

ESTUDIO DEL SECTOR – SONDEO DE MERCADO – ANALISIS DE RIESGOS

OBJETO:

Prestación de servicios bajo la modalidad de outsourcing de una mesa de servicios para la gestión, operación y soporte de la infraestructura y los servicios tecnológicos a través herramienta de gestión de FINAGRO.

ÁREA INTERESADA EN LA CONTRATACIÓN: Gerencia de Tecnologías de la Información del Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario (FINAGRO).

INTRODUCCION:

Si bien es cierto, los contratos que celebra FINAGRO no están sujetos a las disposiciones del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, sino que se rigen por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a la actividad que desarrolla esta Entidad, tal como se desprende de lo establecido en el parágrafo primero del artículo 32 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 15 de la Ley 1150 de 2007, en concordancia con lo dispuesto en el Manual de Contratación de FINAGRO (GCC-DOC-001) y de conformidad con lo establecido en la Ley 2069 de 2020 por medio de la cual se impulsa el emprendimiento en Colombia, reglamentada por el Decreto 1860 de 2021 en lo relativo al sistema de compras públicas. Atendiendo lo anterior, la contratación que adelante FINAGRO se rige por lo establecido en su Manual de Contratación y las normas de derecho privado previstas en la legislación mercantil, financiera y civil.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 16 de 1990, el Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario – FINAGRO es una sociedad de economía mixta, del orden nacional, organizada como establecimiento de crédito y cuenta con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa. FINAGRO hace parte del Grupo Bicentenario. Conforme el Decreto 1985 de 2013, FINAGRO integra el Sector Agropecuario, Pesquero y de Desarrollo Rural; y dentro de este marco apoya y ejecuta las políticas del Gobierno Nacional y en especial los objetivos de la política agropecuaria.

FINAGRO actúa como entidad de segundo piso vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, es decir, otorga recursos en condiciones de fomento a las entidades financieras

para que éstas a su vez otorguen créditos a proyectos productivos. Así mismo, para facilitar el acceso al financiamiento, FINAGRO administra instrumentos para el desarrollo de proyectos agropecuarios, de conformidad con la Ley 811 de 2003, el Decreto 2172 de 2007 y el Decreto 2371 de 2015, y está facultado para administrar recursos para la ejecución de programas de financiamiento en el sector agropecuario y rural.

FINAGRO tiene como objetivo principal la financiación de las actividades de producción en sus distintas fases y/o comercialización del sector agropecuario, a través del redescuento global o individual de las operaciones que hagan las entidades pertenecientes al Sistema Nacional de Crédito Agropecuario u otras instituciones bancarias, financieras, fiduciarias y cooperativas, debidamente autorizadas por las Superintendencias Financiera, de Economía Solidaria o mediante la celebración de contratos y/o convenios con tales instituciones.

FINAGRO promueve el desarrollo agropecuario y rural mediante instrumentos financieros y de inversión o a través del redescuento o fondeo global o individual de las operaciones que hagan las entidades antes mencionadas. Igualmente, implementa y administra instrumentos de manejo de riesgos agropecuarios, de acuerdo con las normas establecidas para el efecto por la Comisión Nacional de Crédito Agropecuario y como organismo financiero y de redescuento.

Teniendo en cuenta lo anterior surge para la entidad la necesidad de contratar los servicios que permitan gestionar , operar y soportar la infraestructura por medio de una mesa de servicios TI que permita facilitar simplificar, mejorar y optimizar la calidad en el desempeño laboral de los funcionarios, con el apoyo de este servicio se busca dar respuestas eficientes y oportunas a los requerimientos internos y externo relacionados con TI, lo que permitirá contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad, por lo se procede a realizar el respectivo Estudio del Sector en los siguientes términos y considerando el Sondeo de Mercado realizado.

ESTUDIO DEL SECTOR:

El Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario – FINAGRO – es una sociedad de economía mixta del orden nacional, del tipo de las sociedades anónimas, organizado como establecimiento de crédito, que hace parte del Grupo Bicentenario, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa y su objeto es la financiación de las actividades de producción y comercialización del sector agropecuario a través del redescuento de las operaciones que hacen los diferentes intermediarios del sector agropecuario a través del

redescuento de las operaciones que hacen los diferentes intermediarios financieros vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de Economía Solidaria.

FINAGRO actúa como entidad de segundo piso que otorga recursos en condiciones de fomento a las entidades financieras para que éstas, a su vez, otorguen créditos a proyectos productivos. Así mismo, para facilitar el acceso al financiamiento, FINAGRO administra instrumentos para el desarrollo de proyectos agropecuarios, de conformidad con la Ley 811 de 2003, el Decreto 2172 de 2007 y el Decreto 2371 de 2015, y está facultado para administrar recursos para la ejecución de programas de financiamiento en el sector agropecuario y rural.

En desarrollo de su objeto social, FINAGRO está facultado para, entre otras cosas:

- i. Administrar recursos para la ejecución de programas de financiamiento en el sector agropecuario y rural, mediante convenios celebrados con entidades públicas o privadas; y,
- ii. Celebrar actos, contratos y operaciones civiles, laborales, comerciales y, en general, cualquier acto jurídico necesario para ejercer los derechos y adquirir las obligaciones que legal y contractualmente se deriven de su existencia y funcionamiento, o que legalmente se le atribuyan.

Ahora bien, del marco legal que da origen a la Entidad, se desprenden de su actividad como sociedad y establecimiento de crédito, aquellas funciones incorporadas en los Estatutos Sociales, que en su artículo 3° por el cual se describe el objeto social, indica:

“(…) promover el desarrollo agropecuario y rural mediante instrumentos financieros y de inversión a través del redescuento o fondeo global o individual de las operaciones que hagan las entidades bancarias, financieras, fiduciarias y cooperativas vigiladas por la Superintendencia Financiera y por la Superintendencia de Economía Solidaria, o mediante la celebración convenios con tales instituciones, en los cuales se podrá pactar que el riesgo sea compartido entre FINAGRO y la entidad que accede al redescuento.

FINAGRO podrá también implementar y administrar instrumentos de manejo de riesgos agropecuarios, de acuerdo con las normas establecidas para el efecto por la Comisión Nacional de Crédito Agropecuario.”

Que dentro de los procesos de la entidad se encuentra la Gestión de Servicios e Infraestructura TIC liderada por la Gerencia de Tecnologías de la Información cuyo objetivo es contribuir al

desempeño operativo de la Entidad, administrando y ofreciendo servicios tecnológicos y de comunicaciones, garantizando su disponibilidad y oportunidad, al igual que la integridad de la información.

La Gerencia de Tecnología de la Información quien lidera el proceso enunciado, cuenta con un proceso de tecnología (TIC-CAR-001), y a la vez, el proceso cuenta con tres subprocesos: Planeación y Gobernabilidad de TIC, Implementación y Mejora de Servicios de TIC, Operación, Mantenimiento y Soporte de Servicios TIC, en aras de dar cumplimiento a lo establecido dentro de lo que dispone dicho proceso, se requiere garantizar el buen funcionamiento y desarrollo de las actividades de todos sus funcionarios, así como el correcto funcionamiento de todos aquellos elementos de orden tecnológico que hacen posible el funcionamiento del Core del negocio, así como de todas las actividades relacionadas con los aspectos misionales y operativos que requieran el adecuado soporte y funcionamiento de TI, es por eso que las Tecnologías de Información y los Sistemas de Información han adquirido una función estratégica dentro de las organizaciones y estas tiene cada vez más impacto en la estrategia de negocio, pues constituyen para las organizaciones una ventaja competitiva que debe ser sostenible en el tiempo.

El fortalecimiento de dicha área constituye para la organización una ventaja competitiva que debe ser sostenible en el tiempo, que permita la prestación del servicio de la entidad desde el punto de vista misional y funcional bajo estándares de calidad y eficiencia, generando constantemente medidas para optimizar y fortalecer sus procesos, de tal forma que los resultados redunden en el cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad.

Es por ello, que las acciones lideradas por la Gerencia de TI, mediante la administración y adquisición de servicios novedosos, como una mesa de servicios, permite simplificar, facilitar, mejorar y optimizar la calidad en el desempeño laboral de los funcionarios, con el apoyo de este servicio se busca dar respuestas eficientes y oportunas a los requerimientos internos y externo relacionados con TI, lo que permitirá contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad

así las cosas, FINAGRO dispone de un amplio portafolio de aplicaciones que respaldan la operación del negocio. En cumplimiento de las directrices de la Superintendencia Financiera, es fundamental garantizar su adecuado funcionamiento y mantenimiento. Por ello, se requiere un servicio de soporte para los aplicativos que facilitan procesos clave, como la gestión de garantías e instrumentos de riesgo, la administración de herramientas de apoyo al desarrollo

rural, el control y seguimiento de inversiones, la gestión de crédito e ICR, y la administración de carteras de primer piso.

Por lo anterior, la prestación de servicios de soporte técnico en el marco de una Mesa de Servicios de TI se configura como una necesidad estratégica, dado el crecimiento exponencial de los servicios digitales ofrecidos por la entidad, la gestión y mantenimiento de infraestructuras tecnológicas críticas y la atención de incidentes y requerimientos técnicos de manera eficiente. Por lo tanto, se requieren mecanismos eficientes que faciliten la prestación de servicios tecnológicos con la cobertura requerida y una gestión efectiva para mejorar la experiencia del usuario y de los grupos de valor que consumen los servicios de la Entidad.

La Mesa de Servicios de TI desempeña un papel fundamental en la garantía de continuidad operativa de los sistemas y servicios tecnológicos de FINAGRO, la cual responde a las siguientes razones:

1. Crecimiento en la demanda de servicios de TI

Durante los últimos años, FINAGRO ha experimentado un crecimiento sostenido en el número de servicios tecnológicos habilitados, así como en la cantidad de usuarios internos que requieren soporte. Este aumento ha generado una mayor complejidad en la atención, seguimiento y resolución de incidentes, lo que requiere un modelo robusto de atención basado en prácticas de ITIL y esquemas de mejora continua. Actualmente, la Gerencia de TI no cuenta con el personal ni los recursos suficientes para absorber esta demanda creciente, lo que hace indispensable contar con un servicio especializado.

2. Necesidad de estabilidad y continuidad operativa

FINAGRO opera con múltiples aplicaciones críticas para su operación financiera y administrativa, tanto misionales como transversales, tales como AGROS, Fag Servicios, Nuevo FAG, SARLAFT, EFAG, INFOAGRO, E-FUICC, FINAC ALM, entre otros. Estas soluciones exigen soporte continuo para mantener su disponibilidad, integridad y cumplimiento normativo, de acuerdo con los lineamientos de la Superintendencia Financiera.

3. Optimización de la gestión de incidentes y requerimientos

La Mesa de Servicios será el único punto de contacto para la recepción, análisis, registro, categorización, solución, escalamiento y cierre de cualquier solicitud de tipo tecnológico como

lo son incidentes, peticiones, requerimientos entre otros. Esto permite consolidar la trazabilidad de cada caso, mejorar los tiempos de respuesta y garantizar niveles de servicio acordes con las expectativas de las áreas usuarias y la operación de la entidad.

4. Alineación con las políticas de transformación digital

En el marco de la implementación del **Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI)**, FINAGRO ha priorizado la consolidación de capacidades tecnológicas para la atención eficiente y segura de sus usuarios. La Mesa de Servicios se convierte en una pieza clave para cumplir con estas metas de transformación digital, al implementar buenas prácticas (ITIL v4), automatización de procesos y monitoreo continuo.

5. Modelo actual de atención (referencia a contratación vigente)

Actualmente, esta actividad es atendida mediante un esquema tercerizado de soporte, el cual ha permitido la consolidación de una plataforma de atención basada en Aranda Service Management, así como la generación de reportes de gestión, base de conocimiento, control de inventario y atención multicanal. Sin embargo, dada la evolución tecnológica, el incremento de aplicaciones y los nuevos retos normativos y operativos, se hace necesario **ampliar y fortalecer el modelo de atención actual**.

Contar con un prestador de servicios que brinde el servicio de mesa de servicios para gestionar a través de él, las necesidades de soporte tecnológico que demande la entidad y los usuarios de sus herramientas tecnológicas, permitirá brindar las mejores condiciones tecnológicas para cubrir todas las situaciones frente a la prestación del servicio.

La mesa de servicios entraría a desempeñar un papel crucial de soportar diversas capacidades de gestión de servicios de TI requeridas para mantener en funcionamiento todos los servicios tecnológicos de la entidad. Esto incluye brindar soporte técnico para resolver incidentes, problemas y fallos que puedan surgir en los dispositivos, sistemas operativos o aplicaciones, así como proporcionar orientación sobre cómo aprovechar al máximo las herramientas y aplicaciones disponibles.

El servicio de mesa de servicios es un respaldo fundamental en este entorno tecnológico. Los servicios por contratar aseguran que cada componente de la infraestructura informática funcione con las menores interrupciones y que los usuarios tengan las habilidades y el

conocimiento necesarios para aprovechar al máximo las capacidades tecnológicas disponibles.

Resulta importante para FINAGRO adoptar y mejorar con buenas prácticas, modelos y estándares que agreguen valor en la operación de los servicios que se prestan a nivel nacional. En este sentido, las prácticas y demás recomendaciones que hace ITIL® 4 en torno al ciclo de vida del servicio y el sistema de valor del servicio y los principios tales como: Enfocarse en el valor, comenzar donde se está, Progresar iterativamente con retroalimentación, Colaborar y promover la visibilidad, Pensar y trabajar de forma holística, Mantener lo simple y práctico, Optimizar y automatizar; resultan requeridas para contar con un factor diferenciador en la calidad de servicios.

La implementación de dichas prácticas imprime mejoras en la prestación de los servicios que conlleven a una operación eficiente y fluida que promuevan la satisfacción de los usuarios de la Entidad, constituyendo la Mesa de Servicios en el único punto de contacto para la recepción y registro, categorización, diagnóstico, resolución, documentación, cierre o escalamiento de las solicitudes de servicio e incidentes que presenten los funcionarios.

A continuación, se describen las prácticas de gestión asociadas a la mesa de servicios y el propósito de cada una para la Entidad agregue valor y mejora en la prestación de servicios:

- Mesa de Servicios: Captar la demanda de resolución de incidentes y solicitudes de servicio. También debe ser el punto de entrada y el único punto de contacto para todos los usuarios.
- Gestión de solicitudes de servicio: Respaldar la calidad acordada de un servicio mediante el manejo de todas las solicitudes de servicio predefinidas e iniciadas por el usuario de una manera eficaz y fácil de usar.
- Gestión de incidentes: Minimizar el impacto negativo de los incidentes restableciendo el funcionamiento normal del servicio lo más rápido posible.
- Gestión del conocimiento: Mantener y mejorar el uso efectivo, eficiente y conveniente de la información y el conocimiento en toda la organización.
- Gestión del catálogo de servicios: Proporcionar una única fuente de información consistente sobre todos los servicios y ofertas de servicios, y garantizar que esté disponible para la audiencia relevante.
- Gestión de niveles de servicio: Consiste en gestionar los niveles de servicio es establecer objetivos claros y basados en el negocio para la utilidad, la garantía y la experiencia del servicio; asegurar que la prestación y el

uso del servicio se evalúen, supervisen y gestionen adecuadamente en relación con estos objetivos.

