Expediente BogData No.: CP0001/2025/0000008142 Línea: 1000005204	
1. INFORMACIÓN GENERAL*	
1.1. Dependencia que Origina:	***1.2. Fecha:***
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	02 de septiembre de 2025
1.3. Objeto Contractual:	
PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONSULTORÍA ESPECIALIZADA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE MEDICIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LA SDH DE LA VIGENCIA.	
1.4. Sector Económico Identificado:	

Sector Terciario. Sector de Servicios

Según la *"Guía para la codificación de bienes y servicios de acuerdo con el código estándar de productos y servicios de Naciones Unidas, V.14.080"* expedida por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, indica que *"The United Nations Standard Products and Services Code® - UNSPSC - Código Estándar de Productos y Servicios de Naciones Unidas"* es una metodología uniforme de codificación utilizada para clasificar productos y servicios fundamentada en un arreglo jerárquico y en una estructura lógica y que la versión implementada en Colombia es la UNSPSC, V.14.080, traducida al español. Siguiendo la metodología indicada en la citada Guía, los servicios requeridos se encuentran identificados con los códigos:

CODIGO UNSPSC	GRUPO	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE
80101500	[F] Servicios	[80] Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresa y Servicios Administrativos	[8010] Servicios de asesoría de gestión	[801015] Servicios de consultoría de negocios y administración corporativa
80101600	[F] Servicios	[80] Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresa y Servicios Administrativos	[8010] Servicios de asesoría de gestión	[801016] Gerencia de proyectos
81131500	[F] Servicios	[81] Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	[8113] Estadística	[811315] Metodología y Análisis

Fuente: https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documents/cce_guia_codificacion_bienes.pdf

2. ANÁLISIS SECTORIAL

2.1. Descripción del Sector Económico

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

De acuerdo con la Clasificación Internacional Industrial Uniforme – CIIU Revisión 4, adaptada para Colombia, en adelante CIIU Rev. 4AC los servicios a contratar se relaciona con las actividades de la Sección M Actividades profesionales, científicas y técnicas, Estas actividades requieren un alto nivel de capacitación y ponen a disposición de los usuarios conocimientos y aptitudes especializados e incluyen Actividades jurídicas y de contabilidad; actividades de administración empresarial; actividades de consultoría de gestión; actividades de arquitectura e ingeniería; ensayos y análisis técnicos; Investigación científica y desarrollo y Publicidad y estudios de mercado, entre otras.

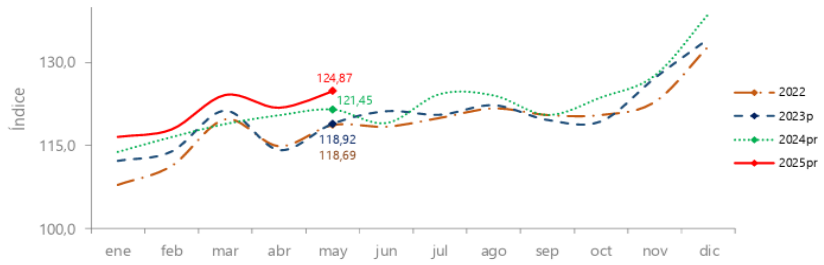
El sector económico en el que se desenvuelve la Secretaría Distrital de Hacienda (SDH) de Bogotá es eminentemente público y administrativo, enfocado en la gestión fiscal y tecnológica para el Distrito Capital. Su ámbito de actuación abarca desde la formulación y aplicación de políticas tributarias hasta el seguimiento de indicadores de gestión, mediante un Sistema Integrado de Gestión que busca mejorar la eficiencia y calidad institucional. Además, desempeña un papel clave en el desarrollo de la infraestructura de datos espaciales (IDECA), evaluando su madurez en áreas como comunidad, datos y fortalecimiento organizacional. La satisfacción en este sector puede valorarse desde la percepción de eficiencia por parte de empleados y ciudadanos, la funcionalidad operativa de los sistemas de información y el cumplimiento de estándares técnicos e institucionales que consoliden una gestión pública más transparente y eficaz.

Ahora bien, con relación a la presente contratación relacionada con la medición de los niveles de satisfacción del servicio tiene como objetivo determinar el grado de cumplimiento frente a las necesidades y expectativas de los grupos de valor de la Secretaría Distrital de Hacienda. Este proceso se desarrolla en concordancia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual, desde su concepción y en su dimensión de Direccionamiento Estratégico, establece la importancia de evaluar de manera sistemática la percepción de los usuarios y demás partes interesadas, con el fin de implementar acciones de mejora continua que fortalezcan la calidad, eficiencia y efectividad institucional.

Para el mes de mayo de 2025pr el ISE (*Indicador de Seguimiento a la Economía*) en su serie original, se ubicó en 124,87, lo que representó un crecimiento de 2,81% respecto al mes de mayo de 2024pr (121,45)[1].

[1] https://www.dane.gov.co/files/operaciones/ISE/bol-ISE-may2025.pdf

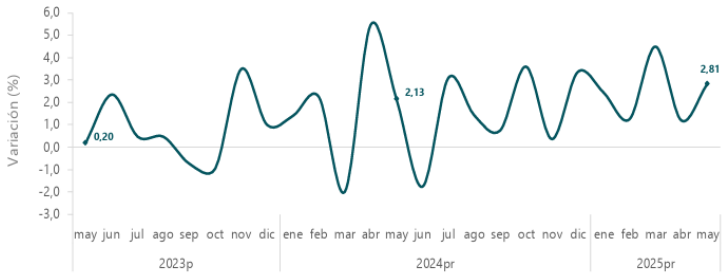
Índice del Indicador de Seguimiento a la Economía (base 2015)
Serie original
2022 - 2025pr (mayo)



Fuente: DANE, ISE
prpreliminar
pprovisional

Para el mes de mayo de 2025pr el ISE en su serie ajustada por efecto estacional y calendario, se ubicó en 125,91, lo que representó un crecimiento de 2,70% respecto al mes de mayo de 2024pr (122,60).

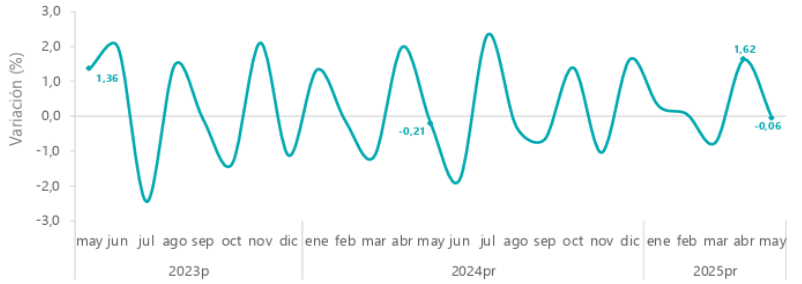
Tasa de crecimiento anual del índice del Indicador de Seguimiento a la Economía (ISE)
Serie original
2023p - 2025pr (mayo)



Fuente: DANE, ISE
prpreliminar
pprovisional

Para el mes de mayo de 2025pr el ISE en su serie ajustada por efecto estacional y calendario se ubicó en 125,91, lo que representó un decrecimiento de 0,06%, respecto al mes de abril de 2025pr (125,98)

Tasa de crecimiento mensual del índice del Indicador de Seguimiento a la Economía (ISE)
Serie ajustada por efecto estacional y calendario
2023ᵖ - 2025ᵖʳ (mayo)



Fuente: DANE, ISE
ᵖʳpreliminar
ᵖprovisional

VARIABLES ECONÓMICAS A CONSIDERAR EN EL PRESENTE PROCESO

El sector responde al comportamiento macroeconómico en general, las variables que mayor incidencia tienen sobre la dinámica sectorial son: Encuesta mensual de servicios, Crecimiento de la producción (PIB), Inflación IPC y variación del salario mínimo.

