Estudio de sector con el fin de dar inicio a la contratación de Apoyo a La Gestión de Cobranza mediante la utilización de herramientas tecnológicas, con la cual se busca fortalecer y gestionar estrategias en cobranza virtual para lograr de manera sostenible los resultados de recuperación y cobranza de los impuesto, aplicando estrategias tecnológicas virtuales y/o streaming.

Departamento Administrativo de Hacienda - Municipio de Santiago de Cali

Tabla de contenido

1. Introducción 2

2. Aspectos generales de mercado 5

2.1 Aspectos técnicos 5
A. Variación Anual PIB 2014-2020 (II trimestre) 5
- **TRM** 12

2.1.1 Variación del Salario Mínimo Legal Vigente 13

2.2 Aspectos regulatorios 14
B. Marco Legal 14

3. Análisis de la Demanda 16

3.1 Procesos de Contratación del Municipio de Santiago de Cali 16
3.2 Procesos de Contratación de otras Entidades Estatales 17
3.3 Análisis de los Procesos de Contratación identificados 18
a) Modalidad de Contratación: 18

b) Plazo del contrato 18

c) Garantías exigidas 18

d) Aspectos técnicos 19

4. Análisis de la Oferta 19

4.1 Empresas que proveen el servicio 20
4.2 Análisis de precios 23

1. Introducción

El Departamento Administrativo de Hacienda Municipal tiene como objetivo Fortalecer estrategias en cobranza virtual.

En razón a lo anterior, se realiza el presente estudio de sector con el fin de dar inicio a la contratación de Apoyo a La Gestión de Cobranza mediante la utilización de herramientas tecnológicas, con la cual se busca fortalecer y gestionar estrategias en cobranza virtual para lograr de manera sostenible los resultados de recuperación y cobranza de los impuesto, aplicando estrategias tecnológicas virtuales y/o streaming.

Este modelo de atención permitirá al contribuyente acceder a los diferentes servicios del Departamento Administrativo de Hacienda Municipal de Cali desde la orientación e información general hasta la liquidación y pago de impuestos, incluyendo radicación de trámites asociados.

El modelo busca virtualizar el 100% de la atención presencial actual garantizando no solo la protección y resguardo del contribuyente sino la de los funcionarios de la Alcaldía responsables de estos procesos mediante Video-llamadas, esto por la coyuntura actual derivada del Covid-19 que vive no solo el país

En razón a lo expuesto anteriormente y considerando que los servicio requeridos permitirán la ejecución normal de la operación del Departamento Administrativo de Hacienda soportada sobre la infraestructura tecnológica y demás servicios TI, es prioritario contratar la Persona jurídica que preste los servicios antes mencionados teniendo en cuenta las especificaciones establecidas para este servicio en el documento Anexo Técnico emitido por la Subdirección de Impuestos y Rentas.

El presente estudio se realiza en cumplimiento de lo previsto en el Artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015 donde se dispone que las entidades estatales en la etapa de planeación deben efectuar el análisis necesario para conocer el sector relativo al objeto que se pretende contratar y siguiendo las indicaciones dadas por la Agencia Nacional Colombia Compra Eficiente mediante el instructivo publicado en el SECOP, se realiza el siguiente Estudio del sector de Tecnologías de la Información y Comunicación para la contratación del Apoyo a la Gestión de Cobranzas con Herramientas Tecnológicas necesaria para brindar el soporte mencionado.

Este tipo de análisis surge como recomendación de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico OCDE hacia el Gobierno Nacional, como

parte de las buenas prácticas en materia de promoción de la competencia en la contratación pública.

En el presente estudio se hallan los indicadores macroeconómicos actualizados a 2020, como son el PIB, Empleo referente al sector de influencia, IPC, TRM. Además de la oferta y demanda que presenta este segmento, con lo cual podremos analizar algunos riesgos de la demanda, los proveedores, normativos y otros que puedan afectar el buen desempeño de la labor contratada.

