad en relación con la competencia externa, poco especializada y orientada principalmente al mercado interno.
- Gran número de empresas de pequeña dimensión, con dificultades para operar en mercados globales y baja capacidad financiera.
- Formación y capacitación de profesionales limitada, especialmente con perfiles muy altos (PhD, MSc) y bajo nivel de bilingüismo (principalmente inglés), necesarios para instrumentar políticas de desarrollo tecnológico.

ANÁLISIS DEL ENTORNO EXTERNO

El diagnóstico del medio ambiente externo (entorno) tiene como objetivo fundamental identificar y prever los cambios que se producen en términos de su realidad actual y comportamiento futuro. Esos cambios pueden ser identificados en virtud de que ellos pueden producir un impacto favorable (oportunidad) o adverso (amenaza).

Oportunidades: Es una situación favorable, actual o futura, que ofrece el ambiente al sector, cuyo aprovechamiento adecuado u oportunidad mejoraría su posición de competencia:

- Sector con gran capacidad de innovación que permite desarrollar nuevas tecnologías a través de la confluencia de ideas entre empresas, universidades y centros de investigación.
- Tratados de libre comercio con gran número de países para intercambio, capacitación y asistencia técnica en investigación y desarrollo de productos y servicios.
- Posibilidades en crecimiento para llegar a mercados externos especialmente en construcción, servicios de software, turismo, servicios de salud.
- Apalancar programas públicos para la transformación productiva de la industria.
- Crear alianzas entre la industria, la Academia y las instituciones públicas para garantizar la pertinencia de habilidades, afianzar la formación vía programas en TI/BPO & KPO, establecer prácticas laborales para estudiantes y desarrollar programas conjuntos de I&D.
- Transformación productiva del país a través de creación de offshoring.
- Demanda creciente generada por el despliegue de infraestructuras y auge de las tecnologías de la información que desarrolla también nuevos mercados de contenidos y servicios digitales.

Amenazas: Situación desfavorable, actual o futura que presenta el ambiente al sector, la cual debe ser enfrentada con miras a evitar o minimizar los daños potenciales sobre el desempeño y la supervivencia de esta:

- Leve decrecimiento de nuevos profesionales e insuficiente capacidad para retener talentos, necesarios para el desarrollo del sector servicios.
- Lento crecimiento de economías desarrolladas, especialmente Estados Unidos y la Unión Europea.
- Competencia creciente con proveedores de software y servicios especializados, especialmente internacionales y multinacionales instalados en el país.

TIPOS DE EMPRESAS

El Sector de TI cuenta hoy con cuatro grupos de empresas bien definidas:

- Empresas desarrolladoras de software
- Empresas distribuidoras y comercializadoras de productos informáticos.
- Empresas proveedoras de acceso y servicios de Internet
- Empresas productoras de hardware

Cabe resaltar que el grupo de empresas que nos compete para este análisis es el de Empresas distribuidoras y comercializadoras de productos informáticos.

GREMIOS Y ASOCIACIONES

FEDESOFT: Federación Colombiana de la Industria de Software y Tecnologías Informativas Relacionadas.

B. ANÁLISIS DE LA DEMANDA:

El Instituto para el Desarrollo de Antioquia (IDEA), en el marco de su estrategia de modernización y transformación digital, ha identificado la necesidad de implementar, por primera vez, un sistema de gestión de relacionamiento con los clientes (CRM). Esta iniciativa responde al compromiso institucional de fortalecer la interacción con sus clientes y grupos de interés mediante el uso de herramientas tecnológicas avanzadas. La implementación del CRM permitirá centralizar la información, optimizar procesos internos, personalizar la experiencia de los usuarios y mejorar la eficiencia operativa en áreas clave del Instituto.

En preparación para este proceso, el IDEA realizó un análisis de diversas herramientas reconocidas en el mercado, como Salesforce, Zoho y Zendesk, con el objetivo de evaluar las capacidades y funcionalidades de sistemas CRM robustos. Este estudio preliminar permitirá orientar el proceso de selección hacia soluciones tecnológicas de alta calidad y garantizará la participación de empresas autorizadas en Colombia que representen estas plataformas, asegurando así un proceso competitivo y alineado con las necesidades estratégicas del Instituto.

Adicional al análisis realizado, la Entidad identificó y analizó los procesos realizados por otra Entidades Públicas, como se evidencia a continuación.