ENCUESTA MENSUAL DE SERVICIOS (EMS)[2]

La Encuesta Mensual de Servicios es una operación estadística por medio de la cual el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) obtiene la información de las variables principales del sector servicios para el análisis de su evolución en el corto plazo.

En el proceso permanente de mejoramiento y actualización de las estadísticas económicas y con el propósito de responder a estándares nacionales e internacionales, tanto metodológicos como de clasificación, a partir del mes estadístico enero de 2020 se dan a conocer al público los resultados del rediseño de la Encuesta Mensual de Servicios que contempla varias mejoras metodológicas como la inclusión de resultados de la variable variación de los salarios promedio por subsector de servicios y tipo de contratación, además del paso a un muestreo probabilístico basado en un marco mejorado que incrementó la cobertura al implementar menores parámetros de inclusión.

En junio de 2025, cuatro de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación positiva en el personal ocupado total, en comparación con junio de 2024.

[2] https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/servicios/encuesta-mensual-de-servicios-ems

Variación anual de los ingresos y contribución por tipo de ingresos, según subsector de servicios
Total nacional
Junio 2025ᵖ / junio 2024

Clasificación CIIU Rev. 4 A.C.			Ingresos nominales	Ingresos por servicios	Venta de Mercancías	Otros Ingresos
Sección	División	Descripción	Variación (%)	Contribución (PP)		
H	División 52	Almacenamiento y actividades complementarias al transporte	15,4	14,9	-0,1	0,6
H	División 53	Correo y servicios de mensajería	11,3	11,2	0,0	0,1
I	División 56	Restaurantes, catering y bares	7,5	7,0	0,4	0,0
J	División 58	Actividades de edición	5,3	4,3	-0,7	1,6
J	División 59, excepto Clase 5920	Producción de películas cinematográficas y programas de televisión	-8,3	-6,2	-4,4	2,4
J	División 60 y Clase 6391	Actividades de programación y transmisión, agencias de noticias	1,1	1,6	0,0	-0,5
J	División 61	Telecomunicaciones	3,8	1,4	2,1	0,2
J	División 62, División 63, excepto Clase 6391	Desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos	21,7	21,3	0,4	0,0
LN	Sección L. División 68 Sección N. Divisiones 7710, 7729 y 7730	Inmobiliarias, alquiler de maquinaria y equipo	7,0	6,9	-0,1	0,2
M	Divisiones 69, 70, 71, 72, Clase 7320, División 74	Actividades profesionales científicas y técnicas	5,4	5,4	0,0	0,1
M	Clase 7310	Publicidad	3,0	3,1	0,0	0,0
N	Divisiones 78, 80 y 81, excepto Clase 8130	Actividades de empleo, seguridad e investigación privada, servicios a edificios	14,1	14,0	0,0	0,1
N	Clase 8220	Actividades de centros de llamadas (Call center)	-4,0	-4,0	0,0	0,1
N	División 82 excepto Clase 8220	Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades, excepto call center	-9,2	-9,0	0,0	-0,2
P	Grupo 854	Educación superior privada	6,5	6,6	-0,1	0,0
Q	Clase 8610	Salud humana privada con internación	3,8	2,7	1,0	0,0
Q	División 86 excepto Clase 8610	Salud humana privada sin internación	6,6	6,3	0,3	0,0
S	Divisiones 90, 92, 93, 95 y 96	Otros servicios de entretenimiento y otros servicios	1,5	4,0	-1,0	-1,4

Fuente: DANE, EMS.
ᵖ Cifra provisional
(PP) Puntos porcentuales
Nota: por aproximación decimal, se puede presentar diferencia en la suma de las contribuciones frente a la variación total.

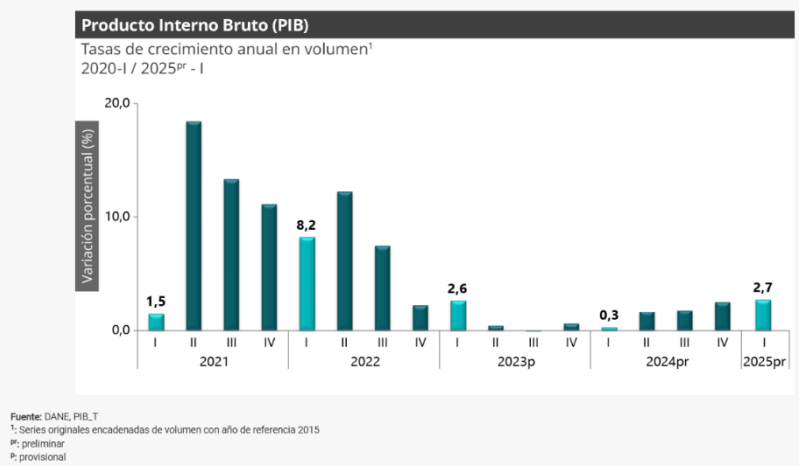
1.1 PRODUCTO INTERNO BRUTO (PIB)[3]

En el primer trimestre de 2025pr, el Producto Interno Bruto en su serie original, crece 2,7% respecto al mismo periodo de 2024pr. Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida crece 3,9% (contribuye 0,8 puntos porcentuales a la variación anual).
- Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca crece 7,1% (contribuye 0,7 puntos porcentuales a la variación anual).
- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales

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

como productores de bienes y servicios para uso propio crece 15,5% (contribuye 0,6 puntos porcentuales a la variación anual).



Respecto al trimestre inmediatamente anterior, el Producto Interno Bruto en su serie ajustada por efecto estacional y calendario crece 0,8%. Cuando se observa el comportamiento de las actividades económicas relacionadas:

- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 4,1%.
- Actividades financieras y de seguros crece 1,0%.
- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 0,6%.

ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR (IPC)[4]
Información julio 2025

Índice de Precios al Consumidor (IPC)

Variación mensual, año corrido y anual
Total nacional
2024 - 2025 (julio)

IPC	Julio					
	Variación Mensual		Variación Año corrido		Variación Anual	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025
IPC total	0,20	**0,28**	4,32	**4,02**	6,86	**4,90**

Fuente: DANE, IPC

[4] https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/precios-y-costos/indice-de-precios-al-consumidor-ipc/ipc-informacion-tecnica

En julio de 2025 la variación mensual del IPC fue 0,28%, la variación año corrido fue 4,02% y la anual 4,90%.

En julio de 2025 la variación anual del IPC fue 4,90%, es decir, 1,96 puntos porcentuales menor que la reportada en el mismo periodo del año anterior, cuando fue de 6,86%.

El comportamiento mensual del IPC total en julio de 2025 (0,28%) se explicó principalmente por la variación mensual de las divisiones Alimentos y bebidas no alcohólicas y Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles. Las mayores variaciones se presentaron en las divisiones Alimentos y bebidas no alcohólicas (0,82%) y Salud (0,39%).

En el mes de julio de 2025, el IPC registró una variación de 0,28% en comparación con junio de 2025, tres divisiones se ubicaron por encima del promedio nacional (0,28%): Alimentos y bebidas no alcohólicas (0,82%), Salud (0,39%) y por último, Restaurantes y hoteles (0,35%). Por debajo se ubicaron: Información y comunicación (0,22%), Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (0,19%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (0,15%), Bebidas alcohólicas y tabaco (0,14%), Recreación y cultura (0,05%), Bienes y servicios diversos (0,04%), Transporte (0,01%), Educación (0,00%) y por último, Prendas de vestir y calzado (-0,08%).