Se realizó una investigación acuciosa basada en información relacionada con el mismo objeto que la entidad necesita contratar y en aras de la eficiencia administrativa se tomaron estudios realizados por el Departamento Nacional de Estadística – DANE, SECOP I y del Sistema de Información y Reporte Empresarial - SIREM de la SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES entre otras en su contenido pertinente para nuestro caso, la anterior explicación obedece al respeto y debido crédito por el trabajo elaborado por otras Entidades de carácter Estatal y particular.

OBJETO DEL CONTRATO.

Estudio de sector con el fin de dar inicio a la contratación de Apoyo a La Gestión de Cobranza mediante la utilización de herramientas tecnológicas, con la cual se busca fortalecer y gestionar estrategias en cobranza virtual para lograr de manera sostenible los resultados de recuperación y cobranza de los impuesto, aplicando estrategias tecnológicas virtuales y/o streaming.

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA.

El servicio a contratar debe corresponder a persona natural o jurídica que este en capacidad de apoyar las siguientes actividades específicas:

Atención directa (FRONT)

Orientar e informar al contribuyente desde la información general hasta la liquidación y pago de impuestos incluyendo radicación de trámites asociados, a través de transferencia de las llamadas.

Atender a los contribuyentes con disponibilidad de 24 horas todos los días de la semana.

Incluir la video llamada como parte del servicio al contribuyente.

Establecer en conjunto con el Departamento Administrativo de Hacienda, un mecanismo para el acceso de los contribuyentes, para identificar la solicitud o trámite requerido y asignación de número de caso.

Incluir contenido informativo general o relacionado con el caso, para los tiempos de espera de atención, acordado y suministrado por el Departamento Administrativo de Hacienda.

Permitir la interacción a través de mensajes, URL y documentos.

Incluir atención a través de un chatbot, con la posibilidad de pasar a un asesor, incluyendo ambiente gráfico que permita intercambio de documentos

Incluir la posibilidad de gestionar interacciones que ingresan desde canales de facebool, Instagram y Twitter.

Disponer de un cana e-mail.

Permitir que se configure el tiempo de cada interacción y el canal de contacto.

Incluir biblioteca de contenidos (audio-visual) que permitirán en caso de preguntas frecuentes reproducir contenido pregrabados para suministrar de manera eficiente y estandarizada la información.

Proyección Operación

La operación se proyecta ejecutarse desde el 19 de octubre al 31 de diciembre de 2020, el volumen de contribuyentes a contactar y atender en el modelo de Blending es el siguiente.

Se cuenta con aproximadamente 45.000 datos de contribuyentes, el modelo buscará contactar a estos contribuyentes mediante canal de contacto SMS, Correo electrónico y activar de retorno para atención con asesor whatsapp y gestión telefónica inbound y outbound a celular.

El modelo busca cubrir horario 24 horas de lunes a sábado tanto con asesor como con herramienta automáticas de envío masivo de entrega tanto de SMS y Correos

La proyección y dimensionamiento para atender y gestionar este número de contribuyentes sería:

25 posiciones (7 x 24) de Lunes a Sábado, con perfil de asesor comercial y de negociación.

Al servicio se le incorporan procesos de localización y búsqueda de los contribuyentes

REQUISITOS DEL CONTRATISTA

El contratista deberá estar inscrito en el registro de proveedores de contenido y aplicaciones e integradores tecnológicos ante la CRC.

El contratista deberá acreditar experiencia mediante hasta dos (2) certificaciones de contratos u órdenes de servicios efectivamente ejecutados y terminados.

Los contratos certificados deberán evidenciar la ejecución de las siguientes actividades: Suministro de Servicio de SMS.

LUGAR DE EJECUCION.

El lugar de ejecución del contrato será el Municipio de Santiago de Cali.