ITEM	ANÁLISIS 1: UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA	ANÁLISIS 2: FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.	ANÁLISIS 3: EMPRESA DE TRANSPORTE MASIVO DEL VALLE DE ABURRÁ – METRO DE MEDELLÍN LTDA
Modalidad de Selección del Contratista	Contratación régimen especial – contratación directa F-OCS-255-2024	Convocatoria Pública FNA-VTTD-CP-012-2024	N° 006197C-23

Objeto del contrato	ADQUIRIR LICENCIA DE CRM (CUSTOMERS RELATIONSHIP MANAGEMENT) PARA APOYAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN CON LOS DIFERENTES PÚBLICOS DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA	RENOVAR LA SUSCRIPCIÓN, HABILITACIÓN DE DATA STORAGE Y SOPORTE DE SEGUNDO NIVEL PARA EL SISTEMA CRM DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A, INCLUYE ALMACENAMIENTO.	SUSCRIPCIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y SOPORTE DE SOFTWARE DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE CLIENTES TIPO CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) BAJO LA MODALIDAD DE SOFTWARE COMO SERVICIO
Oferente	OPENSKY CONSULTORES S.A.S	SISTEMAS COLOMBIA S.A.S.	BGLOBAL SOLUTIONS LLC
Presupuesto Oficial	$67.582.230,00	$4,030,580,304	$ 1.221.768.144,74 IVA incluido del 19%
Forma de pago	ÚNICO PAGO AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETO CONTRACTUAL	Un primer y único pago por concepto de la renovación y/o suscripción de la Herramienta SALESFORCE contra entrega del certificado de renovación de la suscripción y soporte con fabricante, previa aprobación por parte del supervisor del contrato, conforme al valor establecido en la propuesta para estos ítems. SOPORTE SEGUNDO NIVEL: Se realizarán hasta 12 pagos iguales mes vencido, por concepto de servicio de segundo nivel, previa aprobación por parte del supervisor del contrato de acuerdo con los valores indicados en la oferta económica	Se pagará la renovación y adquisición por un año de las nuevas licencias requeridas por la empresa. Se pagará mensualmente el valor del desarrollo y soporte de la herramienta y las horas utilizadas mensualmente. Los pagos se efectuarán por parte de la empresa, previa presentación de la factura la que deberá cumplir con los requisitos del Estatuto Tributario, contener el número de contrato y estar debidamente soportada por el contratista y legalizada con el informe suscrito por el supervisor del contrato, donde conste el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
Vigencia del contrato	LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TENDRÁ UNA DURACIÓN DE 1 AÑO.	12 meses	15 meses
Garantías exigidas en el proceso.	Cumplimiento de las obligaciones propias de la orden contractual, pago de las prestaciones sociales y calidad de bienes o servicios, de repuestos y accesorios y correcto funcionamiento de los equipos	Cumplimiento de las obligaciones propias de la orden contractual, pago de las prestaciones sociales y calidad de bienes o servicios, de repuestos y accesorios y correcto funcionamiento de los equipos	Cumplimiento de las obligaciones propias de la orden contractual, pago de las prestaciones sociales y calidad de bienes o servicios, de repuestos y accesorios y correcto funcionamiento de los equipos

ANÁLISIS: El análisis de los procesos contractuales realizados para otras entidades públicas en la adquisición, implementación y mantenimiento de sistemas de gestión de relacionamiento con clientes (CRM) permite identificar tanto puntos de convergencia como de discrepancia en sus enfoques y necesidades. En este caso, entidades como la Universidad de Cundinamarca, el Fondo Nacional del Ahorro (FNA) y el Metro de Medellín han implementado o renovado soluciones CRM con distintos alcances y presupuestos, adaptados a sus requerimientos específicos.

En términos de convergencia, todas las entidades coinciden en la importancia de un CRM para mejorar la relación con sus públicos objetivo, optimizar procesos internos y garantizar el correcto soporte técnico y funcional de las herramientas adquiridas. Asimismo, estas contrataciones incluyen servicios de soporte y mantenimiento que aseguran la sostenibilidad y funcionalidad del sistema durante el periodo contractual. Además, los contratos destacan la centralización de información y la facilidad de uso como aspectos prioritarios.

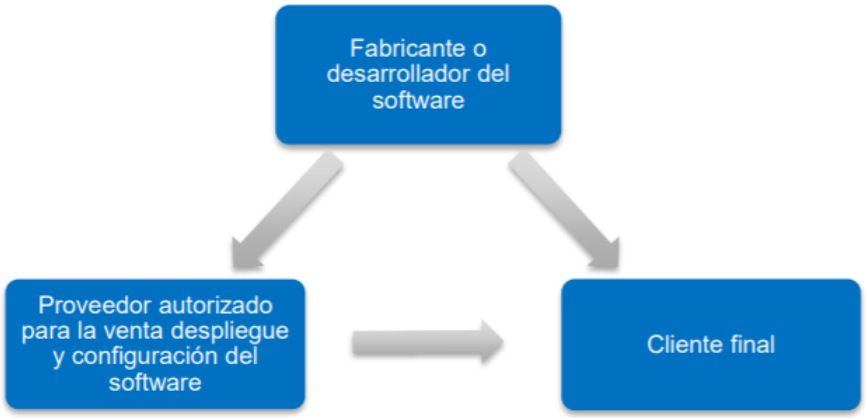
Sin embargo, existen diferencias significativas en el alcance y el enfoque de cada proceso. Mientras que la Universidad de Cundinamarca se enfocó en un contrato de menor escala, con un costo aproximado de $67 millones para una licencia básica de un año, el Fondo Nacional del Ahorro invirtió más de $4,000 millones en la renovación y soporte de un CRM avanzado, incluyendo almacenamiento y soporte de segundo nivel. Por su parte, el Metro de Medellín, con un presupuesto de $1,221 millones, priorizó la modalidad de software como servicio (SaaS), destacando la flexibilidad del pago por licencias y soporte mensual.