IPC Variación y contribución mensual
Según divisiones de gasto
Julio 2024 - 2025

		2024		2025	
Divisiones de Gasto	Peso (%)	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	0,21	0,04	0,82	0,15
Salud	1,71	0,24	0,00	0,39	0,01
Restaurantes y hoteles	9,43	0,22	0,02	0,35	0,04
TOTAL	100,00	0,20	0,20	0,28	0,28
Información y comunicación	4,33	-0,15	0,00	0,22	0,01
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	0,45	0,14	0,19	0,06
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	-0,06	0,00	0,15	0,01
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	0,33	0,01	0,14	0,00
Recreación y cultura	3,79	0,02	0,00	0,05	0,00
Bienes y servicios diversos	5,36	0,10	0,01	0,04	0,00
Transporte	12,93	-0,08	-0,01	0,01	0,00
Educación	4,41	0,00	0,00	0,00	0,00
Prendas de vestir y calzado	3,98	-0,08	0,00	-0,08	0,00

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.

DANE

IPC. Variación mensual, año corrido y anual

Total IPC (2016 - 2025)

2016 - 2025 (Abril)			
Años	Variación %		
	Mensual	Año corrido	Anual
2016	0,50	4,07	7,93
2017	0,47	3,00	4,66
2018	0,46	2,05	3,13
2019	0,50	2,12	3,25
2020	0,16	1,83	3,51
2021	0,59	2,16	1,95
2022	1,25	5,66	9,23
2023	0,78	5,38	12,82
2024	0,59	3,34	7,16
2025	**0,66**	**3,30**	**5,16**

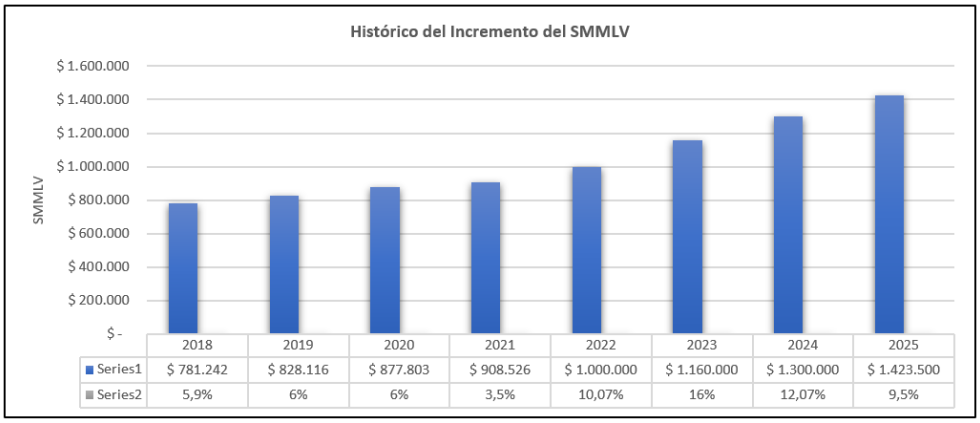
Fuente: DANE.
Nota: La diferencia en la suma de las variables, obedece al sistema de aproximación y redondeo
Actualizado el 8 de Mayo de 2025

SALARIO MINIMO MENSUAL LEGAL VIGENTE (SMMLV)

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

En Colombia los salarios de cada sector se determinan mediante la interacción entre oferta y demanda laboral. Sin embargo, existe un salario mínimo que se utiliza como referencia salarial y base para determinar auxilios, pagos mínimos para cotizar a seguridad social y otros. Al final de cada año se instala una Mesa de Concertación Laboral tripartita para acordar el salario mínimo mensual que tendrá vigencia el año inmediatamente siguiente. En esta negociación participa la Comisión Permanente de Concertación de Políticas Salariales y Laborales, conformada por representantes del Gobierno nacional, las centrales de trabajadores y dirigentes gremiales. Tanto trabajadores como empleadores proponen una cifra de ajuste teniendo en cuenta como parámetros la meta de inflación del siguiente año fijada por la Junta del Banco de la República, la Productividad Total de los Factores, la Contribución de los Salarios al Ingreso Nacional, el incremento del Producto Interno Bruto (PIB) y el Índice de Precios al Consumidor (IPC). En caso de no lograr un consenso entre las partes, el Gobierno nacional fijará el salario mínimo mediante decreto, teniendo en cuenta los mismos parámetros[5].

Para el año 2025 mediante decreto se estableció un alza de $123.500 mil pesos en el salario mínimo que corresponde al 9.5%, de esta manera a partir del 1 de enero alcanzará un valor de $1'423.500, con un incremento en el auxilio de transporte de $38 mil pesos quedando en 200 mil pesos.



	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Series1	$ 781.242	$ 828.116	$ 877.803	$ 908.526	$ 1.000.000	$ 1.160.000	$ 1.300.000	$ 1.423.500
Series2	5,9%	6%	6%	3,5%	10,07%	16%	12,07%	9,5%

MERCADO LABORAL[6]

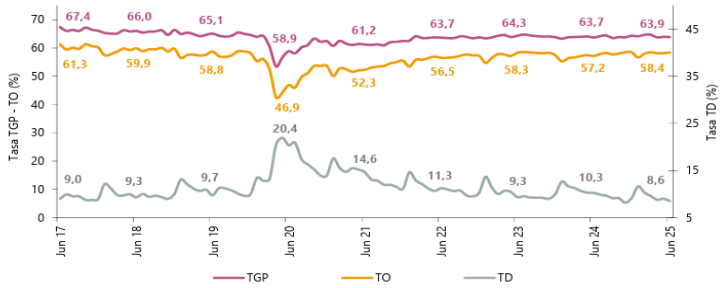
La Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH) tiene como objetivo proveer información estadística relacionada con mercado laboral, ingresos y pobreza monetaria, así como de las características sociodemográficas de la población residente en Colombia. A través de la encuesta se clasifica a las personas según su fuerza de trabajo como población ocupada, desocupada o población fuera de la fuerza de trabajo. De esta forma, es posible estimar los principales indicadores del mercado laboral colombiano, como son la Tasa Global de Participación (TGP), la Tasa de Ocupación (TO) y la Tasa de Desocupación (TD).

5 https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/salarios
6 https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo

INFORMACIÓN MAYO DE 2025

Para el mes de junio de 2025, la tasa de desocupación del total nacional fue 8,6%, lo que representó una disminución de 1,7 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2024 (10,3%). La tasa global de participación se ubicó en 63,9%, mientras que en junio de 2024 fue 63,7%. Finalmente, la tasa de ocupación fue 58,4%, lo que representó un aumento de 1,3 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2024 (57,2%).

Tasa global de participación (TGP), Tasa de ocupación (TO) y Tasa de desocupación (TD)
Total nacional
Junio (2017 - 2025)



Fuente: DANE, GEIH.
Nota: datos expandidos con proyecciones de población, elaboradas con base en los resultados del CNPV 2018.
Nota: cifras aproximadas a un decimal.

Población desocupada según sexo y rangos de edad
Junio (2024 - 2025)

Sexo y rangos de edad		Total nacional		
		Junio 2024	Junio 2025	Variación absoluta
Población desocupada		2.623	2.222	-401*
Total	15 a 24 años	759	608	-152*
	25 a 54 años	1.606	1.423	-183*
	De 55 años y más	258	191	-66*
Hombre	Total hombres	1.234	1.023	-211*
	15 a 24 años	392	271	-120*
	25 a 54 años	669	625	-44
	De 55 años y más	173	126	-47*
Mujer	Total mujeres	1.389	1.199	-191
	15 a 24 años	367	336	-31
	25 a 54 años	937	798	-140*
	De 55 años y más	85	65	-20

Fuente: DANE, GEIH.
* Variación estadísticamente significativa.
Notas:
• Los datos de las poblaciones están en miles de personas.
• Por efecto de redondeo, la suma de las poblaciones y variaciones absolutas puede diferir del total.
• Datos expandidos con proyecciones de población elaboradas con base en los resultados del Censo Nacional de Población y Vivienda 2018.