2. Aspectos generales de mercado

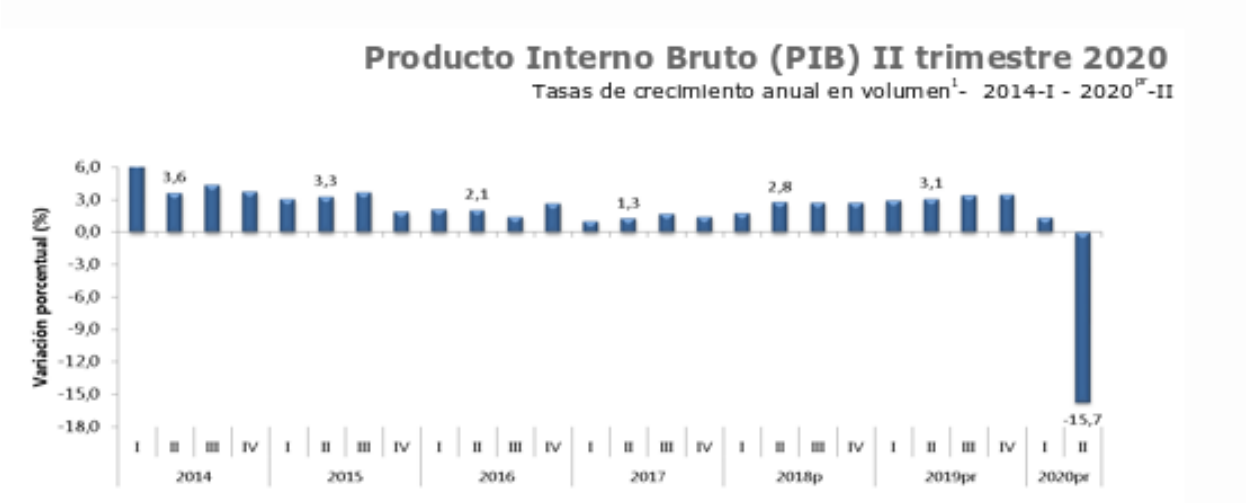
2.1 Aspectos técnicos

El Departamento Administrativo de Hacienda Municipal de Cali requiere la contratación de Apoyo a la Gestión de Cobranzas con herramientas Tecnológicas para realizar un modelo de atención virtualizada que plantee robustecer la atención por los diferente canales que actualmente tiene la Alcaldía y pretender activar el modelo de atención por Ventanilla virtual 24 horas al día, también contará con una Sala de espera que le permita al contribuyente mientras espera a ser atendido visualizar información y contenido relacionado con su requerimiento o información que la Alcaldía desea compartir a nivel general.

A. Variación Anual PIB 2014-2020 (II trimestre)

En el siguiente cuadro se presenta el PIB del Tercer Trimestre del año 2020 y su comparativo con años anteriores lo que es de suma importancia para realizar un análisis real del comportamiento del Sector:

Grafico 1: Variación anual del PIB – 2014-2020



Fuente: DANE - PIB

En el segundo trimestre de 2020, el Producto Interno Bruto, en su serie original, decreció 15,7% respecto al mismo periodo de 2019. Las actividades que más contribuyeron a esta dinámica fueron: Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida decrece 34,3% (contribuye -6,6 puntos porcentuales a la variación anual), Industrias manufactureras decrece 25,4% (contribuye -3,1 puntos porcentuales a la variación anual), Construcción decrece 31,7% (contribuye -2,1 puntos porcentuales a la variación anual).

Durante lo corrido de 2020, el decrecimiento del Producto Interno Bruto fue de 18,8%, respecto al mismo periodo del año anterior.

- **Grandes ramas de actividad económica.**

Grafico 2: PIB por grandes ramas de actividad económica - Variación porcentual anual 2019 (I Trimestre).

Tabla 1. Valor agregado por actividad económica
Tasas de crecimiento en volumen[1]
2019pr – Primer trimestre

Actividad económica	Tasas de crecimiento	
	Serie original	Serie corregida de efecto estacional y calendario
	Anual	Trimestral
	2019pr - I / 2018pr - I	2019pr - I / 2018pr - IV
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	1,4	0,8
Explotación de minas y canteras	5,3	2,2
Industrias manufactureras	2,9	-1,0
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado[2]	3,1	-0,4
Construcción	-5,6	-4,0
Comercio al por mayor y al por menor[3]	4,0	1,4
Información y comunicaciones	3,9	-1,7
Actividades financieras y de seguros	5,5	2,8
Actividades inmobiliarias	3,0	0,7
Actividades profesionales, científicas y técnicas[4]	3,0	5,7
Administración pública, defensa, educación y salud[5]	3,3	-0,9
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios[6]	2,1	0,0
Valor agregado bruto	2,8	0,1
Total impuestos menos subvenciones sobre los productos	2,6	0,3
Producto Interno Bruto	**2,8**	**0,0**