- **Gestión de Problemas:** Reducir la probabilidad y el impacto de los incidentes identificando las causas reales y potenciales de los incidentes y gestionando soluciones alternativas y errores conocidos.
- **Habilitación del cambio:** Maximizar la cantidad de cambios exitosos de servicios y productos al garantizar que se hayan evaluado adecuadamente los riesgos, autorizar que se realicen los cambios y administrar el cronograma de cambios.
- **Gestión de liberaciones:** Consiste en hacer que las versiones de los servicios, características nuevas y modificados estén disponibles para su uso.
- **Gestión de Activos:** Planificar y gestionar el ciclo de vida completo de todos los activos de TI.
- **Monitoreo y gestión de eventos:** Apoyar el funcionamiento normal de los componentes del servicio observando, analizando y respondiendo apropiadamente a los cambios de estado en esos componentes.
- **Gestión de configuración de servicios:** Garantizar que la información precisa y confiable sobre la configuración de los servicios y los elementos de configuración que los respaldan esté disponible cuando y donde sea necesaria. Esto incluye información sobre cómo se configuran los elementos de configuración y las relaciones entre ellos.
- **Gestión de la Seguridad de la Información:** Proteger la información que la Entidad necesita para llevar a cabo sus actividades. Esto incluye comprender y gestionar los riesgos para la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, así como otros aspectos de la seguridad de la información, como la autenticación y el no repudio.
- **Medición e informes:** Consiste en apoyar la toma de buenas decisiones y la mejora continua mediante la reducción de los niveles de incertidumbre. Esto se logra mediante la recopilación de datos relevantes sobre diversos objetos gestionados y la evaluación válida de estos datos en un contexto adecuado. Los objetos gestionados incluyen, entre otros, productos y servicios, prácticas y actividades de la cadena de valor, equipos e individuos, proveedores y socios, y la organización en su conjunto.
- **Gestión del cambio organizacional:** Garantizar que los cambios en la Entidad se implementen de manera fluida y exitosa, y que se logren beneficios duraderos mediante la gestión de los aspectos humanos de los cambios.
- **Mejora continua:** Alinear las prácticas y servicios de la Entidad con las necesidades cambiantes del negocio a través de la mejora continua de productos, servicios, prácticas o cualquier elemento involucrado en la gestión de productos y servicios.

Beneficios de la implementación de Buenas Prácticas:

La implementación de la Mesa de Servicios no solo consiste en definir un medio de comunicación entre los usuarios y el proveedor del servicio para atender las solicitudes e incidentes que se presenten, la implementación de la práctica de mesa de servicios está más involucrada en todos los flujos de valor del servicio, su objetivo es garantizar que estas comunicaciones sean efectivas y convenientes para todas las partes involucradas.

Dentro de los beneficios de la implementación de dichas prácticas se encuentran:

- Mejor servicio, percepción y satisfacción de los usuarios.
- Mayor accesibilidad a través de un único punto de contacto, comunicación e información.
- Mejor calidad y respuesta más rápida a las solicitudes de los usuarios.
- Mejor trabajo en equipo y comunicación.
- Mayor concentración y un enfoque proactivo para la prestación de servicios. •
- Menor impacto negativo en el negocio.
- Mejor gestión de la infraestructura y el control.
- Mejor utilización de los recursos de soporte de TI y mayor productividad del personal •
- Información de gestión más significativa para la toma de decisiones.
- Métodos más convenientes para la presentación de solicitudes de servicio.
- Manejo y cumplimiento predecibles y oportunos de las solicitudes de servicio.
- Impacto mínimo en las operaciones de negocio.
- Reducción de pérdidas por falta de disponibilidad de servicios.
- Mejor imagen debido a la disponibilidad de los servicios.
- Proporcionar la información correcta a las personas adecuadas en el momento adecuado para construir un entorno evolutivo.
- Se mejoran las capacidades de toma de decisiones.
- Existe una cultura de cambio adaptativo.
- El rendimiento mejora, apoyando la estrategia organizacional.
- Se utilizan enfoques basados en datos y conocimientos en toda la organización.
- Garantiza que todas las partes interesadas tengan acceso a una única fuente de información coherente sobre los servicios y las ofertas de servicios.
- Proporciona a todas las partes interesadas puntos de vista relevantes sobre los servicios y las ofertas de servicios, que coincidan con sus necesidades y su nivel de acceso.
- Garantía de que la calidad del servicio sea requerida para cumplir con los objetivos de la prestación según sea necesario.
- Mejor comunicación sobre los requisitos, detección y comunicación del servicio.

- Garantiza que los servicios sean financieramente viables.
- Mayor fiabilidad de las operaciones y servicios de negocio.
- Reducción de los riesgos y pérdidas causadas por la falta de disponibilidad de los servicios
- Mayor velocidad para pasar de las ideas a las soluciones prácticas.
- Menor impacto negativo en los servicios y los componentes de los servicios.
- Habilitación controlada de servicios nuevos y modificados para los usuarios.
- Reducción de riesgos y pérdidas resultantes de las liberaciones.
- Mejor imagen gracias a una liberación fluida y oportuna de los servicios de negocio.
- Menor riesgo de violaciones de seguridad y niveles mejorados de protección para los datos y la infraestructura de la organización.
- Mejor disponibilidad de servicios de TI y de negocio.
- Desempeño de servicios fiables y predecibles.
- Alertas tempranas de interrupción o degradación de servicios de TI y reducción del impacto.
- Mayor calidad de los servicios y gestión de los riesgos de TI.
- Saber que la tecnología y los activos de datos administrados por el proveedor de servicios son seguros.
- Garantizar que los cambios sean efectivos, seguros y cumplan con las expectativas de las partes interesadas.
- Equilibrar la efectividad, la agilidad, el cumplimiento y el control de riesgos para todos los cambios en el alcance definido.
- Mejor calidad del servicio que genere mejores resultados y experiencias.
- Innovación, personalización y evolución del servicio

Dado que la Gerencia de Tecnologías de la Información no cuenta con el personal y los insumos necesarios para atender la alta demanda en los requerimientos de servicio que compromete la operación misional y de apoyo de la entidad se hace necesario llevar a cabo esta contratación.

Portafolio de Aplicaciones Institucionales

FINAGRO cuenta con un ecosistema amplio y diverso de aplicaciones tecnológicas que soportan su operación institucional. Estas se encuentran clasificadas en tres grandes categorías: aplicaciones CORE, que son críticas por respaldar los procesos misionales y estratégicos fundamentales; aplicaciones transversales de negocio, que permiten la integración interinstitucional, la planeación, la gestión y el análisis operativo; y aplicaciones transversales de apoyo, orientadas a facilitar la operación administrativa, logística, documental

y de gestión interna. Adicionalmente, se dispone de múltiples servicios de apoyo (Webservices), scripts automatizados, servidores de reportes, herramientas de monitoreo, ciberseguridad y control de versiones, que forman parte integral del entorno tecnológico de la Entidad.

El proveedor deberá garantizar soporte técnico integral sobre este conjunto de aplicaciones, incluyendo actividades de instalación, configuración, validación técnica, mantenimiento y documentación, priorizando aquellas clasificadas como CORE. Así mismo, deberá asegurar la correcta integración de nuevos aplicativos que entren en producción durante la vigencia del contrato, actualizando los procedimientos de soporte y manteniendo la continuidad operativa. El detalle completo de los aplicativos en producción, sus lenguajes de desarrollo, bases de datos, y servicios asociados, se encuentra consignado en el **ANEXO No. 1 ANEXO DE ESPECIFICACIONES Y CONDICIONES TECNICAS MINIMAS**.

Adicionalmente, el entorno de negocio presenta particularidades que refuerzan la necesidad de contar con un proveedor especializado, tales como la participación de múltiples proveedores en el desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones, los cambios normativos frecuentes del sector y la evolución constante de las funcionalidades y servicios requeridos por las distintas áreas de FINAGRO. La coexistencia de múltiples actores en el ecosistema tecnológico genera una mayor complejidad en la gestión, coordinación e integración de soluciones, lo que demanda un soporte altamente calificado que garantice continuidad, trazabilidad y resolución eficiente de incidentes.

Así mismo, el carácter regulado del sector financiero implica una continua adaptación a nuevas disposiciones legales y operativas, que requieren respuestas ágiles y técnicamente sólidas. De igual forma, las necesidades internas de las áreas usuarias evolucionan rápidamente, exigiendo desarrollos y ajustes constantes que deben estar alineados con las mejores prácticas y estándares de calidad.

Estas condiciones, sumadas a los estrictos tiempos de respuesta exigidos por la operación, hacen imprescindible la contratación de un servicio de soporte que no solo atienda incidentes y requerimientos, sino que además contribuya activamente a la estabilidad, mejora continua y cumplimiento normativo de las soluciones tecnológicas de FINAGRO

Como parte de este servicio, el oferente deberá administrar y gestionar la plataforma Aranda Service Management de FINAGRO en modalidad SaaS, centralizando la gestión de soporte técnico y mantenimiento, así como personalizando mejoras según las necesidades de la

entidad. FINAGRO cuenta con un contrato de licenciamiento y soporte especializado para desarrollar nuevos flujos en la plataforma Aranda, por lo que el oferente deberá enfocarse en su administración integral. Esta plataforma está habilitada para que los usuarios registren casos (incidentes y requerimientos) y consulten el estado de estos. El proveedor será responsable de centralizar y organizar los servicios según el catálogo establecido, permitiendo el registro, consulta, escalamiento y gestión de flujos, asegurando la eficacia en la administración de los servicios disponibles y garantizando una entrega oportuna. Ahora bien, sin importar si durante el plazo contractual del presente servicio, se cuente o no con la herramienta ARANDA o en algún momento se decida por cualquier otra plataforma, la administración de cualquier plataforma para el registro y gestión del servicio estará a cargo del proveedor de este servicio.

Para dimensionar la necesidad con la que cuenta la entidad es pertinente esbozar el panorama de dicho servicio entre los años 2023 y 2024, lo anterior con el objetivo de evidenciar la necesidad y el planteamiento técnico que realiza la entidad respecto de esta nueva contratación:

- Solicitudes de Soporte Técnico por Categoría – Años 2023 y 2024

A continuación, se presentan las solicitudes de soporte clasificadas por categoría para los años 2023 y 2024, incluyendo incidentes de aplicaciones, incidentes de infraestructura, seguridad de la información y solicitudes de servicio técnico. El aplicativo AGROS, identificado como uno de los sistemas core de la entidad, registra la mayor cantidad de incidentes y solicitudes, lo cual evidencia su criticidad en la operación institucional. Le sigue el aplicativo FAG clasificado dentro del soporte de aplicaciones y el componente de seguridad de la información, ambos con un volumen significativo de solicitudes que reflejan su importancia en la operación y protección de los servicios de Finagro. la clasificación presentada constituye una base técnica para identificar las áreas que requieren atención prioritaria, y orientar de manera eficiente la asignación de recursos, niveles de servicio y capacidades del proveedor en la prestación. del soporte técnico

Categoría	2023	2024
Soporte Aplicaciones	2184	3827
AGROS	2609	2984
Seguridad de la información	814	1483
Infraestructura y redes	605	1341

Administración BD	54	547
Total, general	6266	10182

Así las cosas de acuerdo con lo indicado dentro de la presente justificación, la Gerencia de Tecnologías de la Información encuentra necesario proceder a CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BAJO LA MODALIDAD DE OUTSOURCING PARA LA GESTIÓN, OPERACIÓN Y SOPORTE DE LA INFRAESTRUCTURA Y LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS A TRAVÉS DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE FINAGRO, lo anterior bajo los presupuestos técnicos y los parámetros definidos por esta gerencia.

a) Sobre el sector de contratación

Los sectores de la economía se dividen de acuerdo con los procesos productivos que ocurren al interior de cada uno de ellos. Teniendo en cuenta la división de la economía clásica, se clasifican en:

- **Sector primario o sector agropecuario:** Comprende las actividades económicas que se desarrollan con base en la explotación directa de los recursos naturales, sin generar transformación de la materia prima. Por ello pueden ser consideradas de tipo extractivo. La agricultura es la principal actividad que se desarrolla dentro de este sector (sector agrícola), y se define como el conjunto de conocimientos y herramientas necesarias para la obtención de productos vegetales a través de su cultivo.
- **Sector secundario o sector Industrial:** Incluye las actividades de transformación de la materia prima extraída de la naturaleza, para la elaboración de nuevos productos, es decir, reúne las actividades transformadoras de esas materias primas, generadoras de un valor agregado. La característica principal de este sector es que de él forman parte todos aquellos procedimientos industriales que tienen el objetivo de transformar las materias primas obtenidas del primer sector (agrícola). El producto final de estas transformaciones es aquel que ya se puede consumir. Dentro de este sector encontramos actividades económicas como: la minería, la construcción, las actividades textiles, etc.
- **Sector terciario o de servicios:** Este sector abarca todas las actividades económicas que tienen que ver con la prestación de los servicios tanto a la población y empresas como a los demás sectores de la producción, es decir, abarca todas aquellas actividades que no producen una mercancía en sí, pero que son necesarias para el

funcionamiento de la economía.

Incluye subsectores como comercio, comunicaciones, finanzas, turismo, hostelería, ocio, cultura, espectáculos, la administración pública y los denominados servicios públicos, los presta el Estado o la iniciativa privada (sanidad, educación, atención a la dependencia), entre otros. Además, cumple con funciones de dirección, organización y facilitación de la actividad productiva de los sectores primario y secundario. Así, resulta imprescindible su correcto funcionamiento para que los sectores económicos de Colombia ya mencionados resulten más productivos.

En virtud de lo anterior, el presente proceso de selección se enmarca en el **sector terciario o de servicios**.

En virtud de lo anterior, el presente proceso de selección se enmarca en el sector terciario o de servicios. Esta clase comprende una gran variedad de actividades de servicios que se prestan por lo general a clientes comerciales. Abarca las actividades para las que se requieren niveles de conocimientos profesionales, científicos y técnicos más avanzados, pero no las funciones corrientes que son habitualmente de poca duración.

De esta forma, dado el objeto de contratación y con base clasificador de bienes y servicios de UNSPSC se establece la siguiente actividad económica como parte de las opciones que ofrece el sector económico para satisfacer la necesidad del servicio:

Código	Descripción Actividad Económica
81111811	Servicios de soporte técnico o de mesa de ayuda
81161501	Servicio de administración de aplicaciones de software
81161708	Servicio de soporte telefónico

Por otra parte, para el cumplimiento del objeto del contrato, se pueden clasificar en las siguientes actividades económicas de acuerdo con la Clasificación de Actividades Económicas – CIU7:

Código	Descripción
J6209	Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos
J6202	Actividades de planificación y diseño de sistemas informáticos que integran equipo y programas informáticos y tecnología de las comunicaciones.
S9511	Mantenimiento y reparación de computadores y de equipo periférico

b) Sobre el comportamiento del Sector en la economía:

El sector en el cual se circunscribe la presente contratación es el que corresponde a las TIC, por lo que se utilizarán como documentos de referencia los publicados por MINTIC en el que se realiza un análisis del comportamiento del sector TIC en Colombia.

Colombia aún tiene retos importantes con respecto al cierre de brechas en el acceso, uso y apropiación de las tecnologías digitales, entre hogares, entidades públicas, empresas y territorios que deben ser abordados con urgencia para avanzar en el desarrollo digital del país. Por ello, el facilitar el acceso, uso y apropiación de los datos y las tecnologías digitales se plantea como un asunto central a lo largo de todo el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2022-2026 “Colombia, Potencia Mundial de Vida”, destacando que la conectividad y la transformación digital son elementos clave en los que se debe avanzar para promover la seguridad humana y la justicia social 2 y lograr las otras transformaciones relevantes para el país.