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

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

Luego de verificar las obligaciones a cargo del contratista, así como las especificaciones y condiciones técnicas establecidas en el Anexo Técnico, se concluye que para la ejecución del servicio a contratar no es necesario

contar con bienes nacionales, por consiguiente, no procede la aplicación de los criterios señalados en el artículo 2.2.1.2.4.2.9. del Decreto 1082 de 2015.

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

CRITERIOS DIFERENCIALES PARA MIPYME

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

Por tanto, es necesario verificar el sector con el fin de determinar si existen potenciales proponentes que ostenten la calidad de Mipyme, para lo cual se procedió a consultar la base de SIREM (Sistema de información y conocimiento contable, financiero y económico de las empresas comerciales, de los sectores económicos que componen el sector real de la economía de Colombia y de sus respectivas regiones para la formulación de políticas.) de la Superintendencia de Sociedades para el año 2024, para lo cual se tomaron los siguientes códigos CIIU:

- M7020 - Actividades de consultoría de gestión
- M7320 - Estudios de mercado y realización de encuestas de opinión pública
- M7490 - Otras actividades profesionales, científicas y técnicas n.c.p.

Para lo cual se detectaron **688** empresas ubicadas en el territorio Nacional de las cuales **581 empresas**, equivalentes al **84%** de la muestra se encuentran dentro de los rangos establecidos en el sector económico para la definición del tamaño empresarial como Mipyme, mientras que el 16% son plenas,[7] por lo anterior, se deben establecer criterios habilitantes diferenciales que promuevan y faciliten la participación en los procedimientos de selección competitivos de las Mipyme domiciliadas en Colombia.

ANÁLISIS DEL SECTOR - COMPORTAMIENTO TIPOS DE EMPRESAS

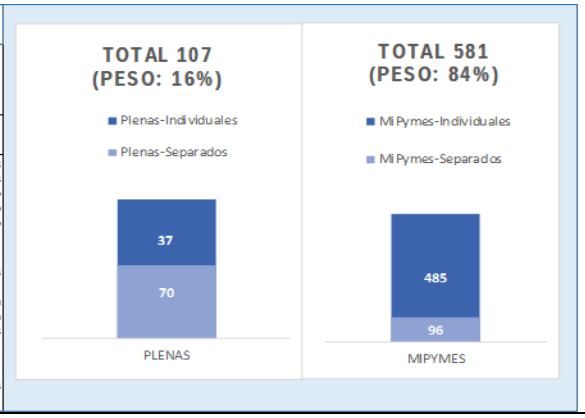
M7020 - Actividades de consultoría de gestión
M7320 - Estudios de mercado y realización de encuestas de opinión pública
M7490 - Otras actividades profesionales, científicas y técnicas n.c.p.

Fuente: COLOMBIA Encuesta Anual de Servicios - EAS - 2024 Dirección de Metodología y Producción Estadística - DIMPE

Estados Financieros Separados: Los estados financieros separados son un conjunto de informes contables que se presentan por separado para una empresa o entidad en particular. Estos estados solo reflejan la situación financiera de una entidad en particular sin incluir a otras empresas o subsidiarias, son útiles para analizar la situación financiera de una entidad en particular, pero no proporcionan una imagen completa de la situación financiera de una empresa que tiene filiales o subsidiarias.

Estados Financieros Individuales: Son informes contables que presentan la situación financiera de una empresa en particular, sin considerar a otras empresas relacionadas con ella. Estos estados financieros son útiles para comprender la situación financiera de una empresa individual y son una herramienta importante para la toma de decisiones empresariales. Estos estados financieros son importantes para los propietarios, inversores y otros interesados en la empresa, ya que proporcionan información detallada sobre su desempeño financiero y su situación actual. Estos estados financieros también son útiles para realizar comparaciones entre empresas similares en la misma industria y para tomar decisiones estratégicas en función de los datos financieros presentados.

Plenas: Empresas que son consideradas mas grandes que una Pyme - Parámetros establecidos según el Decreto 957 del 05 de junio de 2019.



[7] Artículo 2.2.1.13.2.2. del Decreto 1074 de 2015

CRITERIOS DIFERENCIALES PARA PARA EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE MUJERES

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.4.2.15. del Decreto 1082 de 2015, que fue adicionado por el artículo 3º del Decreto 1860 de 2021, reglamentó lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 2069 de 2020, definiendo los requisitos habilitantes diferenciales y el puntaje adicional para incentivar la participación de los emprendimientos y empresas de mujeres al sistema de compra pública.

La citada disposición normativa, establece en el artículo 2.2.1.2.4.2.14. las condiciones que deben cumplir las personas naturales y jurídicas para ser consideradas como emprendimientos y empresas de mujeres, por considerarlo de importancia para el análisis que debe realizarse, a continuación, se transcribe el contenido del aludido artículo:

*"**Artículo 2.2.1.2.4.2.14. Definición de emprendimientos y empresas de mujeres.** Con el propósito de adoptar medidas afirmativas que incentiven la participación de las mujeres en el sistema de compras públicas, se entenderán como emprendimientos y empresas de mujeres aquellas que cumplan con alguna de las siguientes condiciones:*

1. *Cuando más del cincuenta por ciento (50%) de las acciones, partes de interés o cuotas de participación de la persona jurídica pertenezcan a mujeres y los derechos de propiedad hayan pertenecido a estas durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección.*

2. *Cuando por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de los empleos del nivel directivo de la persona jurídica sean ejercidos por mujeres y éstas hayan estado vinculadas laboralmente a la empresa durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección en el mismo cargo u otro del mismo nivel.*

3. *Cuando la persona natural sea una mujer y haya ejercido actividades comerciales a través de un establecimiento de comercio durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del proceso de selección.*

4. *Para las asociaciones y cooperativas, cuando más del cincuenta por ciento (50%) de los asociados sean mujeres y la participación haya correspondido a estas durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección.*

En consecuencia, la Secretaría Distrital de Hacienda incluirá dentro del presente proceso de selección la calidad emprendimientos y empresas de mujeres, como requisitos habilitantes diferenciales y puntaje adicional en los términos señalados en el artículo 2.2.1.2.4.2.15. del Decreto 1082 de 2015.

2.2. Perspectiva Legal del Sector

El sector en el que se enmarca el objeto contractual se encuentra regulado: NO___ SI _X_

El marco normativo, de los servicios de consultoría, tiene como fuente principal la Ley 80 de 1993, en particular el artículo 32 numeral 2, el cual define el contrato de consultoría en los siguientes términos:

“2o. Contrato de Consultoría.

Son contratos de consultoría los que celebren las entidades estatales referidos a los estudios necesarios para la ejecución de proyectos de inversión, estudios de diagnóstico, prefactibilidad o factibilidad para programas o proyectos específicos, así como a las asesorías técnicas de coordinación, control y supervisión.

Son también contratos de consultoría los que tienen por objeto la interventoría, asesoría, gerencia de obra o de proyectos, dirección, programación y la ejecución de diseños, planos, anteproyectos y proyectos.

(…)"

Una de las principales características del contrato de consultoría se encuentra referida al desarrollo de actividades que implican un despliegue eminentemente intelectual, y por tanto intangible, para el cumplimiento de los objetos contractuales específicos definidos en la disposición legal antes citada.