Fuente: DANE, Cuentas nacionales

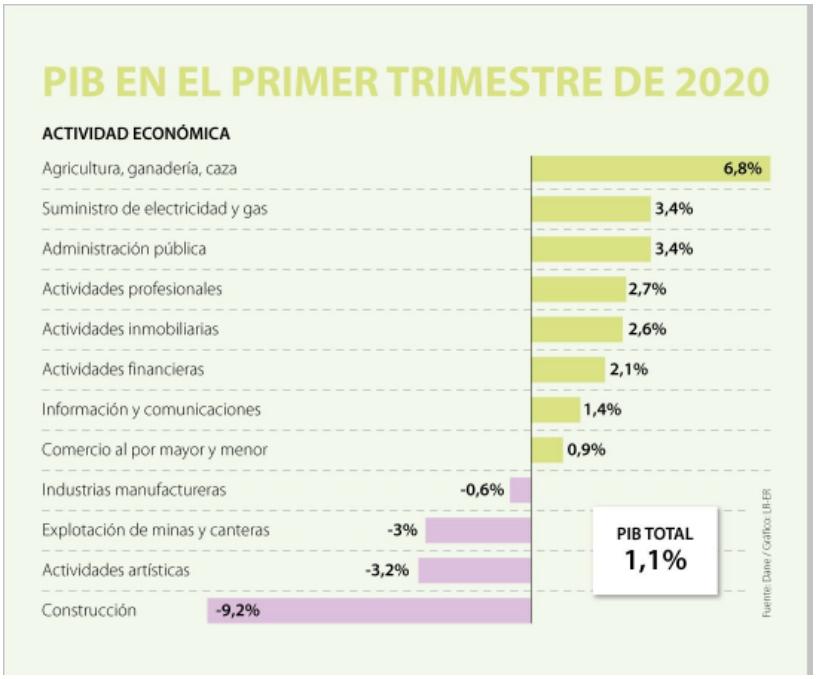
Fuente: DANE – PIB

El comportamiento de la rama referente a *"Información y Comunicaciones"* presentó en el primer trimestre de 2019 un crecimiento comparada con el mismo periodo del año inmediatamente anterior.

En el primer trimestre de 2020 comparado con el trimestre inmediatamente anterior el PIB creció 0,6%. En el primer semestre de 2020 (enero-junio), la variación año corrido del PIB fue de -15,8%, comparado con el mismo semestre de 2019.

- **Empleo Referente al Sector de Influencia**

-



Los ingresos operacionales de las empresas dedicadas al desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos ascendieron a $8.021,2 en miles de millones y la producción bruta a $7.570,6 en miles de millones. La diferencia entre estos dos valores corresponde al costo de la mercancía vendida.

Las empresas dedicadas a las actividades de desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos cubiertas por la EAS ocuparon en total 49.338 personas, de las cuales, 38.328 correspondieron a personal permanente, 9.134 a personal temporal contratado directamente por las empresas y 1.876 a otro tipo de vinculación. Así mismo, estas empresas pagaron $1.763,2 miles de millones en sueldos y salarios y $934,1 miles de millones en prestaciones sociales.

Lo anterior nos muestra el crecimiento del sector de las TIC a nivel nacional y aunque no se cuenta con información del año 2019 reciente, podemos evidenciar la importancia del desarrollo de este sector y el ritmo de crecimiento que lleva hacia el futuro del mercado, la evolución, transformación y crecimiento nos hace percibir la importancia que toma la mejora de la infraestructura tecnológica para las Instituciones Educativas y la comunidad estudiantil en general.

Enero de 2020P

Gráfico 1. Variación anual de los ingresos nominales, según subsector de servicios
Total Bogotá
Enero 2020P



Fuente: DANE, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico (Convenio 317 de 2020) – EMSB
p Cifra provisional

Para el sector de las empresas que prestan apoyo a otras empresas donde se encuentran ubicadas las firmas que brindan el Apoyo a la Gestión de Cobranzas con Herramientas tecnológicas podemos observar que su desarrollo es creciente.