En ese sentido, la Estrategia Nacional Digital 2023 – 2026, que se construyó en conjunto entre la Presidencia de la República, el Departamento Nacional de Planeación (DNP), y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), parte de lo dispuesto en el PND 2022 – 2026 y lo que están desarrollando los diferentes ministerios y departamentos administrativos del Gobierno nacional a través de sus planes sectoriales e institucionales para materializar las apuestas de política pública del PND en los próximos años. De tal forma que, la Estrategia aborda no solo las iniciativas que estará implementando del MinTIC, ente rector del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y por tanto pilar

de esta estrategia, sino también aquellas que estarán desarrollando las otras entidades del Gobierno nacional para impulsar la transformación digital de sus sectores.¹

“La END 2023-2026 tiene como principal objetivo desencadenar el potencial de la transformación digital para superar los desafíos que enfrenta Colombia a nivel económico, social y ambiental, a través del fortalecimiento de sus elementos habilitadores y un impulso decidido al uso y apropiación de los datos y las tecnologías digitales por parte de las personas y los hogares, las entidades públicas, y el sector productivo, abordando los retos, riesgos y daños potenciales que traen consigo la aceleración de la digitalización. Lo anterior, bajo la concepción de que el país debe avanzar hacia un desarrollo digital centrado en el ser humano, sin importar sus condiciones, que aproveche el potencial de la digitalización para contribuir a la prosperidad económica, al bienestar social y la sostenibilidad ambiental, teniendo como base el desarrollo de un entorno digital inclusivo, equitativo, seguro, productivo, y sostenible.”²

De acuerdo con lo anterior los principales desafíos técnicos y estratégicos del sector TIC incluyen:

- **Conectividad digital:** Aunque Colombia ha avanzado en cobertura de Internet, persisten brechas significativas entre zonas urbanas y rurales. La penetración de Internet fijo en hogares rurales es del 6%, mientras que en las ciudades alcanza el 68%. La infraestructura de conectividad sigue siendo un desafío para garantizar acceso equitativo a las TIC.
- **Aprovechamiento de datos:** Colombia ha mejorado en el acceso y uso de datos, pero enfrenta retos en interoperabilidad y gobernanza. Solo 84 entidades nacionales y territoriales utilizan la plataforma de interoperabilidad X-Road y 123 entidades han adoptado el Marco de Interoperabilidad para Gobierno Digital (MIGD).
- **Ciberseguridad y confianza digital:** Colombia es uno de los países de América Latina con mayor exposición a ciberataques. En 2022, los ataques de malware aumentaron en un 149% respecto a 2021. Además, el hurto por medios informáticos es el delito cibernético con mayor incidencia en el país.

¹ El Gobierno del Cambio presenta la Estrategia Nacional Digital 2023-2026 (Información 7 Febrero 2024): https://www.dnp.gov.co/Prensa/_Noticias/Paginas/gobierno-del-cambio-presenta-estrategia-nacional-digital-2023-2026.aspx
https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Digital/EVENTOS/2024-02-05_Estrategia_Nacional_Digital_word.pdf

² Estrategia Nacional Digital 2023-2026:
https://www.mintic.gov.co/portal/715/articles-334120_recurso_1.pdf

- Talento digital: A pesar de los esfuerzos, la brecha en habilidades digitales sigue siendo alta. Solo 34,7% de la población tiene habilidades digitales básicas, mientras que en países de la OCDE el promedio es del 61,4%.
- Tecnologías emergentes: La inteligencia artificial (IA), el Internet de las cosas (IoT) y la computación en la nube están transformando el sector. Sin embargo, el país aún necesita fortalecer su capacidad de adopción y regulación para maximizar el impacto de estas tecnologías en la economía y la administración pública.

Estos desafíos resaltan la importancia de fortalecer la inversión en infraestructura digital, ampliar la cobertura de Internet y garantizar políticas de seguridad digital efectivas.

Al realizar la revisión del sector TIC, se resalta que desde el gobierno nacional se propende utilizar la conectividad y transformación digital como elementos para avanzar en las metas propuestas. Por lo anterior, es de suma importancia para FINAGRO asegurar el sostenimiento de los servicios de Mesa de Servicios y soporte técnico en sitio que pueden ser tomados como parte del uso y apropiación de las tecnologías de la información y comunicación para que los usuarios de los aplicativos implementados puedan ser el mecanismo por el cual se facilita la gestión de FINAGRO.

✓ **Tasa Representativa del Mercado (TRM – Peso por Dólar)**

La 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.

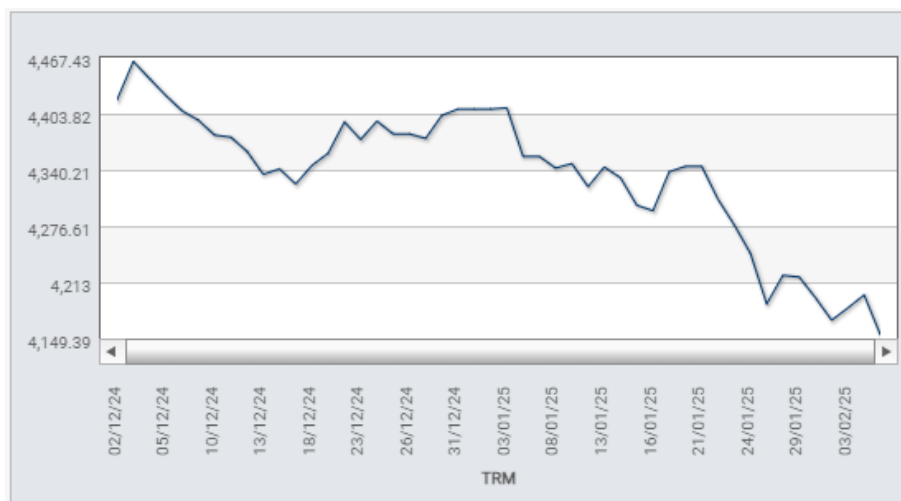
En el transcurso de 2025, la TRM ha mostrado una volatilidad considerable debido a factores macroeconómicos globales y locales, tales como:

- Políticas monetarias de EE. UU.: La Reserva Federal ha implementado ajustes en las tasas de interés, afectando la fortaleza del dólar y su valor frente a monedas emergentes como el peso colombiano.
- Dinámica del petróleo: El precio del crudo, uno de los principales productos de exportación de Colombia, ha tenido variaciones que han incidido en la disponibilidad de dólares en el mercado local.
- Inflación y política fiscal en Colombia: El ajuste de subsidios, reformas tributarias y la inflación han generado presión sobre la TRM, incrementando su volatilidad.

El siguiente es el comportamiento histórico del dólar en Colombia en los últimos 2 meses

Fecha	Valor
05/02/25	4,153.54
04/02/25	4,198.66
03/02/25	4,183.93
31/01/25	4,170.01
30/01/25	4,195.60
29/01/25	4,219.00
28/01/25	4,220.86
27/01/25	4,188.46
24/01/25	4,245.65
23/01/25	4,278.01
22/01/25	4,307.07
21/01/25	4,344.27
20/01/25	4,344.27
17/01/25	4,338.15
16/01/25	4,294.11
15/01/25	4,300.24
14/01/25	4,331.23
13/01/25	4,343.48
10/01/25	4,321.19
09/01/25	4,347.42
08/01/25	4,342.31
07/01/25	4,355.51
06/01/25	4,355.51
03/01/25	4,410.50
02/01/25	4,409.15
01/01/25	4,409.15
31/12/24	4,409.15
30/12/24	4,401.98
27/12/24	4,375.86
26/12/24	4,380.94
25/12/24	4,380.94

Fecha	Valor
24/12/24	4,395.44
23/12/24	4,374.62
20/12/24	4,394.50
19/12/24	4,359.11
18/12/24	4,345.32
17/12/24	4,324.19
16/12/24	4,341.32
13/12/24	4,335.20
12/12/24	4,361.22
11/12/24	4,377.34
10/12/24	4,379.71
09/12/24	4,396.52
06/12/24	4,407.13
05/12/24	4,424.56
04/12/24	4,443.53
03/12/24	4,462.97
02/12/24	4,419.59



Fuente Grupo Aval: [Grupo Aval - Portal Financiero](#)

El sector tecnológico colombiano se ve altamente influenciado por la TRM debido a su dependencia de insumos importados. Algunos de los efectos principales incluyen:

1. Costo de Equipos y Software: Un dólar alto encarece la adquisición de hardware (servidores, computadores, dispositivos móviles) y software con licencia, lo que impacta negativamente a empresas y consumidores.
2. Servicios en la Nube y Suscripciones Muchas empresas utilizan servicios en la nube de proveedores internacionales como AWS, Microsoft Azure y Google Cloud, los cuales están denominados en dólares. Una TRM alta aumenta significativamente los costos operativos para las empresas que dependen de estos servicios.
3. Inversión en Startups y Empresas Tecnológicas Un peso débil puede desincentivar la inversión extranjera en startups colombianas, ya que los retornos sobre la inversión pueden verse afectados. Sin embargo, también podría fomentar la exportación de servicios de desarrollo de software y BPO (Business Process Outsourcing), al hacerlos más competitivos en mercados internacionales.
4. Importación de Componentes Tecnológicos Industrias como la manufactura de tecnología, telecomunicaciones y fintech requieren componentes de hardware importados. Con un dólar alto, los costos de producción se elevan, generando presión sobre los precios finales de los productos tecnológicos.
5. Talento y Salarios en el Sector TI: La apreciación del dólar podría hacer que empresas extranjeras contraten más talento colombiano en el sector de TI, ya que los costos salariales se vuelven más competitivos en términos internacionales. Sin embargo, también podría incrementar la fuga de talento si los profesionales prefieren trabajar directamente para empresas en el exterior.

En 2025, la TRM sigue desempeñando un papel crucial en el desarrollo del sector tecnológico en Colombia. Su volatilidad impacta la adquisición de tecnología, el costo de servicios digitales y la competitividad del talento en TI. Las empresas deben implementar estrategias que mitiguen los riesgos asociados a las fluctuaciones cambiarias y aprovechen oportunidades en exportación de servicios digitales. Un enfoque proactivo y adaptable permitirá al sector tecnológico colombiano seguir creciendo pese a los desafíos macroeconómicos.

✓ **Índice de precios al consumidor (IPC)**³

El Índice de Precios al Consumidor (IPC) es un indicador clave para medir la inflación en una economía, reflejando la variación en los precios de bienes y servicios de consumo. En

³ chrome-extension://efaidnbmninnbpcajpcglclefindmkaj/https://www.dane.gov.co/files/operaciones/IPC/dic2024/bol-IPC-dic2024.pdf

Colombia, el IPC influye directamente en el poder adquisitivo de los consumidores y las estrategias de las empresas, incluyendo el sector tecnológico. Dado el dinamismo de esta industria y su dependencia de la economía global, es fundamental analizar el impacto del IPC en la adquisición de productos tecnológicos, los costos operativos de las empresas y la competitividad del mercado.

Comportamiento del IPC en Colombia En 2025, el IPC ha mostrado una tendencia ascendente debido a factores como:

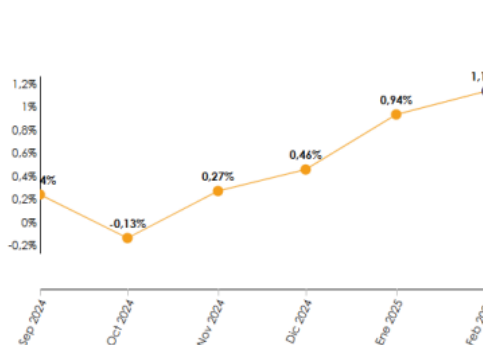
- Presiones inflacionarias globales: Aumento en los costos de energía y materias primas
- Devaluación del peso colombiano: Impacto en la importación de tecnología y componentes electrónicos.
- Altos costos de transporte y logística: Encarecimiento de la cadena de suministro.
- Políticas monetarias restrictivas: Aumento en tasas de interés para contener la inflación.

VARIACIÓN IPC MENSUAL FEBRERO 2025

Total Nacional



Tendencia ?



Impacto en el Sector Tecnológico:

El sector tecnológico en Colombia se ve afectado por el IPC de diversas maneras:

1. Costo de Dispositivos Electrónicos: La inflación impacta el precio de dispositivos como computadores, teléfonos y televisores. Al estar la mayoría de estos productos denominados en dólares, la combinación de un IPC alto y una TRM desfavorable aumenta significativamente los costos para los consumidores.

2. Aumento en el Precio de Servicios Tecnológicos: Servicios de telecomunicaciones, suscripciones a software y almacenamiento en la nube reflejan aumentos en sus tarifas debido a costos operativos elevados. Empresas de tecnología deben ajustar precios, afectando la accesibilidad de estos servicios.
3. Impacto en la Inversión y Desarrollo de Nuevas Tecnologías: La inflación reduce el margen de inversión en innovación y nuevos desarrollos tecnológicos. Startups y pequeñas empresas enfrentan dificultades para acceder a financiamiento debido al encarecimiento del crédito.
4. Efecto en el Empleo del Sector TI: Empresas tecnológicas pueden optar por reducir costos laborales ante la inflación. Sin embargo, también puede generarse una mayor contratación de talento local si la competitividad salarial se ajusta en comparación con mercados internacionales.

El comportamiento del IPC en Colombia tiene un impacto directo sobre el sector tecnológico, afectando precios, costos operativos e inversión en innovación. Si bien la inflación puede representar desafíos para la adquisición y desarrollo tecnológico, estrategias adecuadas pueden mitigar su impacto y permitir la sostenibilidad del sector. La adaptabilidad de las empresas tecnológicas será clave para mantener la competitividad en un entorno económico desafiante.

Con mayor detalle y de acuerdo con el boletín del IPC publicado el pasado 9 de junio.⁴ el IPC registró una variación de 0,32% en comparación con abril de 2025, seis divisiones se ubicaron por encima del promedio nacional (0,32%): Alimentos y bebidas no alcohólicas (0,60%), Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (0,48%), Prendas de vestir y calzado (0,39%), Salud (0,39%), Bebidas alcohólicas y tabaco (0,39%) y, por último, Restaurantes y hoteles (0,36%). Por debajo se ubicaron: Bienes y servicios diversos (0,28%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (0,18%), Educación (0,00%), Transporte (-0,08%), Información y comunicación (-0,15%) y, por último, Recreación y cultura (-0,52%).

⁴ <https://www.dane.gov.co/files/operaciones/IPC/may2025/bol-IPC-may2025.pdf>

**Cuadro 1. IPC Variación y contribución mensual
Según divisiones de gasto
Mayo 2024 – 2025**

Divisiones de Gasto	Peso (%)	Variación (%)	2024	2025	
			Contribución Puntos Porcentuales	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	0,51	0,10	0,60	0,11
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	0,74	0,23	0,48	0,15
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	0,11	0,00	0,39	0,01
Prendas de vestir y calzado	3,98	0,20	0,01	0,39	0,01
Salud	1,71	0,36	0,01	0,39	0,01
Restaurantes y hoteles	9,43	0,65	0,07	0,36	0,04
TOTAL	100,00	0,43	0,43	0,32	0,32
Bienes y servicios diversos	5,36	0,42	0,02	0,28	0,01
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	0,13	0,01	0,18	0,01
Educación	4,41	0,03	0,00	0,00	0,00
Transporte	12,93	-0,05	-0,01	-0,08	-0,01
Información y comunicación	4,33	-0,16	0,00	-0,15	0,00
Recreación y cultura	3,79	-0,02	0,00	-0,52	-0,02

Fuente: DANE, IPC

Nota: La diferencia en la suma de las variables obedece al sistema de aproximación en el nivel de dígitos trabajados en el índice.