Se trata de un negocio jurídico donde es sumamente importante la calidad de la persona, por tanto, es intuite personae, (…) y en cuanto al consultor, éste debe contar con una idoneidad, experticia o conocimiento para la realización de la consultoría.

Así mismo, el artículo 53 de la Ley 80 de 1993, establece que los consultores responden civil, fiscal, penal y disciplinariamente tanto por el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato de consultoría, como por los hechos u omisiones que les fueren imputables y que causen daño o perjuicio a las entidades.

De igual manera, dado que del análisis de la perspectiva del sector económico se determina que en el sector pueden suministrar los servicios de consultoría a contratar instituciones de educación superior, debe tenerse en cuenta las normas establecidas en la Ley 30 de 1992 "Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior".

Por otra parte, teniendo en cuenta el componente humano que debe ponerse a disposición de la Secretaría para garantizar el cumplimiento de los objetivos y resultados del estudio, debe verificarse el cumplimiento de las disposiciones contenidas en las Leyes 789 de 2002, 828 de 2003, 1122 de 2007, 1150 de 2007, 1562 de 2012, Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario 780 de 2016, Decreto Único Reglamentario 1833 de 2016 y demás normas que las adicionen, complementen o modifiquen.

En cuanto al servicio a contratar es importante mencionar que, en atención a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se define como resultado del servicio público, la satisfacción y confianza de los ciudadanos a través de una oportuna entrega de productos y servicios.

El Decreto 807 de 2019, *"Por medio del cual se reglamenta el Sistema de Gestión en el Distrito Capital y de dictan otras disposiciones",* en su Artículo 2 establece que *"El Sistema de Gestión es el conjunto de entidades y organismos distritales, políticas de gestión de desempeño institucional, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados que satisfagan las necesidades de la ciudadanía y permitan el goce efectivo de los derechos en el marco de la legalidad y la integridad".*

Por su parte, la norma ISO 9001:2015, en su numeral 9.1.2, establece que *"La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información".*

2.3. Perspectiva Comercial

Análisis de la Oferta:

Se realizó el análisis comercial encontrando en el sector una gran variedad de empresas que prestan el servicio referente al objeto del contrato con un capacidad administrativa, financiera y logística para presentar ofertas con las especificaciones técnicas que requiere la entidad y así cumplir a satisfacción las necesidades de la Secretaría Distrital de Hacienda.

Entre las empresas que se identificaron en el sector que tienen relación directa con el objeto a contratar son las siguientes:

EMPRESAS CONSULTADAS		
PROYECTAMOS COLOMBIA SAS	BMIND S.A.S. BIC	IQVIA SOLUTIONS COLOMBIA SAS
IPSOS NAPOLEON FRANCO & CIA SAS	CIFRAS Y CONCEPTOS S A	PREMISE DATA SAS
CENTRO NACIONAL DE CONSULTORIA S.A	CREAR ACCIÓN COACHING Y CONSULTORÍA	DICHTER NEIRA COLOMBIA SAS
SOLUCIONES ESTRATEGICAS EN INFORMACION SAS	CSO CONSULTORES S A S EN LIQUIDACION	THOMAS GREG & SONS LIMITED (GUERNSEY) SA
INFOMÉTRIKA	ECONOMETRIA Y SERVICIOS ESPECIALES SAS	MARSH RISK CONSULTING LTDA
CONSUMER & INSIGHTS	L&D CONSULTORES SAS	AVANCE ORGANIZACIONAL CONSULTORES SAS BIC
SINNETIC SAS	VIRTUS PARTNERS COLOMBIA	MOLINA CONSULTORES ORGANIZACIONALES SAS
YANHAAS S.A.	KANTAR IBOPE MEDIA COLOMBIA SAS	M G U2 SAS
EMTELCO	MILLWARD BROWN COLOMBIA SAS	INVESTMENT ADVISORS DE COLOMBIA SAS
INVICTUS IDEAS	KANTAR WORLDPANEL PERU S.A. SUCURSAL COLOMBIA	SYNERGIA CONSULTORIA Y GESTION SAS
ORGANIZACION Y GESTION DE PROYECTOS DEPROYECTOS SAS	AC NIELSEN DE COLOMBIA LTDA	ANALCOR & CIA LTDA
BETA GROUP	MARKET TEAM SA	SUITCO SAS
SOLUCIONES ESTRATÉGICAS EN INFORMACIÓN S. A. S.	BRANDSTRAT BIC SAS	GENERADORA UNION SAS
ANALYTICA MSE SAS BIC	METIS GROUP SAS	CONSULTORIA ESTRATEGICA INTEGRAL S.A.S
CID GALLUP	TARGET INSIGHTS SAS	ASESORIAS Y CONSULTORIAS INTEGRALES DE PROYECTOS SAS
ESTUDIOS Y COSULTORIAS SOCIO ECONOMICAS	SYNAPSIS RESEARCH SAS	CONSULTORES INTEGRALES DE COLOMBIA S A S
IPSOS NAPOLEON FRANCO & CIA S A S	OBJETIVO CONSULTORA LATINOAMERICANA SAS	AQUILES COLOMBIA SAS
ACCENTURE LTDA	INTER CONTACT GROUP SAS	AVANZ CONSULTORES SAS
INVERSIONES HOYOS & GARCIA S.A.S.	IINSPIRA RESEARCH S.A.S.	ESTRATEGIA ANDINA S.A.S.

Demanda:

De acuerdo con la norma ISO 9001:2015, en su numeral 9.1.2, que establece que “La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información”, se hace necesario para las entidades publicas dar cumplimiento a lo allí establecido y por tanto es necesario que la Secretaría Distrital de Hacienda, contrate el servicio de consultoría, por medio de proceso de Selección

por consultoría para llevar a cabo el seguimiento a la percepción del servicio prestado en el desarrollo de sus funciones.

Revisado el Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP II www.colombiacompra.gov.co se ha determinado que diferentes entidades estatales han adelantado procesos de selección para contratar consultorías y que en los mismos ha existido pluralidad de oferentes con la capacidad e infraestructura necesaria para ejecutar el objeto a contratar, concluyéndose, por tanto, que existen varios proveedores que pueden satisfacer los requerimientos de la Secretaría Distrital de Hacienda.

A continuación, se relacionan algunos de los procesos similares adelantados por diferentes Entidades públicas durante las vigencias 2023 y 2025, para contratar servicio similar al del presente proceso (fuente SECOP II), en las cuales cada una define las especificaciones técnicas y los ítems a contratar de acuerdo con las necesidades propias determinadas por su misión institucional, por tanto, los valores y las condiciones no son comparables y no pueden tomarse como referente para el proceso de selección que se adelantará.