Las empresas dedicadas a actividades administrativas y de apoyo a oficina y otras actividades de apoyo a las empresas cubiertas por la EAS ocuparon en total 136.332 personas, de las cuales, 99.105 correspondieron a personal permanente, 32.712 a personal temporal contratado directamente por las empresas y 4.515 a otro tipo de vinculación. Así mismo, estas empresas pagaron $1.868,3 miles de millones en sueldos y salarios, igualmente pagaron $967,1 miles de millones en prestaciones sociales.

El sector de los servicios y apoyo a otras empresas se ha consolidado en gran medida a nivel nacional debido a la necesidad imperante de tercerizar el manejo de actividades generalmente especializadas y/o de un impacto alto en el manejo de diferentes frentes de trabajo para brindar solución, debido a esto las empresas que prestan sus servicios en este sector han cobrado gran auge y se han convertido en expertos desarrollando labores como realizar seguimientos, auditorias, revisión, mantenimientos, solución a requerimientos de cliente mezclando las políticas TIC, etc.

HISTÓRICO DE IPC

Colombia, Indice de Precios al Consumidor (IPC)

(variaciones porcentuales)
2013 - 2019

Mes	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Enero	0.30	0.49	0.64	1.29	1.02	0.63	0.60
Febrero	0.44	0.63	1.15	1.28	1.01	0.71	0.57
Marzo	0.21	0.39	0.59	0.94	0.47	0.24	0.43
Abril	0.25	0.46	0.54	0.50	0.47	0.46	0.50
Mayo	0.28	0.48	0.26	0.51	0.23	0.25	0.31
Junio	0.23	0.09	0.10	0.48	0.11	0.15	0.27
Julio	0.04	0.15	0.19	0.52	-0.05	-0.13	0.22
Agosto	0.08	0.20	0.48	-0.32	0.14	0.12	0.09
Septiembre	0.29	0.14	0.72	-0.05	0.04	0.16	0.23
Octubre	-0.26	0.16	0.68	-0.06	0.02	0.12	0.16
Noviembre	-0.22	0.13	0.60	0.11	0.18	0.12	0.10
Diciembre	0.26	0.27	0.62	0.42	0.38	0.30	0.26
En año corrido	1.94	3.66	6.77	5.75	4.09	3.18	**3.80**

Fuente: DANE.

Según la confederación colombiana de consumidores, el IPC es el producto resultante de una investigación estadística de carácter estratégico, que permite medir la variación porcentual promedio de los precios al por menor de un conjunto de bienes y servicios de consumo final que demandan los consumidores en Colombia. Por lo anterior es pertinente el análisis de algunos de los sectores de influencia para este estudio como son la Comunicaciones.

Tabla 1. Valor agregado por actividad económica
Tasas de crecimiento en volumen[1]
2020[pr]– Segundo trimestre

Actividad económica	Tasas de crecimiento		
	Serie original		Serie corregida de efecto estacional y calendario
	Anual	Año corrido	Trimestral
	2020- II[pr] / 2019-II[pr]	2020[pr] / 2019[pr]	2020[pr] - II / 2020[pr] - I
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	0,1	4,0	-6,1
Explotación de minas y canteras	-21,5	-12,1	-18,5
Industrias manufactureras	-25,4	-13,2	-21,6
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado[2]	-8,6	-2,6	-10,9
Construcción	-31,7	-21,0	-24,8
Comercio al por mayor y al por menor[3]	-34,3	-16,5	-33,7
Información y comunicaciones	-5,2	-2,0	-4,1
Actividades financieras y de seguros	1,0	1,6	0,3
Actividades inmobiliarias	2,0	2,3	0,1
Actividades profesionales, científicas y técnicas[4]	-10,2	-3,9	-11,8
Administración pública, defensa, educación y salud[5]	-3,7	-0,6	-3,8
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios[6]	-37,1	-20,1	-34,9
Valor agregado bruto	**-15,7**	**-7,4**	**-15,8**
Total impuestos menos subvenciones sobre los productos	-16,0	-7,5	-14,5
Producto Interno Bruto	**-15,7**	**-7,4**	**-14,9**

Fuente: DANE, Cuentas nacionales

A nivel economico podemos observar variaciones en los rubros de Comunicaciones, el sector de comunicaciones continua mostrando decrecimiento pese a las variaciones presentadas en los indices de precios.