Por su parte dicho boletín indica que: en lo corrido del año, (enero - mayo), cuatro divisiones de bienes y servicios se ubicaron por encima del promedio nacional (3,63%): Educación (5,68%), Alimentos y bebidas no alcohólicas (4,88%), Restaurantes y hoteles (4,36%) y, por último, Transporte (4,17%). El resto de las divisiones se ubicaron por debajo del promedio: Salud (3,40%), Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (3,38%), Bebidas alcohólicas y tabaco (2,99%), Bienes y servicios diversos (2,61%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (2,50%), Prendas de vestir y calzado (1,37%), Recreación y cultura (0,87%) y, por último, Información y comunicación (-0,76%). Como se muestra a continuación:

**Cuadro 3. IPC Variación y contribución año corrido
Según divisiones de gasto
Mayo 2024 - 2025**

Divisiones de Gasto	Peso (%)	Variación (%)	2024	2025	
			Contribución Puntos Porcentuales	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales
Educación	4,41	8,89	0,34	5,68	0,23
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	3,48	0,66	4,88	0,91
Restaurantes y hoteles	9,43	4,80	0,52	4,36	0,48
Transporte	12,93	4,10	0,55	4,17	0,56
TOTAL	100,00	3,78	3,78	3,63	3,63
Salud	1,71	3,60	0,06	3,40	0,06
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	4,49	1,38	3,38	1,05
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	3,62	0,06	2,99	0,05
Bienes y servicios diversos	5,36	2,43	0,13	2,61	0,14
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	1,90	0,08	2,50	0,10
Prendas de vestir y calzado	3,98	1,39	0,04	1,37	0,04
Recreación y cultura	3,79	-1,11	-0,04	0,87	0,03
Información y comunicación	4,33	-0,18	-0,01	-0,76	-0,02

Fuente: DANE, IPC.

Nota: La diferencia en la suma de las variables obedece al sistema de aproximación en el nivel de dígitos trabajados en el índice.

En el mes de diciembre de 2024, el IPC registró una variación de 5,20% en comparación con diciembre de 2023. Cinco divisiones se ubicaron por encima del promedio nacional:

- Educación (10,62%),
- Restaurantes y hoteles (7,87%),
- Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (6,96%),
- Bebidas alcohólicas y tabaco (5,57%) y por último,
- Salud (5,54%) se ubicaron por encima del promedio nacional (5,20%).

Entre tanto, las siguientes divisiones se ubicaron por debajo del promedio nacional:

- Transporte (5,19%),
- Bienes y servicios diversos (3,33%),
- Alimentos y bebidas no alcohólicas (3,31%),
- Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (2,18%),
- Prendas de vestir y calzado (2,06%),
- Recreación y cultura (-0,21%),
- Información y comunicación (-0,93%).

Los mayores aportes a la variación anual se registraron en las divisiones de: Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles, Restaurantes y hoteles, Transporte y Alimentos y bebidas no alcohólicas, las cuales en conjunto contribuyeron con 4,31 puntos porcentuales al acumulado anual de dicha variación.

Subclase	Variación (%)	Contribución Puntos porcentuales
Arriendo imputado	7,30	0,91
Arriendo efectivo	7,55	0,69
Comidas en establecimientos de servicio a la mesa y autoservicio	8,12	0,59
Transporte urbano	8,21	0,37
Combustibles para vehículos	6,77	0,23
Frutas frescas	17,40	0,20
Comidas preparadas fuera del hogar para consumo inmediato	8,05	0,18
Educación preescolar y básica primaria	12,21	0,17
Suministro de agua	7,30	0,14
Chocolate y productos a base de chocolate	61,58	0,14

Fuente: DANE, IPC.
Nota: La diferencia en la suma de las variables obedece al sistema de aproximación en el nivel de dígitos trabajados en el índice.

Gráfico 3. Variación y contribución anual del IPC por principales subclases (diciembre)

En el mes de diciembre de 2024, el IPC registró una variación de 0,46% en comparación con noviembre de 2024, tres divisiones se ubicaron por encima del promedio nacional (0,46%):

- Restaurantes y hoteles (0,99%),
- Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (0,58%) y por último,
- Alimentos y bebidas no alcohólicas (0,53%).

Por debajo se ubicaron:

- Bebidas alcohólicas y tabaco (0,44%),
- Transporte (0,39%),
- Bienes y servicios diversos (0,18%),
- Salud (0,14%),
- Prendas de vestir y calzado (0,12%),
- Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (0,11%),
- Educación (0,00%),
- Información y comunicación (-0,10%) y por último,
- Recreación y cultura (-0,23%).

IPC	Diciembre			
	Variación anual		Variación mensual	
	2023	2024	2023	2024
IPC total	9,28	5,20	0,45	0,46

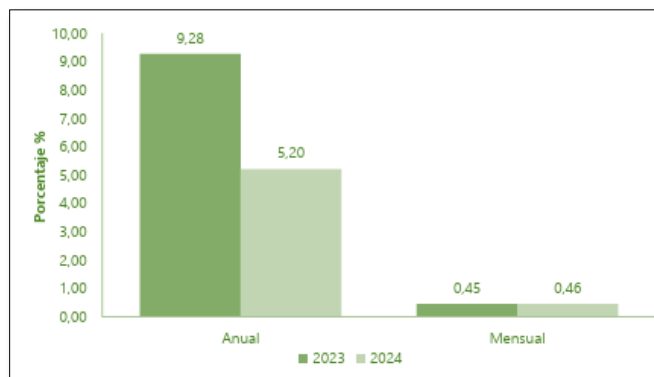


Gráfico 4. Variación del IPC mensual (diciembre) y anual

✓ Producto Interno Bruto (PIB)

El PIB es la representación del resultado final de la actividad productiva del total de las unidades de producción residentes. Es un agregado que caracteriza la economía en su conjunto. Se deriva básicamente del concepto de valor agregado. El valor agregado bruto es la diferencia entre la producción y el consumo intermedio. El PIB es la suma del valor agregado bruto de todas las unidades de producción residentes más la parte (posiblemente el total) de los impuestos, menos las subvenciones, sobre los productos, no incluida en la valoración de la producción.

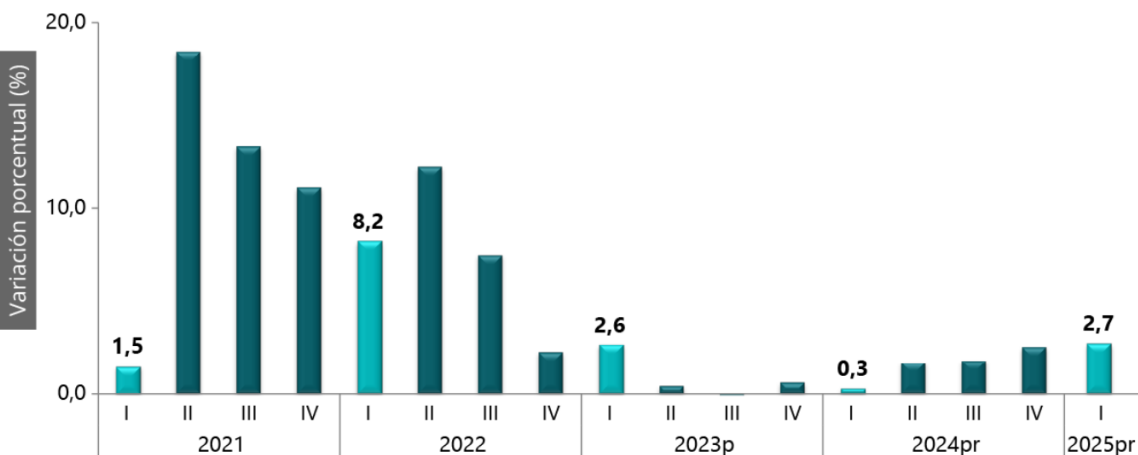
De acuerdo con lo informado por el DANE ⁵ En el primer trimestre de 2025, el Producto Interno Bruto en su serie original, crece 2,7% respecto al mismo periodo de 2024, y compara su crecimiento de acuerdo con la siguiente gráfica:

⁵ <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-nacionales-trimestrales/pib-informacion-tecnica>

Producto Interno Bruto (PIB)

Tasas de crecimiento anual en volumen¹

2020-I / 2025^{pr} - I



Por su parte respecto de los servicios relacionados con información y comunicación indica en el boletín: En el primer trimestre de 2025^{pr}, el valor agregado de información y comunicaciones crece 0,7% en su serie original, respecto al mismo periodo de 2024^{pr}. Para la serie ajustada por efecto estacional y calendario, el valor agregado decrece en 1,0%, respecto al trimestre inmediatamente anterior.⁶

⁶ <https://www.dane.gov.co/files/operaciones/PIB/bol-PIB-ltrim2025.pdf>

Tabla 8. Información y comunicaciones
Tasas de crecimiento en volumen¹
Primer trimestre 2025^{Pr}

Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)	
	Serie original	Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Anual	Trimestral
	2025 ^{Pr} -I / 2024 ^{Pr} -I	2025 ^{Pr} -I / 2024 ^{Pr} -IV
Información y comunicaciones	0,7	-1,0

✓ **Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV)**

El Salario Mínimo Legal Mensual (SMLM) en Colombia es un indicador clave para la economía, ya que afecta el poder adquisitivo de los trabajadores, la estructura de costos de las empresas y la competitividad del mercado laboral. En 2025, el incremento del salario mínimo ha generado impactos significativos en diversos sectores, incluyendo la industria tecnológica, caracterizada por su alta demanda de talento especializado y su constante evolución.

El porcentaje de incremento salario mínimo en Colombia se determina por medio de la Comisión Permanente de Políticas Salariales y Laborales (CPPSL), creada y reglamentada por la Constitución Política de Colombia y la Ley 278 de 1996.

Uno de los propósitos principales que tiene esta comisión es establecer de manera concertada el salario mínimo, considerando varios aspectos fundamentales de la economía y la sociedad, esto según el artículo 2 literal D, de la Ley 278 de 1996.

Para el año 2025, el salario mínimo en Colombia se ha establecido en 1.423.500 pesos, lo que representa un incremento del 9.54% respecto al año anterior. Este ajuste busca compensar la inflación y mejorar el poder adquisitivo de los trabajadores colombianos.

A finales del 2024, se fijó un alza de 123.500 pesos en el salario mínimo legal vigente pasando de 1.300.000 pesos a 1.423.500, esto sumado al aumento de 38.000 pesos en el subsidio de

transporte, que estaba en 162.000 pesos y quedó en 200.000. De esa forma, un empleado recibirá un sueldo nominal mensual de 1.623.500 pesos.

Ahora bien, en la siguiente tabla se detalla cómo ha sido el incremento del salario mínimo entre el 2015 y el 2025 en Colombia⁷:

Año	Salario Mínimo (COP)	Incremento (%)
2015	644.350	4.6%
2016	689.455	7%
2017	737.717	7%
2018	781.242	5.9%
2019	828.116	6%
2020	877.803	6%
2021	908.526	3.5%
2022	1.000.000	10.7%
2023	1.160.000	16%
2024	1.300.000	12%
2025	1.423.500	9.53%

La evaluación del salario mínimo y del subsidio de transporte es esencial en el contexto de este estudio, dado que ambos constituyen indicadores clave de la productividad y el bienestar económico dentro de un país. La definición del salario mínimo se fundamenta en un conjunto de factores económicos, siendo la inflación anual uno de los más determinantes. Este indicador no solo sirve de referencia para empresarios y autoridades gubernamentales al ajustar los ingresos de trabajadores que ganan más que el mínimo, sino que también es crucial para determinar la capacidad de los contratistas de contar con el personal necesario para cumplir con las demandas de servicios requeridos por las instituciones.

A través de los años, se ha registrado una tendencia ascendente tanto en el salario mínimo como en el subsidio de transporte. Este aumento progresivo refleja los ajustes realizados por la economía para adaptarse a las variaciones de la inflación y al desarrollo económico del país. Desde el año 2007 hasta el 2025, tanto el salario mínimo como el subsidio de transporte han experimentado incrementos significativos, lo que evidencia una intención de alinear estos

⁷ <https://www.poli.edu.co/blog/poliverso/cuanto-ha-aumentado-el-salario-minimo-en-los-ultimos-10-anos#:~:text=A%20finales%20del%202024%2C%20se,pesos%20y%20qued%C3%B3%20en%20200.000.>

pagos con las necesidades económicas de la población, buscando a su vez fomentar la estabilidad y el bienestar financiero de los empleados.

Estos ajustes en el salario mínimo y el subsidio de transporte son indicativos de la manera en que las políticas salariales se han adaptado a las fluctuaciones económicas y a las condiciones del mercado laboral, resaltando su relevancia en el análisis macroeconómico y en la formulación de políticas públicas dirigidas a promover un crecimiento económico inclusivo y sostenible.

Impacto en el Sector Tecnológico:

1. El sector tecnológico en Colombia, aunque menos dependiente de salarios mínimos en comparación con otras industrias, se ve afectado por esta variable en los siguientes aspectos: Costo de la Mano de Obra A pesar de que muchos profesionales del sector ganan por encima del salario mínimo, el incremento del SMLM impacta los costos laborales en términos de seguridad social, prestaciones y beneficios, generando ajustes en la estructura salarial de empresas tecnológicas.
2. Retención y Atracción de Talento Un salario mínimo más alto puede generar presión en empresas tecnológicas para mejorar las condiciones salariales y beneficios, especialmente en roles técnicos y administrativos. Sin embargo, también puede hacer que los profesionales prefieran trabajar para empresas extranjeras con ofertas salariales más competitivas.
3. Competitividad y Precios de Servicios Empresas que tercerizan servicios tecnológicos podrían enfrentar mayores costos operativos, lo que afectaría los precios de productos y servicios digitales. Esto podría reducir la competitividad de las empresas locales frente a firmas extranjeras.
4. Automatización y Digitalización El incremento en los costos laborales podría acelerar la adopción de tecnologías que reduzcan la dependencia de la mano de obra, como inteligencia artificial, automatización de procesos y digitalización de tareas operativas.
5. Impacto en Emprendimientos y Startups Las startups tecnológicas, que usualmente operan con presupuestos ajustados, pueden ver afectada su capacidad de contratación y expansión debido al aumento en los costos salariales. Esto podría llevar a una mayor informalidad en el sector o a una mayor dependencia de modelos de financiamiento externo.

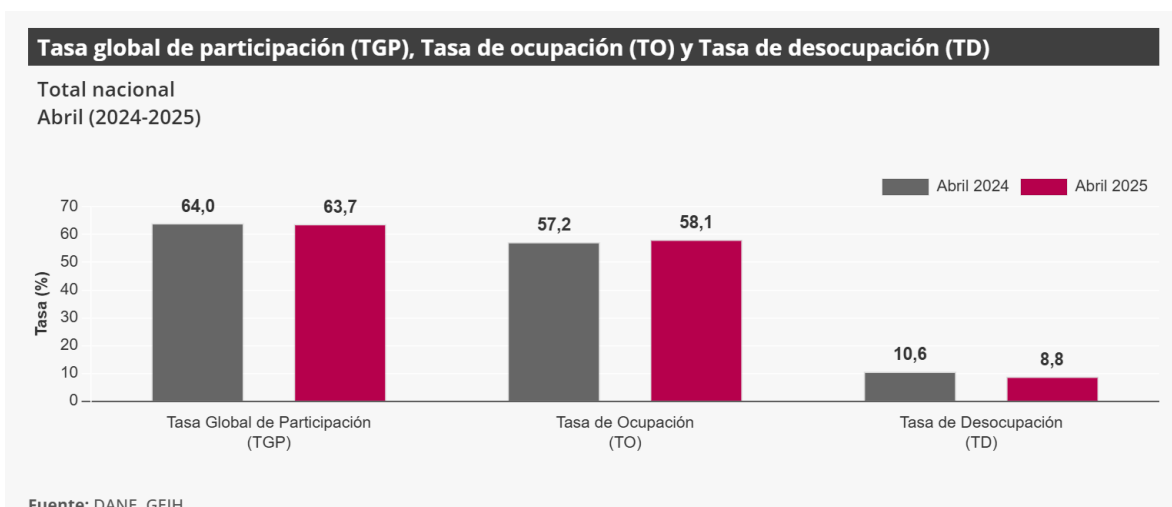
El aumento del salario mínimo en Colombia en 2025 representa un reto y una oportunidad para el sector tecnológico. Si bien puede generar presiones en los costos operativos y la contratación de talento, también impulsa la innovación y la adopción de nuevas tecnologías.

Las empresas que logren adaptarse mediante estrategias de eficiencia y digitalización podrán mantenerse competitivas en un entorno económico en constante cambio.