ENTIDAD	PROCESO	OBJETO	MODALIDAD	PROVEEDOR
FONDO UNICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	FTIC-SAPMC-007-2023	REALIZAR LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS DEL MINISTERIO TIC RESPECTO DE LOS BIENES Y SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ENTIDAD DURANTE LA VIGENCIA 2022.	Selección abreviada menor cuantía	YANHAAS S.A
ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PUBLICA	ESAP-SAMEC-004-2023	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	Selección abreviada menor cuantía	PROYECTAMOS COLOMBIA SAS
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	SNS-SAMC-3-2023	REALIZAR LA MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL A TRAVÉS DE UNA ENCUESTA ON LINE A LOS FUNCIONARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD Y LA SOCIALIZACIÓN DE SUS RESULTADOS AL INTERIOR DE LA ENTIDA	Selección abreviada menor cuantía	HOLDING CONSULTANTS DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA	SF.PMC-009-2023	ELABORAR Y REALIZAR EL LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS PRESENCIALES EN EL TERRITORIO NACIONAL SOBRE LAS PREFERENCIAS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS EN CUANTO A TEMÁTICAS, FORMAS Y HERRAMIENTAS PARA RECIBIR PROGRAMAS, CAMPAÑAS Y CONTENIDOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA DE ACUERDO CON SU ACTIVIDAD ECONÓMICA Y PERFIL SOCIOECONÓMICO, CONSIDERANDO DIFERENTES SEGMENTOS POBLACIONALES.	Selección abreviada menor cuantía	PROYECTAMOS COLOMBIA SAS
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR//	CVP-IPMC-013-2023	CONTRATAR LOS SERVICIOS PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE BATERÍA DE RIESGO PSICOLABORAL E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE RIESGO PSICOLABORAL PARA LA CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	Mínima cuantía	ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE CONSULTORÍA
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONE	MÍNIMA CUANTÍA 147 DE 2023	REALIZAR ENCUESTAS TELEFÓNICAS Y VIRTUALES, PARA CONOCER LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR, FRENTE A LOS SERVICIOS QUE PRESTÓ LA CRC DURANTE EL 2023	Mínima cuantía	CONSENSO S.A.S
DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN	DNP-MC-001-2023	RECOLECTAR INFORMACIÓN DE OPINIÓN EJECUTIVA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DEL FORO ECONÓMICO MUNDIAL (FEM) Y EL INTERNATIONAL INSTITUTE FOR MANAGEMENT DEVELOPMENT (IMD) A ALTOS DIRECTIVOS DE EMPRESAS DE LOS SECTORES DE SERVICIOS, AGROPECUARIO, INDUSTRIAL MANUFACTURERO Y NO MANUFACTURERO	Mínima cuantía	DAYRO
VEEDURIA DISTRITAL	VEED-CM-001-2023	CONTRATAR LOS SERVICIOS DE APLICACIÓN Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA DE LA PARTICIPACIÓN Y EL CONTROL SOCIAL EN EL DISTRITO CAPITAL EN SU SEGUNDA VERSIÓN, EN EL MARCO DEL PROYECTO 7591: "¡CUENTO CONTIGO, CUENTAS CONMIGO BOGOTÁ! DINAMIZACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EL CONTROL SOCIAL EN LA GESTIÓN PÚBLICA BOGOTÁ TIPO DE PROCESO CONCURSO DE MÉRITOS ABIERTO	Concurso de méritos abierto	BRANDSTRAT BIC S.A.S
DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN	DNP-CM-004-2023	REALIZAR LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN QUE PERMITA CONTINUAR CON EL SEGUIMIENTO PERIÓDICO A LA PERCEPCIÓN CIUDADANA SOBRE TEMAS ESTRATÉGICOS DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO.	Concurso de méritos abierto	SOLUCIONES ESTRATÉGICAS EN INFORMACIÓN S. A. S.
FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD..	FFDS-CMA-006-2023	MEDIR LA PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN, CONFIANZA Y CALIDAD DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO POR PARTE DE LOS Y LAS USUARIAS DEL SISTEMA DE SALUD EN EL DISTRITO CAPITAL, A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN DE	Concurso de méritos abierto	CONSULTORES EN INFORMACIÓN - INFOMÉTRIKA SAS

		ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN, LAS CUALES SE APLICARÁN EN LAS ENTIDADES QUE CONFORMAN EL SISTEMA DISTRITAL DE SALUD, EN EL MARCO DEL PROYECTO DE INVERSIÓN NO 7750, "CONSTRUCCIÓN DE CONFIANZA, PARTICIPACIÓN, DATOS ABIERTOS PARA EL BUEN VIVIR BOGOTÁ		
TRANSMILENIO S.A	TMSA-CM-04-2023	CONTRATAR LA ESTRUCTURACIÓN, ELABORACIÓN, TOMA DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE ENCUESTAS PERSONALIZADAS (NO TELEFÓNICAS), EVALUACIÓN Y CÁLCULO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON EL DESEMPEÑO OPERATIVO DE CADA UNO DE LOS OPERADORES TRONCALES, OPERADORES ALIMENTADORES Y/U OPERADORES ZONALES DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO ASÍ COMO LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LOS DEMÁS COMPONENTES DEL SISTEMA.	Concurso de méritos abierto	INFORMACION LOCALIZADA S.A.S
MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	MSPS-CMA-001-2023	REALIZAR UNA ENCUESTA A NIVEL NACIONAL PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD COLOMBIANO CON ÉNFASIS EN ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD. (PRESENTACIÓN DE OFERTA)	Concurso de méritos abierto	CONSORCIO CSV MINSALUD 2023
DIRECCIÓN TERRITORIAL DE SALUD DE CALDAS	DTSC-CD-714-2023	REALIZAR LAS ENCUESTAS DE EVALUACION DE COBERTURAS DE VACUNACION -EEVC EN LA SUBREGION ALTO ORIENTE MANZANARES, MARULANDA, PENSILVANIA Y EN EL MUNICIPIO DE VICTORIA DE LA SUBREGION MAGDALENA CALDENSE, CONFORME A LA METODOLOGIA ESTABLECIDA POR EL MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL Y LOS LINEAMIENTOS PARA LA GESTION Y ADMINISTRACIÓN DEL PROGRAMA AMPLIADO DE INMUNIZACIONES PAI 2023.	Contratación directa	ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN CAYETANO
MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO	MHCP-CD-085-2025	ADQUIRIR LA SUSCRIPCIÓN A LA ENCUESTA DE OPINIÓN EMPRESARIAL - EOE" Y A LA "ENCUESTA DE OPINIÓN DEL CONSUMIDOR - EOC", REALIZADAS POR FEDESARROLLO, REQUERIDAS POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICA MACROECONÓMICA DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, PARA LA ADOPCIÓN DE DECISIONES POR PARTE DEL GOBIERNO NACIONAL.	Contratación directa	FUNDACIÓN PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR Y EL DESARROLLO
EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P	DG-030-2025	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APLICACIÓN DE ENCUESTA Y PLAN DE INTERVENCIÓN PARA CONOCER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS (NSU) DE LA ZONA DE INFLUENCIA DE LA EMPRESA EN EL DEPARTAMENTO DEL CHOCÓ	Contratación régimen especial	ACCION INTEGRAL HSSEQ SAS

Con base en la tabla anterior, se puede concluir que existe pluralidad de oferentes que garantizará una selección objetiva.

Se observa al consultar los procesos de selección adelantados por las diferentes Entidades, que cada una define las especificaciones técnicas y los ítems a contratar de acuerdo con las necesidades propias o su misión institucional, por tanto, es difícil comparar los valores las especificaciones y unidades de medida para tomarlos como referente para el proceso de selección que se adelantará.