Cuadro 1. IPC Variación y contribución mensual
Según divisiones de gasto
Julio 2019 – 2020

		2019		2020	
Divisiones de Gasto	Peso (%)	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales
Salud	1,71	0,15	0,00	0,56	0,01
Restaurantes y hoteles	9,43	-0,05	0,00	0,27	0,03
Transporte	12,93	0,28	0,04	0,25	0,03
Bienes y servicios diversos	5,36	0,01	0,00	0,22	0,01
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	0,17	0,06	0,16	0,05
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	-0,01	0,00	0,14	0,00
Recreación y cultura	3,79	0,51	0,02	0,05	0,00
TOTAL	100,00	0,22	0,22	0,00	0,00
Educación	4,41	0,00	0,00	0,00	0,00
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	0,05	0,00	0,00	0,00
Información y comunicación	4,33	0,33	0,01	-0,02	0,00
Prendas de vestir y calzado	3,98	-0,23	-0,01	-0,09	0,00
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	0,66	0,10	-0,80	-0,13

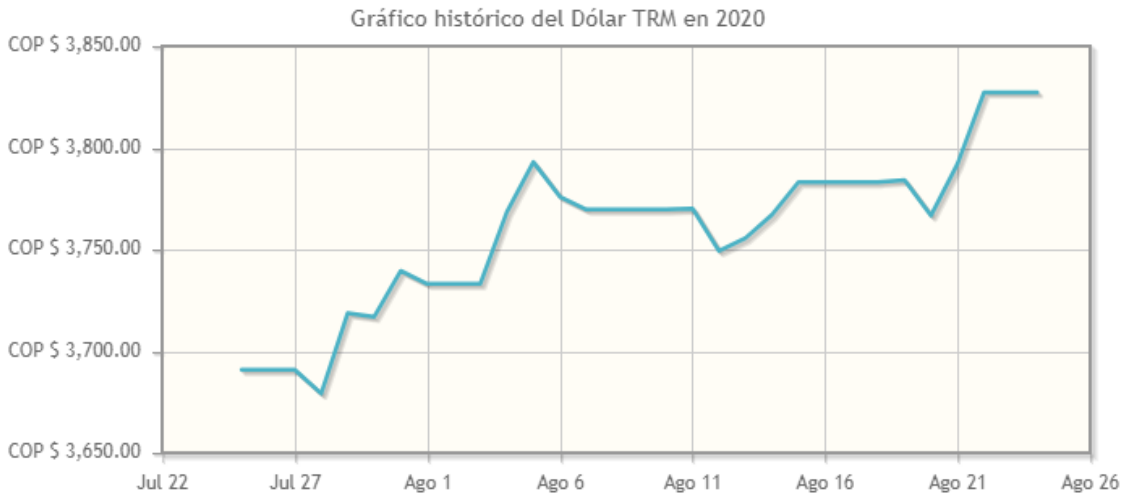
Fuente: DANE, IPC
Nota: La diferencia en la suma de las variables obedece al sistema de aproximación en el nivel de dígitos trabajados en el índice.

En los últimos doce meses cinco grupos se ubican por encima del promedio nacional (3,14%): Educación (6,43%), Salud (5,53%), Diversión (5,02%), Transporte (4,67%) y Vivienda (3,91%). El resto de los grupos de gastos se ubicaron por debajo del promedio: Otros gastos (3,12%), Comunicaciones (1,79%), Alimentos (0,98%) y Vestuario (0,97%)

Los mayores aportes a la variación en los últimos doce meses se registraron en los grupos de: vivienda, transporte y educación, los cuales en conjunto contribuyeron con 2,26 puntos porcentuales al acumulado anual de dicha variación.