C. ANÁLISIS DE LA OFERTA:

VENDEDORES:

Despliegue de software de propósito general

La cadena de distribución puede ser directamente con el desarrollador o fabricante del software o por medio de Partners o terceros autorizados por el fabricante para la distribución, despliegue y comercialización de la solución. Así mismo los Partners cuentan con los expertos certificados por el fabricante o desarrollador para realizar el despliegue de la solución de acuerdo con las necesidades del cliente.



Existen casos en los cuales los clientes finales integran el software dentro de una solución de múltiples componentes de TI, casos en los cuales hacen uso de un integrador como puente entre el cliente y los diferentes proveedores de servicios de TI, en este tipo de contratación el integrador se ubica en medio del cliente final y el desarrollador o distribuidor del software dentro de las cadenas de distribución previamente descritas.

CAPACIDAD FINANCIERA

Los indicadores presentados son: índice de liquidez, Índice de endeudamiento, Rentabilidad de activos, Rentabilidad de patrimonio y Razón de cobertura de intereses, estos pueden ser consultados en el Registro Único de Proponentes (RUP) de cada proveedor.

Tabla 1 Indicadores financieros

Estadísticas descriptivas	Liquidez	Endeudamiento	Rentabilidad del patrimonio	Rentabilidad del activo	Razón de cobertura de intereses
Promedio	3,23	55%	12%	10%	-21,4
Mediana	1,83	50%	20%	8%	-1,27
Desviación estándar	7,44	32,70%	278%	2,30%	36,68
Mínimo	0	0%	-22,70%	-37%	-63,78
Máximo	60,76	162%	192%	104%	0,74
No. de empresas	73	73	73	73	3

Fuente: cálculos Colombia Compra Eficiente con base en EMIS. 2018.

https://colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documents/guia_de_buenas_practicas_software_ver1_logo01.pdf

Con base en la información sobre los posibles oferentes para el proceso, se obtuvieron los siguientes resultados:

	Razón de Cobertura de Interés (RCI)	Índice de Endeudamiento (IE):	Índice de Liquidez (IL):	Capital de trabajo (KT):	Rentabilidad sobre el patrimonio:	Rentabilidad sobre activos
QUANTICS SAS	indeterminado	0,31	160,22	160	0,42	0,28
TAKUM S.A.S	11,02	0,57	2,91	3	0,49	0,21
COMPUMARKETING DE COLOMBIA SAS	6390,32	0,36	2,9	3	0,28	0,17

De lo anterior, se propone establecer los siguientes indicadores para el proceso:

Indicadores de Capacidad Financiera:
- Liquidez: Igual o Superior a DOS (2) VECES
- Endeudamiento: Inferior al CINCUENTA (50%) POR CIENTO
- Razón de cobertura de intereses: Igual o Superior a CUATRO (4) VECES
- Capital de trabajo (KT): Positivo

Indicadores de Capacidad Organizacional
- Rentabilidad sobre el Patrimonio: Igual o Superior a VEINTE (20%) POR CIENTO
- Rentabilidad sobre activos: Igual o Superior a OCHO (8%) POR CIENTO

Con estos indicadores se estaría garantizando la pluralidad de oferentes.

PRECIO ARTIFICIALMENTE BAJO

Para el presente proceso de selección, cuyo objeto es

"ADQUISICIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE UNA SOLUCIÓN DE GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON CLIENTES (CRM) PARA EL INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE ANTIOQUIA (IDEA)", se tiene un presupuesto oficial estimado en la suma de hasta **CIENTO DIEZ MILLONES, CIENTO TREINTA Y NUEVE MIL, SEISCIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS M/L ($110.139.667) IVA excluido.**

De conformidad al presupuesto oficial realizado, al alcance del proceso, y de acuerdo con los menores costos evaluados en el sector, se estima un menor valor ofrecido a la entidad, teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

Beneficios trasladados al Instituto por parte de los proponentes, en cuanto a la utilidad proyectada y disminución de acuerdo con el menor costo de los servicios por asunción de riesgos en materia cambiaria, o por inventarios del proponente a la fecha obtenidos a un menor costo. Lo anterior obedece a circunstancias objetivas del mercado y la oferta, sin poner en riesgos la ejecución y cumplimiento de las obligaciones contractuales inherentes al presente proceso de selección.