Adicionalmente, la Secretaría Distrital de Hacienda ha adelantado en las últimas vigencias procesos contractuales con el fin de atender la aplicabilidad de la normatividad vigente, en lo relacionado con la medición de la percepción sobre los servicios ofertados, de acuerdo con el siguiente detalle:

VIGENCIA	CONTRATO	VALOR	PLAZO	OBJETO	CONTRATISTA
2015	150136-2015	$ 184.000.000	10 Meses	Prestación de servicios para aplicar la encuesta que permita la medición y evaluación del nivel de satisfacción del cliente interno y externo	Cifras y Conceptos
2020	200409-0-2020	$ 349.999.997	3 Meses	Prestar los servicios profesionales de consultoría especializada para el diseño e implementación de la herramienta de medición de los niveles de satisfacción de servicio y análisis de sus resultados	IPSOS NAPOLEON FRANCO & CIA SAS

2021	210540-0-2021	$ 350.000.000	3 Meses	Prestar los servicios profesionales de consultoría especializada para el diseño e implementación de la herramienta de medición de los niveles de satisfacción de servicio y análisis de sus resultados.	IPSOS NAPOLEON FRANCO & CIA SAS
2023	SDH-CMA-0002-2023	$ 409.955.585	7 Meses	Prestar los servicios de consultoría especializada para la implementación de la herramienta de medición de los niveles de satisfacción de la SDH del 2023.	IPSOS NAPOLEON FRANCO & CIA SAS
2024	SDH-CMA-0001-2024	$ 348.997.848	6 Meses	Prestar los servicios de consultoría especializada para la implementación de la herramienta de medición de los niveles de satisfacción de la SDH de la vigencia.	CENTRO NACIONAL DE CONSULTORIA S A

Se concluye del análisis de los procesos mencionados que en el mercado y específicamente en el sector al cual se hace referencia, se encuentran proveedores con la capacidad técnica, financiera y jurídica para prestar los servicios a contratar mediante el presente proceso, factor que garantiza la pluralidad de oferentes y la selección objetiva.

Ahora bien, en aplicación a lo establecido en el Decreto 680 de 2021, se tiene que:

El numeral 2 del artículo 32 de la Ley 80 de 1993, define el contrato de consultoría de la siguiente manera:

2º. Contrato de Consultoría
Son contratos de consultoría los que celebren las entidades estatales referidos a los estudios necesarios para la ejecución de proyectos de inversión, estudios de diagnóstico, prefactibilidad o factibilidad para programas o proyectos específicos, así como a las asesorías técnicas de coordinación, control y supervisión.
Son también contratos de consultoría los que tienen por objeto la interventoría, asesoría, gerencia de obra o de proyectos, dirección, programación y la ejecución de diseños, planos, anteproyectos y proyectos […]

Como se observa de la norma citada, el contrato de interventoría es una modalidad del contrato de consultoría, de ahí que el Consejo de Estado ha mencionado que el común denominador de ambos contratos es de índole técnico y cargados de un matiz especializado en su ejecución[8].

Así, la Alta Corte estableció en sentencia de unificación del 2 de diciembre de 2013 que la consultoría tiene como objeto:

[…] el desarrollo de actividades que implican el despliegue de actividades de carácter eminentemente intelectivo, pero presenta como particularidad sustantiva que tales esfuerzos están dirigidos, específicamente, al cumplimiento de ciertos cometidos expresamente definidos por el numeral 2° del artículo 32 de la Ley 80 de 1993; esto es, para la realización de estudios necesarios para la ejecución de proyectos de inversión, estudios de diagnóstico, prefactibilidad o factibilidad para programas o proyectos específicos, así como a las asesorías técnicas de coordinación, control o supervisión. Se incluyen dentro de este tipo aquellos contratos que tienen por objeto la interventoría, asesoría, gerencia de obra o de proyectos, dirección, programas y la ejecución de diseños, planos, anteproyectos y proyectos[9].

Así las cosas, dadas las características particulares de los contratos de consultoría e interventoría, se considera que no es razonable ni proporcional otorgar el puntaje de industria nacional a los proponentes que incluyan al

[8] Consejo de Estado. Sección Tercera. Sentencia del 13 de febrero de 2013. Exp. 24996. C.P. Mauricio Fajardo Gómez.
[9] Consejo de Estado. Sección Tercera. Sentencia del 2 de diciembre de 2013. Exp. 41719. C.P. Jaime Orlando Santofimio Gamboa.

cumplimiento del contrato bienes nacionales, sino a los que vinculen a la ejecución del contrato por lo menos un 40% de personal colombiano. Lo anterior, debido a que precisamente las actividades que se realizan en estos contratos corresponden a trabajos de carácter intelectual en los que los bienes utilizados no son el elemento relevante para su ejecución.

De esta manera, se establecerá que, para la obtención del puntaje de industria nacional, los proponentes deberán diligenciar el Formato – Puntaje de Industria Nacional en el que se comprometan a vincular al desarrollo del objeto contractual un porcentaje de empleados o contratistas por prestación de servicios colombianos de al menos el cuarenta por ciento (40%) del personal requerido para el cumplimiento del contrato.

Asimismo, y con el fin de garantizar que el contratista cumpla con los compromisos adquiridos del Formato – Puntaje de Industria Nacional, se deberá incluir en la minuta del contrato, obligaciones y multas para conminar al contratista a cumplir con la vinculación del porcentaje mínimo de personal colombiano.

La modalidad que se utilizará para el presente proceso de contratación será a través del **Concurso de Méritos Abierto**, es cual es la modalidad indicada para seleccionar al contratista que ofrezca las mejores condiciones para la ejecución de un contrato, se utiliza principalmente para la contratación de consultorías, estudios técnicos, interventorías, y en general, para servicios que requieren de una alta especialización. El objetivo, es seleccionar la mejor propuesta en términos de capacidad técnica, experiencia, y metodología, no necesariamente la más barata.

2.4. Perspectiva Financiera

La información para la perspectiva financiera aquí presentada fue extractada del Portal de Información Empresarial (PIE) de la Superintendencia de Sociedades con cifras de balances a 31 de diciembre de 2024. Se consultaron los Indicadores Financieros agregados por los filtros seleccionados de regiones y/o sectores que se identifican con las Empresas posibles oferentes en el proceso, para este caso:

M7020 - Actividades de consultoría de gestión
M7320 - Estudios de mercado y realización de encuestas de opinión pública.
M7490 - Otras actividades profesionales, científicas y técnicas n.c.p.

Que son los que se identifican con las Empresas, posibles oferentes para el presente proceso.

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

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

Muestreo:

De igual forma al hacer el análisis estadístico, se tiene una muestra inicial de 688 datos, en la que se observa un resultado muy elevado debido a los valores atípicos extremos que contiene la muestra. Para ello se tomó como medida central una media acotada y desviación estándar con el mismo porcentaje de datos a acotar del 36%, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla: Muestreo indicadores financieros

VARIABLES	INDICE DE LIQUIDEZ	INDICE ENDEUDAMIENTO	RAZON COBERTURA DE INTERESES	RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO	RENTABILIDAD DEL ACTIVO
PROMEDIO	1041,69	51,40%	643,76	46,14%	6,44%
MEDIA.ACOTADA	4,17	0,43	23,00	0,11	0,05
DESVIACION_ESTANDAR	2,95	0,18	21,87	0,09	0,04
FLEXIBILIACIÓN	1	1	1	1	1
RESULTADO	**1,23**	**60%**	**1,13**	**0,02**	**0,01**

Criterio Capacidad Financiera:

INDICADOR	REQUERIMIENTO
Índice de Liquidez	≥ 1,23
Nivel de Endeudamiento	≤ 60%
Razón de cobertura de Intereses	≥ 1,13
Capital de Trabajo	≥ 50% del valor del presupuesto

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

2.5 Perspectiva Organizacional

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

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

La información para la capacidad organizacional fue extractada del Portal de Información Empresarial (PIE) de la Superintendencia de Sociedades, con cifras de balances a 31 de diciembre de 2024.

Criterio Capacidad Organizacional

INDICADOR	REQUERIMIENTO
Rentabilidad sobre patrimonio	≥ 0,02
Rentabilidad sobre activos	≥ 0,01

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

2.6 Perspectiva Técnica

Un estudio de satisfacción sirve para medir qué tan satisfechos están los clientes (internos y externos) y cuál es el nivel de compromiso que tienen hacia una empresa, marca, producto o servicio. Realizar una encuesta de satisfacción es la mejor manera de conocer lo que opinan los clientes. Es importante que las empresas monitoreen y entiendan los niveles de satisfacción para lograr un mejor desempeño, productividad y cultura organizacional. Una encuesta de satisfacción tiene que servir para tomar decisiones a corto, medio y largo plazo.