- **TRM**

Fuente: http://www.banrep.gov.co/es/trm



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

De acuerdo al objeto de contratación vemos necesario tener en cuenta la TRM como un posible riesgo de afectación al precio del producto que se pretende adquirir, aunque sabemos que inicialmente se observa como un servicio, dentro del presupuesto existe una partida referente a repuestos para elementos TIC los cuales como bien sabemos en muchos casos están sujetos a la variación de la TRM, no obstante observando la gráfica anterior consideramos que los precios de algunos productos TIC tiene un tendencia a la alta debido al comportamiento del año 2020 y de mantenerse la tendencia.

2.1.1 Variación del Salario Mínimo Legal Vigente

De acuerdo a la información suministrada por el ministerio del trabajo, la variación del salario mínimo en los últimos 14 años representada de la siguiente manera:

Variación del salario. (2015- 2020)

Año	Salario mínimo Legal Vigente	Incremento %
2015	$644.350	4,60%
2016	$689.455	7,00%
2017	$737.717	7,00%
2018	$781.242	5,90%
2019	$828.116	6,0%
2020	$877.803	6,0%
Fuente: Ministerio del Trabajo y decretos del Gobierno		

Fuente**:** Ministerio del Trabajo y decretos del Gobierno nacional.- Actualícese

Se analiza que el salario mínimo para el año 2020 con referencia al año 2019 se mantuvo el incremento del 6%, donde se evidencia un aumento del 0%, cifra que no presenta ninguna variación positiva para los colombianos que devengan un salario mínimo.

2.2 Aspectos regulatorios

B. Marco Legal

El artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 reglamenta el principio de Eficiencia y la Transparencia, señala las distintas causales de selección de contratistas por parte de las entidades estatales que se encuentran sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.

Por su parte, el artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, en el titulo 1 regula la contratación por Licitación Pública, Selección Abreviada, Concurso de Méritos,

Contratación Directa, Mínima cuantía. Particularmente, teniendo en cuenta el objeto a contratar y de acuerdo con lo establecido en el la Ley 1150 de 2007,

- Decreto Único Reglamentario del Sector TIC – Decreto 1078 del 26 de Mayo 2015

- Ley 1341 de 2009 Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.

- Decreto 2573 de 2014 Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones

Régimen Tributario

Los impuestos y retenciones corren por cuenta del CONTRATISTA; El Municipio Santiago de Cali hará las retenciones del caso y cumplirá las obligaciones fiscales que ordene la ley.

Impuesto al Valor Agregado – IVA

El Estatuto Tributario establece como hecho generador del IVA, la prestación de servicios en el territorio nacional y a su vez considera, como servicios gravado la prestación de servicios profesionales a la tarifa general, la cual está fijada en el 19%. – Ventas régimen común, estará sometido a la aplicación del IVA correspondiente al 19%.

Otros de los impuestos que los empresarios están obligados a pagar en el ejercicio de sus actividades mercantiles, son:

- Impuesto sobre la Renta y Complementarios
- Retención en la Fuente
- Impuesto de Industria y Comercio
- Gravámenes a movimientos financieros

3. Análisis de la Demanda

CLASIFICACIÓN UNSPSC

El servicio objeto del contrato de la adquisición del Apoyo a la Gestión de Cobranzas con medios Tecnológicos completa se encuentra clasificado según la Clasificación de Bienes y Servicios de las Naciones Unidas UNSPSC de la siguiente manera:

SEGMENTO	FAMILIA	CLASE
81000000 Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología.	81160000 Entrega de Servicios de Tecnología de Información	81161700 Servicios de Telecomunicaciones
81000000 Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología.	81110000 Servicios Informáticos.	81111700 Sistemas de Manejo de información MIS
81000000 Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología.	81160000 Entrega de Servicios de tecnología de información	81161700 Servicios de Telecomunicaciones

3.1 Procesos de Contratación del Municipio de Santiago de Cali

A continuación relacione los procesos de contratación del Municipio que consultó el organismo para identificar la manera en que se compra el bien o servicio y recopilar las buenas prácticas de contratación.