✓ Estadísticas de desempleo en Colombia

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%)⁸



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%.

⁸ <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>

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%).⁹

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^	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: DANE, GEIH.

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.

⁹ <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 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 FINAGRO, que incluye la gestión y operación de servicios tecnológicos, 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 entidad tiene el potencial de impulsar la demanda de empleo especializado en desarrollo de software, ciberseguridad y bases de datos, 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.

I. ASPECTOS TECNICOS:

El mercado de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs) se estructura en distintos modelos de negocio que abarcan fabricantes, proveedores de servicios y canales de distribución. En términos generales, la industria se divide en tres grandes rubros de facturación:

1. Equipos (Hardware): Incluye la venta de servidores, dispositivos de almacenamiento, estaciones de trabajo, equipos de redes y otros dispositivos físicos necesarios para la infraestructura tecnológica. Los principales actores en este segmento son los fabricantes de hardware, distribuidores y revendedores autorizados.
2. Software: Se refiere a la comercialización de licencias de uso de sistemas operativos, aplicaciones empresariales, soluciones de ciberseguridad, software especializado y plataformas en la nube. Este segmento puede incluir:
 - Software de infraestructura: Bases de datos, sistemas operativos y herramientas de desarrollo.
 - Software de aplicación: ERP, CRM, suites de productividad y herramientas de análisis de datos.
 - Software como Servicio (SaaS): Modelos de suscripción en la nube.

3. Servicios: Engloba consultoría, soporte técnico, implementación de soluciones, mantenimiento y servicios en la nube, como Plataforma como Servicio (PaaS) e Infraestructura como Servicio (IaaS). También incluye servicios de seguridad informática, gestión de datos y outsourcing de TI.

✓ **Outsourcing de Soporte Técnico y Help Desk en la Industria TIC:**

El outsourcing de soporte técnico y Help Desk es un modelo de externalización de servicios tecnológicos en el que una organización delega la gestión y asistencia de su infraestructura de TI a un proveedor especializado. Este modelo es ampliamente utilizado para optimizar recursos, mejorar la eficiencia y garantizar la continuidad operativa.

Outsourcing de Soporte Técnico:

El soporte técnico tercerizado abarca un conjunto de servicios especializados que buscan garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas de información, equipos y redes de una organización. Este servicio puede ofrecerse bajo diferentes modalidades, dependiendo del nivel de atención requerido:

Modalidades de Soporte Técnico:

1. *Soporte On-Site (Presencial):*

- Técnicos asignados en las instalaciones del cliente para mantenimiento preventivo y correctivo.
- Aplicado en entornos donde la asistencia remota no es suficiente (hardware, servidores locales).

2. *Soporte Remoto:*

- Resolución de incidencias a través de herramientas de acceso remoto.
- Mayor agilidad en la solución de problemas sin necesidad de desplazamiento.

3. *Soporte Niveles 1, 2 y 3:*

- Nivel 1: Atención básica y registro de incidencias. Resolución de problemas menores (restablecimiento de contraseñas, problemas de configuración).
- Nivel 2: Atención de problemas más complejos que requieren análisis técnico avanzado.
- Nivel 3: Especialistas en sistemas y redes que atienden fallos críticos en infraestructura y software.

4. *Soporte 24/7:*

- Servicio continuo para empresas con operaciones críticas.

- Modalidades de guardia técnica o centros de soporte globalizados.
5. **Administración y Monitoreo Proactivo:**
- Gestión de servidores, bases de datos y redes con herramientas de monitoreo en tiempo real.
 - Implementación de alertas y acciones preventivas para evitar fallos.

Help Desk (Mesa de Ayuda):

El Help Desk es una plataforma centralizada de atención y gestión de incidentes TI. Es la primera línea de contacto entre los usuarios y el soporte técnico.

Funciones del Help Desk:

- Gestión de Incidentes: Recepción, categorización y resolución de problemas reportados por los usuarios.
- Soporte a Usuarios: Ayuda en la operación de sistemas, recuperación de contraseñas, configuración de equipos.
- Gestión de Tickets: Uso de plataformas ITSM (IT Service Management) como ServiceNow, Remedy, Zendesk o Freshdesk.
- Escalamiento de Problemas: Derivación de incidentes a niveles superiores si no pueden resolverse en el primer contacto.
- Reportes y Análisis: Generación de informes sobre el desempeño del servicio, tiempos de respuesta y reincidencias.

Modalidades de Help Desk:

- Interno: Gestionado directamente por la empresa con personal propio.
- Externo (Outsourcing): delegado a un proveedor especializado que opera el servicio bajo acuerdos de nivel de servicio (ANS).
- Multicanal: Soporte a través de teléfono, chat, correo electrónico, aplicaciones de mensajería y portales web.

Beneficios del Outsourcing de Soporte Técnico y Help Desk:

- Reducción de Costos: Evita la necesidad de contratar y capacitar personal interno especializado.
- Mayor Disponibilidad: Servicio garantizado sin dependencia de horarios de trabajo internos.

- Especialización y Experiencia: Proveedores con equipos altamente calificados en diversas tecnologías
- Escalabilidad: Se puede ajustar la capacidad del servicio según la demanda de la empresa
- Tiempo de Respuesta Optimizado: Implementación de mejores prácticas ITIL para eficiencia operativa.
- **Acceso a tecnologías y metodologías actualizadas:** Los proveedores suelen incorporar herramientas modernas de monitoreo, automatización y generación de reportes, manteniendo el servicio alineado con estándares de la industria.
- **Mejora continua:** Mediante acuerdos de nivel de servicio (ANS), reportes de gestión y auditorías, se facilita el seguimiento, control y optimización constante del desempeño del servicio.

buenas prácticas de gobierno de TI e ITIL

Las **buenas prácticas de gobierno de TI e ITIL** (Information Technology Infrastructure Library) son enfoques estructurados que ayudan a las organizaciones a gestionar eficazmente los servicios de tecnología de la información.

El **Gobierno de TI** es un subconjunto del gobierno corporativo que se enfoca en asegurar que el uso de la tecnología de la información:

- Alinee con los objetivos del negocio.
- Genere valor.
- Minimice los riesgos relacionados con TI.
- Asegure el uso eficiente de los recursos.

Buenas prácticas en Gobierno de TI:

1. Alineación estratégica: TI debe apoyar la estrategia del negocio.
2. Entrega de valor: TI debe generar beneficios reales para el negocio.
3. Gestión de riesgos: Identificación, evaluación y mitigación de riesgos tecnológicos.
4. Uso eficiente de recursos: Optimizar el uso del personal, la infraestructura y el dinero.
5. Medición del desempeño: Uso de indicadores (KPI) para evaluar y mejorar los resultados

ITIL:

Es un conjunto de buenas prácticas enfocadas en la **gestión de servicios de TI (ITSM)**. Se centra en cómo diseñar, entregar, gestionar y mejorar los servicios TI que respaldan el negocio.

Buenas prácticas en ITIL:

1. Enfoque en el cliente: Asegurar que los servicios se diseñen según las necesidades del cliente.
2. Gestión del ciclo de vida del servicio:
 - Estrategia del servicio: ¿Qué se debe ofrecer y por qué?
 - Diseño del servicio: ¿Cómo se planifican los servicios?
 - Transición del servicio: ¿Cómo se implementan los cambios?
 - Operación del servicio: ¿Cómo se gestionan día a día?
 - Mejora continua: ¿Cómo se puede mejorar constantemente?
3. Gestión de incidentes y problemas: Resolver rápidamente interrupciones.
4. Gestión de cambios: Implementar cambios sin afectar la operación.
5. Gestión de niveles de servicio (SLA): Asegurar que se cumplan los compromisos.

FINAGRO, revisado el contexto técnico general relacionado con el objeto de la contratación que se pretende, estableció las especificaciones y requerimientos técnicos mínimos establecidos dentro del ANEXO 1 - TÉCNICO MESA DE SERVICIOS DE TI , el cual hace parte integral de la contratación que pretende realizar la entidad.

a) Indicadores financieros

Por la naturaleza de la entidad, los indicadores financieros son determinados por la Gerencia de Riesgos quien estableció para la contratación que se pretende:

Estados Financieros con corte al 31 de diciembre de 2023 comparativos con diciembre de 2022. Para efectos del cálculo de los indicadores, los activos y pasivos en el Estado de Situación Financiera deberán estar clasificados como corrientes y no corrientes. Asimismo, los indicadores se calcularán para cada periodo con base en los estados financieros remitidos por los oferentes. Si el plazo del contrato supera los 12 meses, el oferente deberá discriminar el valor proporcional de su oferta económica correspondiente al primer año de ejecución, guardando relación con la forma y condiciones de pago del contrato.

1. Capital de Trabajo = (Activo Corriente – Pasivo Corriente) / Valor Oferta. El resultado de la fórmula para los períodos evaluados debe ser mayor o igual a diez por ciento ($\geq 10\%$). Para este cálculo se tomará el valor de la oferta económica proporcional del primer año.
2. Capacidad = Ingresos Operacionales / Valor Oferta. El resultado de la fórmula para los períodos evaluados debe ser mayor o igual a dos (≥ 2). Para este cálculo se tomará el valor de la oferta económica proporcional del primer año.
3. Razón de Endeudamiento = Pasivo Total / Activo Total. El resultado del indicador, para los periodos evaluados, debe ser menor o igual a setenta y cinco por ciento ($\leq 75\%$).

No	Nombre del Indicador	Indicador	Valor
1	Capital de Trabajo	(Activo Corriente – Pasivo Corriente) / Valor de la Oferta	$\geq 10\%$
2	Capacidad	Ingresos Operacionales / Valor de la Oferta	≥ 2
3	Razón de Endeudamiento	Pasivo Total / Total Activo	$\leq 75\%$

II. ANALISIS DE LA OFERTA

Análisis de Mipymes (Decreto 1860 de 2021)

Según los datos de Confecámaras, que agrupa a todas las cámaras de comercio del país, existen aproximadamente 1.500.000 micro, pequeñas y medianas empresas en el Registro Único Empresarial -RUES. Esta cifra incluye a personas naturales y a personas jurídicas. Esta clasificación se realiza, por lo general, con base en el valor de los activos reportados por las empresas.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 2° de la Ley 905 de 2004 (por medio de la cual se modifica la Ley 590 de 2000 sobre promoción del desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa colombiana y se dictan otras disposiciones), para clasificar a las micro y las pymes se tienen en cuenta dos criterios: “

1. Mediana empresa:

- Planta de personal entre cincuenta y uno (51) y doscientos (200) trabajadores, o
- Activos totales por valor entre cinco mil unos (5.001) a treinta mil (30.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

2. Pequeña empresa:

- Planta de personal entre once (11) y cincuenta (50) trabajadores, o
- Activos totales por valor entre quinientos uno (501) y menos de cinco mil (5.000)

3. Microempresa:

- Planta de personal no superior a los diez (10) trabajadores o,
- Activos totales excluida la vivienda por valor inferior a quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

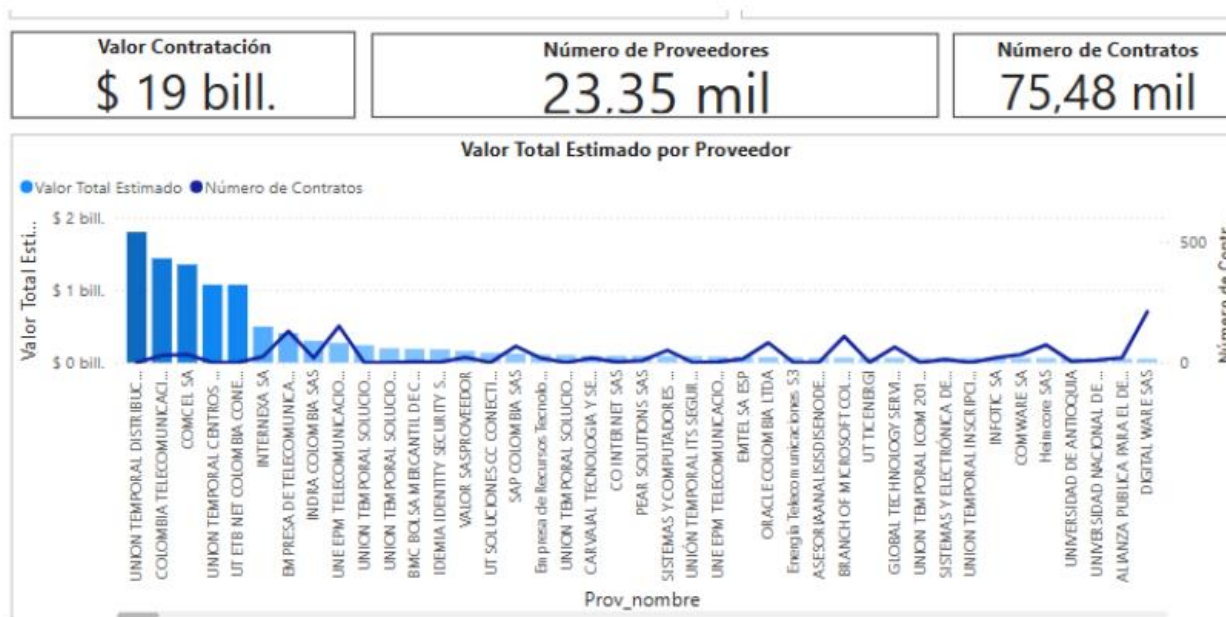
Este análisis se enfoca en la identificación de los proveedores para la prestación del servicio de mesa de servicios, para el cumplimiento de sus funciones y necesidades operativas.