La satisfacción es algo muy complejo de medir y está ligada a diversas secciones de tu empresa o situaciones, es por eso que para cada una de ellas es necesario una encuesta o escala diferente, por lo cual Existen muchos métodos para hacer encuestas, sin embargo, es importante analizar el método más económico, rápido, fácil y confiable.

A través de una encuesta de satisfacción puedes conocer también a tus clientes insatisfechos y generar medidas para cumplir con sus expectativas y así garantizar la productividad, rentabilidad e imagen de la entidad.

Para la Secretaría Distrital de Hacienda (SDH) es conveniente la celebración de un contrato con el objeto citado, en atención a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en el cual, desde su concepción y en su dimensión de direccionamiento estratégico, se define como resultado del servicio público la satisfacción y confianza de los ciudadanos a través de una oportuna entrega de productos y servicios. En particular, el Decreto 807 de 2019, “Por medio del cual se reglamenta el Sistema de Gestión en el Distrito Capital y de dictan otras disposiciones”, en su Artículo 2 establece que “El Sistema de Gestión es el conjunto de entidades y organismos distritales, políticas de gestión de desempeño institucional, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados que satisfagan las necesidades de la ciudadanía y permitan el goce efectivo de los derechos en el marco de la legalidad y la integridad”.

Así mismo, la norma ISO 9001:2015, en su numeral 9.1.2, establece que “La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información”.

En este contexto, como parte del Contrato 200409 de 2020, se definió la metodología para la medición de los niveles de satisfacción en la SDH, así como los índices, indicadores, categorías de análisis y conceptos relevantes que la componen para lograr el objetivo propuesto.

En concordancia, se realizó una nueva medición de satisfacción bajo el contrato 210540 de 2021, la cual se incluyó la evaluación cualitativa de protocolos de servicio. Como resultado de esta medición se realizaron 623 encuestas de cliente interno, 397 de peticionarios, 2.510 de contribuyentes, 328 de servidores de entidades distritales. Para la evaluación cualitativa se realizaron 60 visitas al canal presencial (Supercades) y 40 interacciones del canal telefónico.

En 2023, bajo el contrato 230664, se realizaron 815 encuestas de cliente interno, 430 de peticionarios, 2.402 de contribuyentes, 521 de servidores de entidades distritales. Para la evaluación cualitativa se realizaron 40 visitas al canal presencial (Supercades) 20 interacciones del canal virtual y 40 interacciones de las líneas telefónicas.

A su vez, para la vigencia 2024, se suscribió el contrato 240649, mediante el cual la entidad contrató la realización de 860 encuestas de cliente interno, 2690 encuestas de contribuyentes y 436 encuestas del grupo peticionarios.

Con base en los resultados obtenidos para el grupo de peticionarios, se identificó la necesidad para la Secretaría evaluar los aspectos o áreas susceptibles de mejora en la experiencia del ciudadano con los canales presencial y escrito. Para lo cual se realizó una adición del contrato suscrito con el Centro Nacional de Consultoría mediante el cual se realizó una revisión de las bases de datos de Peticiones, quejas, y reclamos radicados en la entidad, pruebas de usabilidad canales digitales, entrevistas a profundidad en los servicios presenciales y una medición de cliente oculto para los canales de atención.

La contratación de una “herramienta de medición de los niveles de satisfacción de la SDH”, se considera una intervención de carácter estratégico para la entidad, teniendo en cuenta que el Plan de Desarrollo Distrital “Bogotá Camina Segura”, plantea en su objetivo 5 “Bogotá Confía en su Gobierno” la necesidad de establecer “espacios de confianza y diálogo entre el gobierno y la ciudadanía, garantizando que las personas se sientan respaldadas por la administración pública y promoviendo la integridad, la transparencia, la eficiencia y la atención oportuna de las necesidades de la gente”.

A lo largo del objetivo se establecen una serie de estrategias dirigidas al acercamiento de la administración al ciudadano y a facilitar el acceso o relacionamiento a través de la descentralización del servicio, de la implementación de ventanillas únicas, de la disposición de medios digitales para el relacionamiento, consulta y gestión de trámites, entre otras.

La entidad ha dispuesto diferentes estrategias para mejorar la relación con la ciudadanía, entre ellas:

- Fortalecimiento de la atención presencial con más ventanillas habilitadas para atención y orientación incluyendo la disposición de quioscos de autogestión para dinamizar la atención de quienes buscan tener de manera inmediata su factura de vigencia y años anteriores.

- Apoyo a la gestión interna de correspondencia, respuesta en los canales virtuales y gestión escrita ciudadana bajo modalidad exprés (back office resolutivo).

- Especialización del servicio, con orientación resolutivo en el primer nivel de atención elevando los niveles de atención y servicio para mejorar la experiencia ciudadana.
- Habilitación de mecanismos de pago para que los ciudadanos puedan pagar sus impuestos apenas reciben atención de la Entidad.

- Apoyo tecnológico, omnicanalidad para tener vista 360 del contribuyente a través de su interacción con la Secretaría.

- Lenguaje claro, intervención en comunicaciones masivas para facilitar el entendimiento de temas tributarios con datos de interés clave: valor de deuda, de qué vigencia y el concepto.

- Disposición de soluciones transaccionales a través del sitio web como asistente virtual apoyado con IA a través de WhatsApp, campañas informativas desplegadas a través de Redes Sociales.

2.7 Análisis de Riesgo

De acuerdo con el análisis efectuado por la Secretaría Distrital de Hacienda, se identifican los siguientes riesgos:

Riesgo Normativo: Asociados a la posibilidad que durante la ejecución del contrato se produzcan cambios en la normatividad vigente relacionada con los servicios derivados del objeto contractual.

Riesgo Económico:

- El mercado puede presentar variaciones en los precios ofrecidos por el contratista, los cuales podrían generar riesgos que afectan directamente los costos directos o indirectos del valor del contrato. (Soporte, garantías y mantenimientos).
- Variación en la tasa de inflación: Aumento en los precios del mercado que con lleve a un aumento en los costos para culminar el contrato.
- Variación de los precios en el tiempo debido a variables económicas.

Riesgo Operacional:

- Afectar la integridad, disponibilidad y/o confiabilidad de la información. Realizar la manipulación o mal uso de la información, a que tenga acceso el contratista por razones del servicio y en desarrollo de sus actividades.
- La empresa no cuenta con el equipo de trabajo inicialmente propuesto y se contrate personal de menor perfil técnico al requerido.
- No cumplir con los requerimientos técnicos previstos en el contrato. Prestación de servicio sin el cumplimiento de los parámetros establecidos en el contrato.
- Reclamaciones del personal del contratista: No pago de salarios y/o prestaciones por parte del contratista a sus trabajadores

Los riegos establecidos por la entidad para todas las etapas del proceso se pueden observar en la matriz de riesgos adjunta.

Observaciones:

Revisado por: Marcela Castro Macías MARCELA CASTRO MACÍAS Firmado digitalmente por MARCELA CASTRO MACÍAS	**Cargo:** Subdirectora de Asuntos Contractuales
Proyectado por: Diana Milena Cortes Casas (Perspectiva Legal)	**Cargo:** Contratista Profesional Especializado SAC
Proyectado por: Erika Nathalia Jaramillo Guerrero	**Cargo:** Contratista Profesional SAC Nathalia Jaramillo G. Firmado digitalmente por Nathalia Jaramillo G.