Se identificó un listado de empresas jurídicas que podrían cumplir con los requerimientos de la contratación:

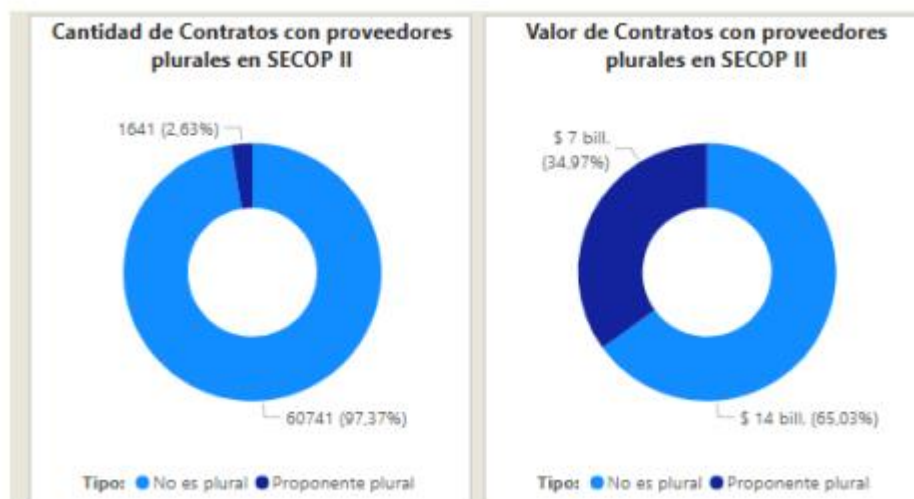
Empresa	Nit	Tamaño de la Empresa
ADA	800167494-4	Mediana
AXURE TECHNOLOGIES	800092675-6	Mediana
ETL SOLUCIONES INFORMATICAS Y DE SOFTWARE SAS	900680844-0	Pequeña
FIRMWARE SAS	900366649-5	Mediana
LINKTIC S.A.S	900037743-9	Grande
SINERGY & LOWELLS S.A.S	830078090-1	Mediana
SOFTWARE ESTRATÉGICO S.A.S	900395252-9	Mediana
TIVIT COLOMBIA TERCERIZACION DE PROCESOS SERVICIOS Y TECNOLOGIA SAS	830027574-4	Grande
TODO SISTEMAS SOLUCIONES DE TECNOLOGIA DE INFORMACION S.A.S	830120348-3	Pequeña
OPEN GROUP S.A.S	900249043-1	Mediana
TYS COMP TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S	830080498-7	Pequeña

S3 - SIMPLY SMART SPEEDY SAS	830120215-2	Grande
COMWARE S.A.	860045379-1	Grande
SOLUCIONES TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S.	830505521-5	Mediana
SERVICIOS DE INGENIERIA APLICADA DE COLOMBIA S.A.S - SERVIALCO SAS	860502347-5	Grande
IVAAL TECH S.A.S	901712629-6	Micro Empresa
VASS CONSULTORIA DE SISTEMAS COLOMBIA S A S	900376503-1	Grande

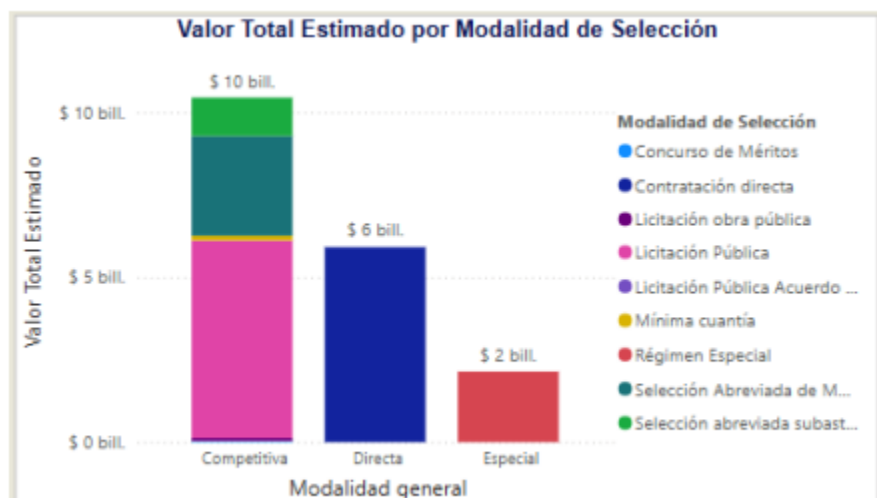
De acuerdo con la información obtenida del periodo comprendido entre los años 2021 a 2024 en la consulta realizada en el modelo de abastecimiento estratégico – análisis de la oferta de Colombia compra eficiente, frente a la búsqueda de empresas del sector cuyo objeto se relaciona con; Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas, Servicios de datos, Mantenimiento y soporte de Software, Mantenimiento y soporte de hardware de computador, Servicios de administración de acceso, Servicios de correo electrónico y mensajería, Servicios de telecomunicaciones y que se encuentra relacionado con el código de clasificación UNSPSC, se evidencia que se encuentran en el mercado nacional 23.35mil proveedores que celebraron 75.48 mil contratos por una suma aproximada de \$19 billones.



Por otro lado, se observa que este tipo de servicio se realizó por cantidad de 1641 contratos con plurales fue del 2.63% por valor de \$7 billones, y la cantidad de contratos con proveedores no plurales fueron de 60.741 corresponde al 97.37%, por valor de contratos de \$14 billones. Además, que contrataron \$10 billones en procesos competitivo, destacándose la modalidad de licitación pública, seguida de la contratación directa con \$6 billones.



En cuanto a las modalidades de contratación más utilizadas para este tipo de servicios, en su mayoría se han realizado a través procesos competitivo, destacándose la modalidad de licitación pública, por la suma de \$10 billones, de segundo lugar encontramos la modalidad de la contratación directa que contiene contratos que alcanzan la suma de \$6 billones. Como se demuestra en la gráfica a continuación:



III. ANALISIS DE LA DEMANDA

De acuerdo con la información obtenida en la consulta realizada en el modelo de abastecimiento estratégico durante las vigencias entre 2021 a 2024 – análisis de la demanda de Colombia Compra Eficiente, frente a la búsqueda de contratos celebrados por las distintas entidades estatales, relacionados con el código de clasificación UNSPSC 81111800 “Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas”, se evidencia que se cuenta con 6.79 millones de proveedores, y que se han contratado por \$816 billones a nivel nacional.



Los proveedores que ofrecieron los bienes objeto del presente proceso contractual fueron en su mayoría de origen nacional, los cuales suscribieron 68708 contratos, por un valor aproximado a \$14 billones los cuales representan más del 99% de la totalidad a nivel nacional, de los cuales 286.21 mil proveedores corresponden al distrito capital, abarcando el 18,16% del mercado.

Igualmente, según la herramienta de análisis de la oferta de Colombia Compra Eficiente, se muestra a continuación el comportamiento de ésta en contrataciones realizadas a través del SECOP II, para el 2023, 2024 y 2025 y para el producto 81111811 Servicios de soporte técnico o de mesa de ayuda, en la cual se encuentra la contratación objeto de análisis:

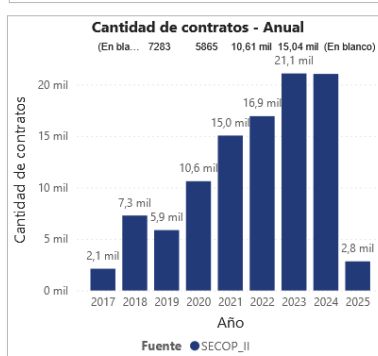
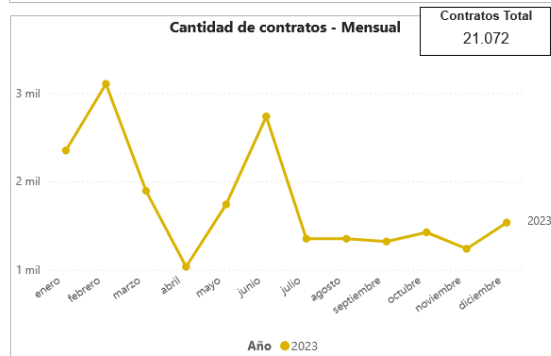
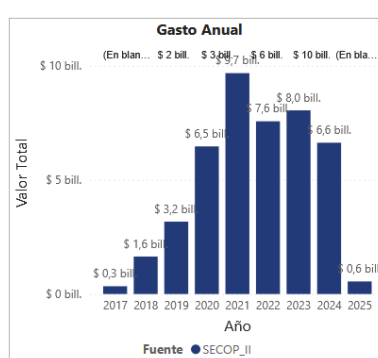
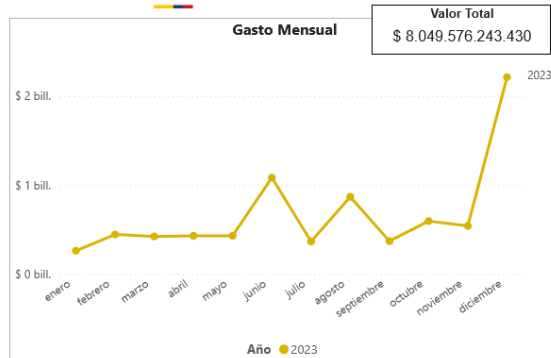
Año 2023:



ANÁLISIS DE LA DEMANDA

[← Atrás](#)

[↺ Reiniciar](#)



FILTROS:

Seleccione el año:

< 2018 2019 2020 2021 2022 2023 >

Seleccione la Fecha

Fecha_firma

01/01/2023 31/12/2023

Departamento de Entidad

Todas

Nombre de Entidad (agregado)

* Ingrese el nombre sin tilde

Buscar

- ☐ Seleccionar todo
- ☐ ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYAN SA...
- ☐ ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES ...
- ☐ ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTE...
- ☐ AERONAUTICA CIVIL - AEROCIVIL
- ☐ AFROPIUERTO INTERNACIONAL MATFCAANA

Plataforma:

SECOP_I

SECOP_II

Nombre de Entidad (plataforma)

* Ingrese el nombre sin tilde

Buscar

- ☐ Seleccionar todo
- ☐ ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES ...
- ☐ ALCALDIA MUNICIPAL FUSAGASUGA
- ☐ APC COLOMBIA
- ☐ CENTRAL ADMINISTRATIVA Y CONTABLE ESPECIAL...
- ☐ CENTRO PROVINCIAL DE GESTION MINERO AGRO...
- ☐ COMANDO DE RECLUTAMIENTO Y CONTROL DE RE...

Gasto Anual (2017 - 2025)

- En 2023 se registró el mayor valor de gasto anual en la plataforma SECOP II, con un total de \$8 billones, seguido por 2021 con \$7,6 billones.
- En 2024, el gasto presenta una disminución significativa, con un acumulado de \$6,6 billones (a corte de la fecha), lo que representa una caída frente al año anterior.
- Para 2025, hasta el momento solo se han ejecutado \$0,6 billones, lo cual es esperable dado que el año está en curso y posiblemente los procesos aún no están completamente cargados en la plataforma.

Gasto Mensual (2023)

- El gasto se mantuvo relativamente constante durante el año, con picos notables en junio y un fuerte incremento en diciembre, que supera los \$2 billones.
- Este comportamiento confirma la tendencia histórica de concentración del gasto al cierre fiscal del año, como parte del proceso de ejecución presupuestal de las entidades públicas.

Cantidad de Contratos - Anual (2017 - 2025)

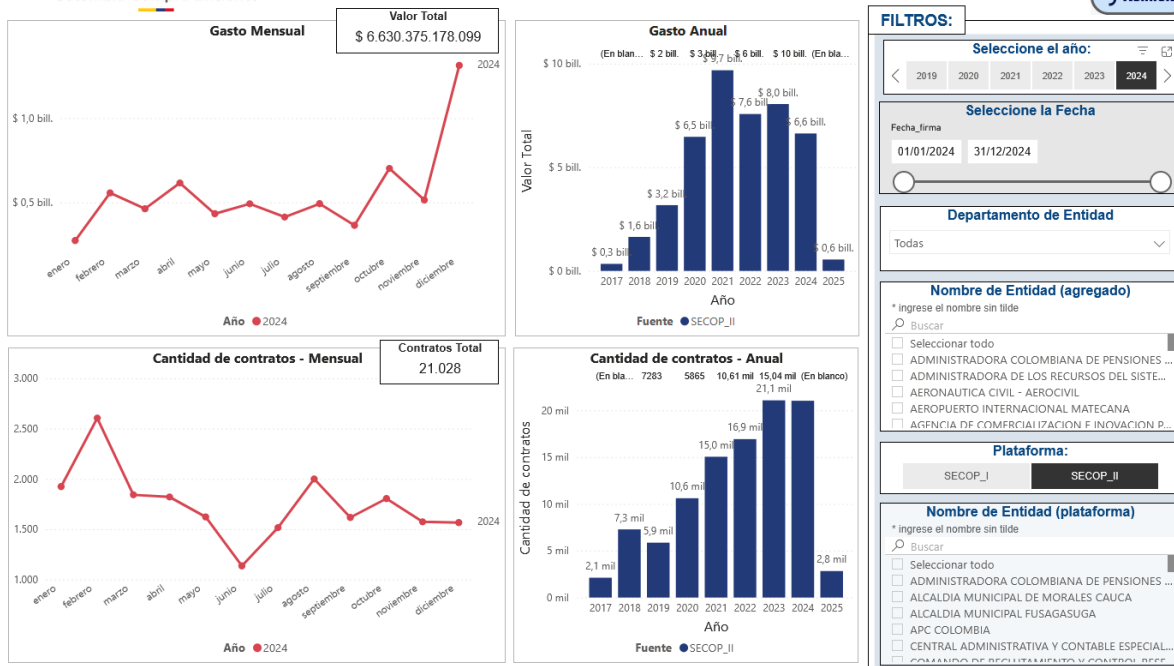
- En 2023, se alcanzó el mayor número de contratos registrados, con 21.072 contratos.
- En 2024, el número desciende a 15.044 contratos (hasta el momento), lo que representa una reducción frente al año anterior.
- Para 2025, el número actual es de 2.832 contratos, reflejando que los registros están aún en desarrollo o ejecución parcial, típico para esta etapa del año.

Cantidad de Contratos - Mensual (2023)

- Se observa un comportamiento cíclico, con picos en febrero, julio y diciembre, donde se superan los 2.500 contratos mensuales.
- Los meses con menor actividad fueron abril, septiembre y octubre, con promedios por debajo de 1.500 contratos, lo que puede estar vinculado a procesos administrativos internos o tiempos de planeación.

Año 2024:

ANÁLISIS DE LA DEMANDA

[← Atrás](#)
[↶ Reiniciar](#)


- El gasto mensual en 2024 muestra un comportamiento relativamente estable durante el año, con montos mensuales que oscilan entre \$400 mil millones y \$700 mil millones.
- El gasto se dispara en diciembre, superando el billón de pesos, lo cual es consistente con la tendencia histórica de ejecución acelerada al cierre del año fiscal.
- El valor total del gasto en 2024 fue de \$6,63 billones, lo que representa una disminución frente a 2023 (\$8 billones), aunque aún mantiene un nivel alto comparado con años anteriores.

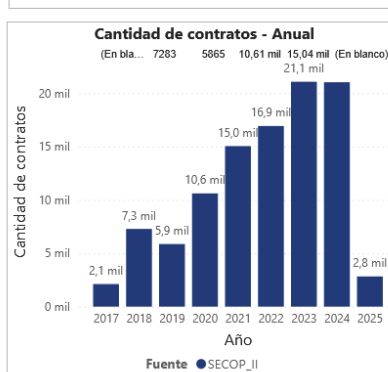
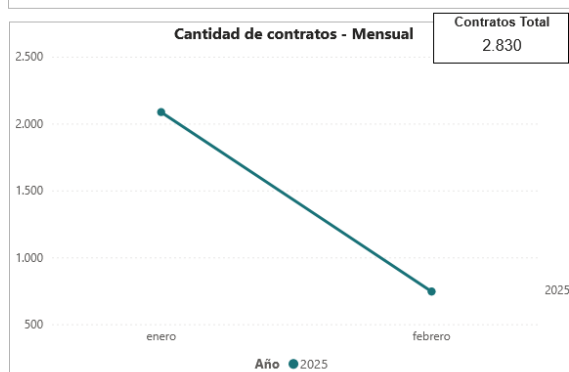
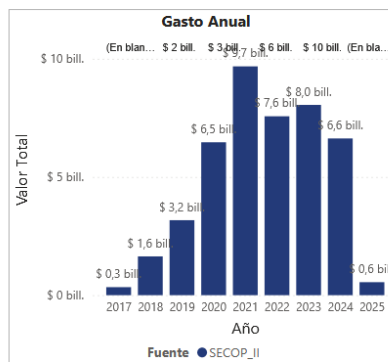
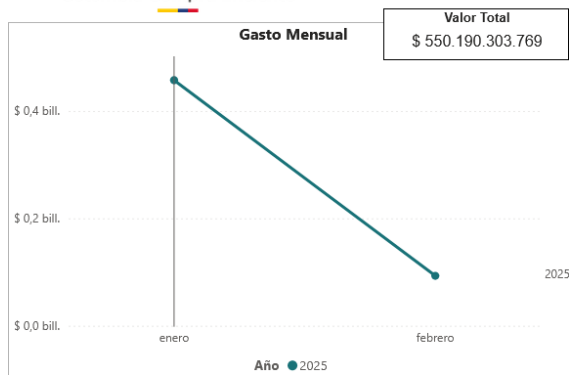
Conclusión: El patrón de gasto mantiene su concentración en el último mes del año, reflejando la presión institucional por ejecutar el presupuesto asignado antes del cierre fiscal

Año 2025:

ANÁLISIS DE LA DEMANDA

[Atrás](#)

[Reiniciar](#)



FILTROS:

Seleccione el año:

2020 2021 2022 2023 2024 2025

Seleccione la Fecha

Fecha_firma
01/01/2025 10/02/2025

Departamento de Entidad

Todas

Nombre de Entidad (agregado)

* Ingrese el nombre sin tildes

Buscar

☐ Seleccionar todo

☐ ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTE...

☐ AERONAUTICA CIVIL - AEROCIVIL

☐ AEROPUERTO INTERNACIONAL MATECANA

☐ AGENCIA DE COMERCIALIZACION E INOVACION P...

☐ AGENCIA DE RENOVACION DEFI TERRITORIO

Plataforma:

SECOP_II

Nombre de Entidad (plataforma)

* Ingrese el nombre sin tildes

Buscar

☐ Seleccionar todo

☐ ALCALDIA MUNICIPAL FUSAGASUGA

☐ APC COLOMBIA

☐ DIRECCIÓN TERRITORIAL DE SALUD DE CALDAS

☐ ESP PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS

☐ FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO

☐ HOSPITAL LOCAL PRIMARIO DEL MUNICIPIO DE...

- En lo corrido del año, se ha ejecutado un total de **\$550 mil millones**, con una caída del gasto de enero a febrero.
- Estos valores son bajos en comparación con el acumulado de años completos, lo cual es esperable en los primeros meses, cuando las entidades aún se encuentran en etapa de planeación.

Conclusión: El gasto en 2025 aún es incipiente, y no es posible establecer una tendencia clara. Se recomienda continuar el monitoreo mes a mes para detectar comportamiento atípico o rezagos.

En este sentido, conforme con los códigos de bienes y servicios de las actividades económicas asociadas al servicio objeto de la presente contratación, se observó el siguiente comportamiento de la contratación por parte de las entidades que reportan su actividad contractual en SECOP, en el 2024 y lo corrido del 2025:

Comportamiento contratación por bienes y servicios de UNSPSC

Año	2024			2025		
	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación
Clasificador de Bienes y Servicios - Familia						
8110 - Servicios profesionales de ingeniería	8479	\$ 2.783.861.070.367	38,77%	1040	\$ 265.424.086.692	3,70%
8111 - Servicios informáticos	7918	\$ 2.732.152.705.771	38,05%	1442	\$ 210.382.405.928	2,93%
811122 - Mantenimiento y soporte de software	1589	\$ 682.968.661.592	9,51%	237	\$ 31.705.431.017	0,44%
811115 - Ingeniería de software o hardware	1777	\$ 497.454.130.467	6,93%	467	\$ 48.402.026.959	0,67%
811121 - Servicios de internet	832	\$ 511.872.792.829	7,13%	101	\$ 18.400.070.485	0,26%
811118 - Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas	1807	\$ 394.519.670.933	5,49%	383	\$ 87.955.717.867	1,22%
811125 - Servicios de alquiler o arrendamiento de licencias de software de computador	532	\$ 234.250.026.025	3,26%	23	\$ 5.048.105.699	0,07%
811120 - Servicios de datos	536	\$ 156.764.026.363	2,18%	124	\$ 10.035.533.801	0,14%
811117 - Sistemas de manejo de información MIS	190	\$ 103.282.136.480	1,44%	26	\$ 3.441.895.491	0,05%
811123 - Mantenimiento y soporte de hardware de computador	452	\$ 87.382.915.947	1,22%	67	\$ 2.182.149.138	0,03%
811116 - Programadores de computador	115	\$ 31.065.706.837	0,43%	10	\$ 2.877.493.728	0,04%
811124 - Servicios de alquiler o arrendamiento de hardware de computador	43	\$ 28.136.996.302	0,39%	4	\$ 333.981.743	0,00%
Total	21028	\$ 6.630.375.178.099	92,34%	2830	\$ 550.190.303.769	7,66%

Aquí vale la pena destacar que en el 2025 se han celebrado 383 contratos por valor acumulado \$87.956 millones de pesos, el cual abarca tanto proveedores personas naturales como jurídicas.

Por su parte, durante los últimos años, se han realizado diferentes procesos de contratación con mesas de servicios adelantados por FINAGRO, los cuales abarcan invitaciones públicas e invitaciones privadas, según las necesidades institucionales. Fundado en lo mencionado, a continuación, se describen algunos de los procesos que se han adelantado por la Entidad:

CONTRATO	OBJETO	CONTRATISTA	VALOR
Invitación Pública 79-2021 (se realizaron tres Otro si)	El CONTRATISTA se obliga para con FINAGRO a prestar el servicio de soporte y mantenimiento para los aplicativos con los que cuenta el Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario - FINAGRO que soportan la operación del negocio, suministrando operarios, equipos y licenciamiento de software	INFORMATICA & TECNOLOGIA STEFANINI S.A.	\$ 3.005.634.152

	necesarios que garantice el correcto funcionamiento de estos		
--	--	--	--

Con el fin de identificar y analizar los diferentes procesos de contratación que han adelantado de entidades estatales que han ejecutado contratos con cuyo objeto resulta similar al del presente proceso, se revisó una búsqueda en el sistema electrónico de contratación pública SECOP II, encontrando el siguiente comportamiento entre 2024 y lo que va de 2025:

ENTIDAD	REFERENCIA	DESCRIPCION	VALOR
MINJUSTICIA	MJD-SASI-012-2024 (PRESENTACIÓN DE OFERTA)	PRESTAR LOS SERVICIOS DE MESA DE SERVICIOS DE TI PARA EL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO MJD (PRESENTACIÓN DE OFERTA)	1.074.000.273 COP
EMPRESA DE TRANSPORTE MASIVO DEL VALLE DE ABURRA LTDA	007300C-24	MESA DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA EL APOYO AL SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA DE LA EMPRESA.	1.175.958.000 COP
INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN - ICFES	ICFES-CD-1044-2024	MESA DE SERVICIOS	1.223.766.725 COP
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SCJ-SASIE-5-2025 (PRESENTACIÓN DE OFERTA)	PROCESO MESA DE SERVICIOS TI (PRESENTACIÓN DE OFERTA)	7.389.672.574 COP
RAMA JUDICIAL – DIRECCIÓN EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL	CD-032-2025	P 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	61.718.991.983,82 COP
FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A.- FIDUPREVISORA S.A	19000-062-2025 - SOPORTE LOGICO SAS	EL CONTRATISTA BAJO SU AUTONOMÍA TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA SE COMPROMETE A PRESTAR SUS SERVICIOS DE DIAGNÓSTICO, ASISTENCIA TÉCNICA, SOPORTE FUNCIONAL POR MESA DE AYUDA REMOTA Y SERVICIOS	1.748.212.923 COP

		ESPECIALIZADOS (BOLSA DE HORAS) A LA FIDUPREVISORA S.A., PARA LOS COMPONENTES DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, DESARROLLADOS E IMPLEMENTADOS EN HUMANO.	
MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL (MEN)	CDPEXC-MEN-0365-2025	RESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA ASISTENCIA TÉCNICA, SOPORTE MEDIANTE MESA DE AYUDA Y CAPACITACIÓN A LAS ENTIDADES TERRITORIALES CERTIFICADAS EN EDUCACIÓN EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO Y LIQUIDACIÓN DE NÓMINA (HUMANO).	3.195.483.895 COP
CONGRESO DE LA REPÚBLICA - HONORABLE SENADO DE LA REPÚBLICA	CD-SEN-289-2025	PRESTAR LOS SERVICIOS OPERACIONALES Y LOGÍSTICOS A LA DIVISIÓN DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS DEL SENADO PARA APOYAR LAS ACTIVIDADES DERIVADAS DE LA MESA DE AYUDA Y SUS SERVICIOS CONEXOS.	674.100.000 COP

IV. SONDEO DE MERCADO:

Se realiza un análisis a partir de las cotizaciones presentadas por personas jurídicas que están en capacidad de prestar el servicio, a los cuales, y conforme lo establece el manual de contratación, se les solicita presentar cotización, mediante un sondeo de mercado a través del formato GCC-FOR-013 - SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA SONDEO DE MERCADO avalado por el área técnica, donde se invitó a participar a diecisiete (16) posibles oferentes, que prestan este tipo de servicios, los cuales son descritas a continuación:

NOMBRE	¿Presentó respuesta?
ADA	No
AXURE TECHNOLOGIES	No
COMWARE S.A.	SI
ETL SOLUCIONES INFORMATICAS Y DE SOFTWARE SAS	No
FIRMWARE SAS	No

IVAAL TECH S.A.S	No
LINKTIC S.A.S	No
OPEN GROUP S.A.S	SI
S3 - SIMPLY SMART SPEEDY SAS	SI
SERVICIOS DE INGENIERIA APLICADA DE COLOMBIA S.A.S - SERVIALCO SAS	SI
SINERGY & LOWELLS	SI
SOFTWARE ESTRATÉGICO S.A.S	No
SOLUCIONES TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S.	No
TIVIT COLOMBIA S.A.S	SI
TODO SISTEMAS SOLUCIONES DE TECNOLOGIA DE INFORMACION S.A.S	No
TYS COMP TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S	SI

Teniendo como resultado la respuesta de cotización de ocho (8) cotizantes para prestar el servicio objeto del presente proceso, las cuales se resumen a continuación:

El cuadro muestra los valores ofrecidos por diferentes empresas para la provisión de distintos perfiles técnicos en un servicio de soporte TI. Se presentan nueve proveedores y ocho categorías de personal. Se puede analizar la dispersión de precios entre los proveedores y la posible competitividad de cada uno.

IT E M	Componente	T&S COMP TECNOLOGIA Y SERVICIOS S.A.S	SOFTGIC S.A.S	COMWARE S.A	SERVICIOS DE INGENIERIA APLICADA DE COLOMBIA S.A.S - SERVIALCO SAS	Sinergy & Lowells	OPEN GROUP S.A.S	S3 SIMPLE SMART SPEEDY SAS	TRIVIT
1	Coordinador de Mesa de Servicios	\$ 358,160,821.20	\$ 934,588,002.35	\$ 575,161,186.32	\$ 562,363,264.68	\$ 601,560,850.80	\$ 834,259,020.00	\$ 396,055,800.00	\$ 385,414,510.29
2	Líder Operativo	\$ 537,241,231.80	\$ 648,337,898.21	\$ 766,881,581.76	\$ 749,817,710.04	\$ 526,365,744.45	\$ 470,304,660.00	\$ 626,206,560.00	\$ 819,413,407.72
3	Agentes de Mesa de Servicio	\$ 283,543,983.45	\$ 304,837,773.24	\$ 300,546,947.40	\$ 293,859,466.32	\$ 225,585,319.05	\$ 222,153,960.00	\$ 321,214,320.00	\$ 870,320,397.43
4	Técnicos de soporte técnico	\$ 235,789,207.29	\$ 304,837,773.24	\$ 274,185,896.04	\$ 268,084,980.24	\$ 225,585,319.05	\$ 222,153,960.00	\$ 383,303,760.00	\$ 355,394,702.93
5	Ingeniero de soporte técnico infraestructura	\$ 716,231,642.40	\$ 591,087,877.38	\$ 1,083,859,297.08	\$ 1,059,742,333.44	\$ 375,975,531.75	\$ 652,281,840.00	\$ 677,328,960.00	\$ 826,299,730.39
6	Ingeniero de soporte técnico seguridad y redes	\$ 716,231,642.40	\$ 705,587,919.04	\$ 1,151,600,504.04	\$ 1,125,976,243.56	\$ 375,975,531.75	\$ 652,281,840.00	\$ 881,889,960.00	\$ 869,261,941.78

7	Ingenieros de soporte a aplicaciones	\$ 2,865,286,569.60	\$ 2,364,351,509.52	\$ 4,335,437,202.60	\$ 4,238,969,390.88	\$ 1,503,902,127.00	\$ 2,609,127,360.00	\$ 3,911,120,640.00	\$ 5,274,070,339.46
8	Profesional Documentador	\$ 235,789,207.29	\$ 419,337,814.90	\$ 650,315,569.68	\$ 635,845,388.64	\$ 225,585,319.05	\$ 274,147,440.00	\$ 340,406,640.00	\$ 467,790,708.94

2. Análisis por Categoría de Personal

a) Coordinador de Mesa de Servicios

- Mayor valor: SOFTGIC S.A.S. (\$934,588,002.35)
- Menor valor: S3 SIMPLE SMART SPEEDY SAS (\$299,294,520.00)
- Diferencia máxima: \$635,293,482.35
- Observación: Hay una gran variabilidad de precios, lo que podría indicar diferencias en experiencia, calidad del servicio o estrategias de precio.

b) Líder Operativo

- Mayor valor: TRIVIT (\$819,413,407.72)
- Menor valor: OPEN GROUP S.A.S. (\$470,304,660.00)
- Diferencia máxima: \$349,108,747.72
- Observación: La variabilidad en este rubro es menor que en el caso anterior, pero sigue siendo significativa.

c) Agentes de Mesa de Servicio

- Mayor valor: TRIVIT (\$870,320,397.43)
- Menor valor: OPEN GROUP S.A.S. (\$222,153,960.00)
- Diferencia máxima: \$648,166,437.43
- Observación: Este perfil es clave para la operación y la diferencia de precios podría estar relacionada con la cantidad de agentes considerados en la oferta.

d) Técnicos de Soporte Técnico

- Mayor valor: S3 SIMPLE SMART SPEEDY SAS (\$383,303,760.00)
- Menor valor: OPEN GROUP S.A.S. (\$222,153,960.00)
- Diferencia máxima: \$161,149,800.00
- Observación: Aunque la diferencia es grande, es menor en comparación con otras categorías.

e) Ingeniero de Soporte Técnico Infraestructura

- Mayor valor: COMWARE S.A. (\$1,083,859,297.08)
- Menor valor: Sinergy & Lowells (\$375,975,531.75)
- Diferencia máxima: \$707,883,765.33
- Observación: Puede haber diferencias en certificaciones, experiencia o servicios adicionales incluidos.

f) Ingeniero de Soporte Técnico Seguridad y Redes

- Mayor valor: COMWARE S.A. (\$1,151,600,504.04)
- Menor valor: Sinergy & Lowells (\$375,975,531.75)
- Diferencia máxima: \$775,624,972.29
- Observación: Este rol requiere habilidades especializadas, lo que puede justificar la alta diferencia.

g) Ingenieros de Soporte a Aplicaciones

- Mayor valor: TRIVIT (\$5,274,070,339.46)
- Menor valor: Sinergy & Lowells (\$1,503,902,127.00)
- Diferencia máxima: \$3,770,168,212.46
- Observación: Esta es la categoría con la mayor variación en valores, lo que sugiere que los proveedores tienen enfoques muy distintos en cuanto a capacidades, número de ingenieros o alcance del servicio.

h) Profesional Documentador

- Mayor valor: COMWARE S.A. (\$650,315,569.68)
- Menor valor: Sinergy & Lowells (\$225,585,319.05)
- Diferencia máxima: \$424,730,250.63
- Observación: Puede haber diferencias en la cantidad de documentación requerida o en la calidad del perfil ofrecido.

4. Comparación entre Proveedores

Empresa	Total (sin otros servicios)
TIVIT	\$9,367,965,738.01
COMWARE S.A.	\$9,137,000,584.92

Empresa	Total (sin otros servicios)
S3 SIMPLE SMART SPEEDY SAS	\$6,139,943,280.00
SERVIALCO SAS	\$6,365,658,777.80
T&S COMP	\$5,948,273,305.18
SOFTGIC S.A.S.	\$5,768,128,376.64
OPEN GROUP S.A.S.	\$5,634,507,120.00
Sinergy & Lowells	\$4,560,850,422.90

- TRIVIT y COMWARE S.A. presentan las ofertas más altas. Este comportamiento podría deberse a distintos factores como su estructura de costos, la cantidad de personal incluido o su estrategia comercial. No obstante, el hecho de que una oferta sea más alta no permite concluir, por sí solo, que el servicio ofrecido sea de mayor calidad.
- Sinergy & Lowells es el proveedor con el menor costo total.

5. Conclusiones

1. Alta dispersión de precios: Hay diferencias significativas entre los valores de cada proveedor, lo que sugiere que se deben revisar en detalle las condiciones específicas de cada oferta.
2. TRIVIT y COMWARE S.A. presentan los valores más altos en la mayoría de los perfiles. Si bien esto evidencia una diferencia económica frente a otros oferentes, no es posible establecer, con base únicamente en los valores presentados, si dicha diferencia responde al número de profesionales, beneficios incluidos u otros factores, ya que no se cuenta con el detalle técnico de cada propuesta..
3. Las diferencias más marcadas se encuentran en las categorías de "Ingenieros de soporte a aplicaciones" e "Ingeniero de soporte técnico en seguridad y redes".
4. Sinergy & Lowells y OPEN GROUP S.A.S. tienden a ofrecer los precios más bajos, lo que podría representar un ahorro, pero es importante verificar la calidad del servicio.

Si el objetivo es optimizar costos, se recomienda realizar un análisis integral que no se base únicamente en el valor económico, sino en la relación calidad-precio. Para ello, es fundamental revisar los términos del servicio propuesto por cada proveedor, incluyendo:

- El alcance de las actividades incluidas.

- El perfil y experiencia del personal ofertado.
- La cantidad de recursos asignados por perfil.
- Los niveles de servicio comprometidos.
- La disponibilidad y horarios de atención.
- La inclusión de herramientas, licencias o plataformas tecnológicas.
- Condiciones de supervisión, seguimiento y soporte.

Solo con esta información se podrá determinar cuál propuesta representa una mejor inversión para la entidad, asegurando un equilibrio entre costo, calidad y cobertura del servicio.

Presupuesto General

Este valor promedio puede servir como referencia para definir un presupuesto general, considerando la variabilidad en las ofertas de los distintos proveedores.

- Promedio general: \$7,212,078,255
- Desviación estándar: \$1,714,216,579.29

Esto significa que, en promedio, las ofertas de los proveedores tienden a desviarse alrededor de \$1.71 billones del presupuesto medio.

Si los valores estuvieran muy agrupados alrededor del promedio, la desviación estándar sería baja. Como en este caso es alta, indica que hay una gran variabilidad entre los valores de los distintos proveedores.

Un presupuesto razonable podría estar dentro del rango de:

- Límite inferior: Promedio - Desviación estándar = \$4,901,074,371.39
- Límite superior: Promedio + Desviación estándar = \$8,329,507,529.97

Alcance al Sondeo de Mercado

Teniendo en cuenta el promedio de las ofertas recibidas es superior al presupuesto para esta contratación se realizó el día 10 de febrero de 2025 un alcance al sondeo de mercado con ajustes en el anexo técnico, los cuales detallamos a continuación:

- Se modificaron los perfiles requeridos, eliminando el Coordinador de Mesa de Servicios y el Ingeniero de Redes.
- La nueva distribución del equipo es la siguiente:

Componente	Cantidad
Líder Mesa de Servicios	1
Agentes de Mesa de Servicio	1
Técnicos de soporte técnico	1
Ingeniero de soporte técnico infraestructura	1
Ingenieros de soporte a aplicaciones	4
Profesional Documentador	1

- Se eliminó la Nota 3 del documento, que solicitaba copia de la tarjeta profesional para el personal con título universitario.

El resultado obtenido fue el siguiente:

Se recibieron cinco (5) ofertas de diferentes empresas para la provisión de servicios de soporte técnico, mesa de servicios e infraestructura. Las empresas participantes son:

Cantida d	Componente	T&S COMP TECNOLOGIA Y SERVICIOS S.A.S	SOFTGIC S.A.S	COMWARE S.A	SERVICIOS DE INGENIERIA APLICADA DE COLOMBIA S.A.S - SERVIALCO SAS	TIVIT
1	Líder Mesa de Servicios	\$ 617,827,416.57	\$ 1,084,906,352.38	\$ 1,074,104,943.24	\$ 1,098,573,052.08	\$ 819,413,407.72
1	Agentes de Mesa de Servicio	\$ 302,384,705.40	\$ 353,867,624.88	\$ 398,301,130.08	\$ 407,374,427.88	\$ 870,320,397.43
1	Técnicos de soporte técnico	\$ 251,456,755.01	\$ 353,867,624.88	\$ 431,905,083.12	\$ 441,743,888.88	\$ 428,804,926.50
1	Ingeniero de soporte técnico infraestructura	\$ 763,919,255.74	\$ 686,157,955.56	\$ 1,506,251,472.60	\$ 1,540,563,885.00	\$ 810,953,592.14
4	Ingenieros de soporte a aplicaciones	\$ 3,055,677,022.94	\$ 2,744,631,822.24	\$ 6,025,005,933.24	\$ 6,162,255,568.56	\$ 5,274,070,339.46
1	Profesional Documentador	\$ 251,456,755.01	\$ 486,783,757.15	\$ 907,060,559.16	\$ 927,723,405.00	\$ 467,790,708.94
Total		\$ 5,242,721,910.67	\$ 5,710,215,137.09	\$ 10,342,629,121.44	\$ 10,578,234,227.40	\$ 8,671,353,372.20

Comparación de Precios:

- SERVIALCO S.A.S tiene la oferta más alta, con un costo 102% superior a la opción más baja (T&S COMP).
- T&S COMP sigue siendo la propuesta más económica, con una diferencia del 8.16% menos en comparación con SOFTGIC.
- TIVIT, COMWARE y SERVIALCO presentan costos significativamente mayores, con incrementos del 65.4% (TIVIT), 97.2% (COMWARE) y 102% (SERVIALCO) frente a la opción más baja.

Análisis por Componente

Componente	T&S COMP	SOFTGIC	COMWARE	SERVIALCO	TIVIT
Líder Mesa de Servicios	\$617M	\$1,084M	\$1,074M	\$1,098M	\$819M
Agentes de Mesa de Servicio	\$302M	\$354M	\$398M	\$407M	\$870M (mayor valor)
Técnicos de Soporte Técnico	\$251M	\$354M	\$432M	\$442M	\$429M
Ingeniero de Soporte Técnico Infraestructura	\$764M	\$686M (más bajo)	\$1,506M	\$1,541M (más alto)	\$811M
Ingenieros de Soporte a Aplicaciones	\$3,056M	\$2,745M (más bajo)	\$6,025M	\$6,162M (más alto)	\$5,274M
Profesional Documentador	\$251M	\$487M	\$907M	\$928M (más alto)	\$468M

Observaciones clave:

- T&S COMP es la más económica en la mayoría de los componentes, excepto en soporte técnico de infraestructura, donde SOFTGIC es la más baja.
- TIVIT tiene el costo más alto en agentes de mesa de servicio.
- COMWARE y SERVIALCO tienen costos extremadamente altos en ingenieros de soporte a aplicaciones, casi el doble de T&S COMP y SOFTGIC.

- SERVIALCO es la oferta más cara en la mayoría de los componentes.

Presupuesto 8,109,030,353.76

Promedio general: \$8,109,030,353.76

Promedio sin las dos ofertas más altas (COMWARE y SERVIALCO): \$6,541,430,139.99

Posteriormente se realizó un segundo alcance realizado nuevos ajustes en anexo técnico, los cuales detallamos a continuación:

- La solicitud inicial de cuatro Ingenieros de Aplicaciones se ha modificado. Ahora se requieren dos Ingenieros de Aplicaciones y dos Especialistas (Técnicos o Tecnólogos).
- La nueva distribución del equipo solicitado es la siguiente:

Ítem	Rol	Cantidad
1	Líder Mesa de Servicios	1
2	Agente de Mesa de Servicio	1
3	Técnico de Soporte en Sitio	1
4	Ingeniero de Soporte Infraestructura en sitio	1
5	Especialista Soporte a Aplicaciones	2
6	Ingeniero de Soporte a Aplicaciones	2
7	Profesional Documentador	1

El resultado obtenido fue:

Comparar los valores ofertados por cinco proveedores para siete roles clave en un esquema de soporte TI. El análisis busca identificar diferencias significativas que puedan incidir en la selección del proveedor más adecuado.

Proveedores Analizados

- Open Group S.A.S
- S3 - Simply Smart Speedy SAS
- Comware S.A.
- SERVIALCO S.A.S
- TIVIT

Principales Hallazgos por Rol

Rol	Diferencia Máxima Observada
Líder Mesa de Servicios	\$353 millones (entre S3 y SERVIALCO)
Agente de Mesa de Servicio	\$611 millones (entre S3 y TIVIT)
Técnico de Soporte en Sitio	\$85 millones (entre S3 y TIVIT)
Ingeniero de Soporte Infraestructura	\$909 millones (entre S3 y SERVIALCO)
Especialista Soporte a Aplicaciones (x2)	\$2.26 mil millones (entre S3 y SERVIALCO)
Ingeniero de Soporte a Aplicaciones (x2)	\$2.28 mil millones (entre Open Group y SERVIALCO)
Profesional Documentador	\$618 millones (entre S3 y SERVIALCO)

Total Aproximado por Proveedor (suma de los 7 ítems)

Proveedor	Valor Total Estimado
S3	\$5.999 millones
Open Group	\$4.921 millones
TIVIT	\$7.871 millones
Comware	\$10.186 millones
SERVIALCO	\$10.404 millones

Con base en los resultados del sondeo de mercado realizado, en el cual se evidenció una amplia dispersión en los valores ofertados por los diferentes proveedores para la prestación del servicio de soporte TI, el área técnica procedió a establecer el precio oficial del proceso considerando:

Item	Rol	Cantidad	Open Group S.A.S	S3 - Simply Smart Speedy SAS	Comware S.A	SERVIALCO SAS	TIVIT
1	Líder Mesa de Servicios	1	\$ 988,309,101.50	\$ 707,933,737.00	\$ 1,039,286,162.04	\$ 1,061,489,462.88	\$ 819,413,407.72
2	Agente de Mesa de Servicio	1	\$ 347,797,307.55	\$ 259,301,952.00	\$ 385,372,160.88	\$ 393,605,252.04	\$ 870,320,397.43
3	Técnico de Soporte en Sitio	1	\$ 347,797,307.55	\$ 342,966,806.00	\$ 417,709,063.80	\$ 426,632,992.80	\$ 428,804,926.50
4	Ingeniero de Soporte Infraestructura	1	\$ 739,740,414.00	\$ 579,218,577.00	\$ 1,457,481,973.92	\$ 1,488,619,628.16	\$ 810,953,592.14
5	Especialista Soporte a Aplicaciones	2	\$ 1,479,480,828.00	\$ 901,006,715.00	\$ 3,093,708,906.96	\$ 3,159,802,901.64	\$ 1,835,280,280.79
6	Ingeniero de Soporte a Aplicaciones	2	\$ 695,594,615.10	\$ 1,930,728,352.00	\$ 2,914,963,933.56	\$ 2,977,239,227.76	\$ 2,638,744,995.72
7	Profesional Documentador	1	\$ 321,916,335.81	\$ 278,609,345.00	\$ 877,861,743.36	\$ 896,616,381.36	\$ 467,790,708.94

- La media de los valores por categoría, excluyendo valores atípicos que pudieran distorsionar el análisis, es decir los valores más altos.
- La proyección del servicio durante un período de **26 meses**, distribuidos de la siguiente manera: 2 meses en 2025, 12 meses en 2026 y 12 meses en 2027.
- La estructura de personal requerida y su costo mensual promedio según el análisis técnico.

El valor promedio obtenido es: \$4,960,200,697, así las cosas, el valor promedio mensual es de \$137,783,352.69, con este valor se proyecta el valor para cada vigencia, así como el presupuesto total requerido para el proceso, se presenta a continuación:

Vigencia	Meses Ejecución	Presupuesto a Requerir
2025	2	\$ 275,566,705.38
2026	12	\$ 1,654,400,232.25
2027	12	\$ 1,654,400,232.25
TOTAL	26	\$ 3,582,367,169.88

El cálculo del presupuesto parte del promedio mensual por rol, aplicado a la cantidad de recursos requeridos según la estructura aprobada por la dirección técnica.

Este presupuesto de **\$ 3,582,367,169** corresponde al valor oficial estimado para el proceso contractual, e incluye márgenes razonables para atender posibles ajustes durante la ejecución del servicio.

Ahora bien, la Gerencia de Tecnología, después de analizar las necesidades derivadas de componentes técnicos imprevistos y con el fin de garantizar los recursos necesarios para su soporte, estableció dentro del proyecto la contratación de una bolsa de servicios por demanda, distribuida durante los 26 meses del servicio, por un valor de \$153.175.535.50.

V. ANÁLISIS DE RIESGOS:

N o	Descripción del Riesgo	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Tratamiento / Contrato a ser implementado	A quien se asigna	Monitoreo y Revisión	
					Como se realiza el monitoreo	Periodicidad
1	Posibilidad de realizar una inadecuada definición de la necesidad y el objeto establecido en el estudio previo, no ajustada a la modalidad de la selección aplicable.	Retrasos en la revisión y ajuste del estudio previo por parte de la dirección de compras y contratos.	Revisión y apoyo de las áreas con conocimiento específico de los requerimientos del proceso de contratación.	FINAGRO	Asesoría de las dependencias, revisión y ajuste del estudio previo. Constante actualización normativa	Cada vez que lo requiera la dependencia a que presenta la solicitud de contratación.
2	Posible incumplimiento de las obligaciones pactadas contractualmente (calidad de servicio, tiempo, alcance, etc.)	Reputacional, financiera y legal.	El contrato está amparado con unas garantías que amparan su cumplimiento y la calidad del servicio.	Contratista	Realizar un oportuno seguimiento y supervisión a la documentación allegada por parte del contratista, en este sentido realizar acompañamientos aleatorios al contratista.	Permanente.

N o	Descripción del Riesgo	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Tratamiento / Contrato a ser implementado	A quien se asigna	Monitoreo y Revisión	
					Como se realiza el monitoreo	Periodicidad
3	Posibilidad de realizar el proceso de vinculación con personas que se encuentren en listas vinculantes relacionadas al SARLAFT	Legal	Consulta de listas por parte de SARLAFT	Contratista	Consulta de listas al realizar proceso precontractual y cuando se llegue a suscribir alguna modificación al contrato	Eventual
4	Posible desconocimiento por el contratista de los términos, condiciones y requerimientos establecidos por FINAGRO para el desarrollo del proceso de contratación	Retrasos en la firma del acta de inicio	El contratista debe cumplir con todos los requisitos contractuales antes de firma del acta de inicio la cual da inicio formal al acuerdo contractual	Contratista	Cumplimiento de requisitos de contrato para pagos de facturas	Eventual, dependiendo del pago de factura
5	Fallas en los Sistemas de información durante el periodo de contratación que no permiten la ejecución de	Demoras en la oportunidad y calidad en el desarrollo de las obligaciones del contrato.	Atender oportunamente los inconvenientes, así como garantizar la disponibilidad de los sistemas de	FINAGRO	Realizar periódicamente revisiones a la disponibilidad de los sistemas de información	Durante la ejecución del contrato.

N o	Descripción del Riesgo	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Tratamiento / Contrato a ser implementado	A quien se asigna	Monitoreo y Revisión	
					Como se realiza el monitoreo	Periodicidad
	actividades programadas.		información a FIANGRO			
6	Insolvencia de la empresa contratista	Cancelación de servicios, reembolso difícil, reputación dañada	Verificación de indicadores financieros durante proceso precontractual	FINAGRO	Medición de indicadores Financieros	Evaluación anual de la salud financiera

La matriz anterior nos permite identificar los riesgos previsibles asociados a la ejecución del contrato, los cuales se encuentran con los controles necesarios para evitarlos y/o mitigar el impacto de estos.

Elaboró: Carlos Andrés Camacho López – Profesional master de Compras

Carlos Andrés Camacho López

Aprobó: Luis Francisco Gonzalez Jimenez – Director de Compras.