Número de proceso	Objeto contractual	Valor	Modalidad de selección	Proveedor	Plazo del contrato
UAE-SAMC-002-2019	Prestación de servicios de apoyo al área de cobro coactivo adscrita a la secretaria de tránsito y transporte municipal en el proyecto denominado: fortalecimiento en la recuperación de la cartera morosa en la secretaria de tránsito y transporte.	$ 5,680,000	Mínima Cuantía	Financreditos S.A.S.	Desde /07/2017 Hasta 29/12/2018

Fuente: Consulta de Procesos en Secop I

Por lo anterior, se puede deducir que la adquisición de este servicio denominado Apoyo a la Gestión de cobranzas con herramientas tecnológicas tiene demanda por entidades públicas tanto de nivel nacional como en el sector local con el fin de busca virtualizar el 100% de la atención presencial actual garantizando no solo la protección y resguardo del contribuyente sino la de los funcionarios de la Alcaldía responsables de estos procesos mediante Videollamadas, esto por la coyuntura actual derivada del Covid_19 que vive no solo el país.

3.2 Procesos de Contratación de otras Entidades Estatales

A continuación relacione los procesos de contratación de otras entidades estatales que consultó el organismo para identificar la manera en que se compra el bien o servicio y recopilar las buenas prácticas de contratación.

#	*No. Contrato*	*Objeto*	*Plazo de Ejecución*	*Valor*	*Empresa*
1	ORDEN DE C.39026	Contratar servicios de TI en la nube que permitan implementar desarrollos y/o aplicaciones complementarias o alternas que apoyen la transformación digital en el Ministerio de Justicia y del Derecho	28/06/2019 al 31/12/2019	$356.565.022,55	UT Soluciones Microsoft 2017
2	0286 DE 2016	Contratar la adquisición y modernización del sistema de almacenamiento de información del Ministerio de Justicia y del Derecho, para mejorar su capacidad de disponibilidad, de conformidad con las especificaciones técnicas señaladas en el numeral 2.2 del estudio previo	11/05/2016 al 30/09/2016	$394,731,050	Controles Empresariales Ltda
3	LP No 04 de 2020	“Integrar los observatorios del Ministerio de Justicia y del Derecho, en una plataforma tecnológica moderna, que posibilite la administración adecuada de los servicios de información que presta la Entidad, incorporando herramientas de analítica, presentación y almacenamiento de datos.”	7 meses	$ 450.660.000	ASEINGES OUTSOURSING SAS
4	SA-MC-019-2020	Adquisición, instalación, integración, implementación y puesta en funcionamiento de una solución tecnológica integral de realidad virtual, que contenga un módulo del contenido programático del curso de socorredor minero dictado por la Agencia Nacional de Minería”.	23/09/2020 al 11/11/2020	$ 270.233.099	Controles Empresariales Ltda
5	088 DE 2014	Contratación de un software para los procesos comerciales de EPN ESP con funcionamiento de los módulos de FACTURACION, RECAUDOS, CARTERA, COBRO COACTIVO, DEPURACION DE CARTERA, VISITA DE ANC y PQRS, con sistema de Digiturno, al igual que el personal calificado para soporte técnico, personificaciones y documentación del software.	22/05/2014 al 30/12/2014	$ 450.660.000	ASEINGES OUTSOURCING S.A.S

Con fundamento en lo anterior, el Municipio Santiago de Cali – Departamento Administrativo de Hacienda Municipal, realizará una contratación directa contrato de prestación de servicios y apoyo a la gestión.

3.3 Análisis de los Procesos de Contratación identificados

a) Modalidad de Contratación:

La modalidad utilizada en los procesos consultados es subasta inversa, mínima cuantía y Licitación en otros casos.

b) Plazo del contrato
Depende de las actividades a realizar

c) Garantías exigidas

El contratista deberá constituir a favor del Municipio de Santiago de Cali-Departamento Administrativo de Hacienda Municipal, una garantía que avalará el cumplimiento de todas las obligaciones surgidas del contrato y la ejecución idónea y oportuna del objeto contratado, para lo cual podrá otorgar como mecanismo de cobertura de riesgos cualquiera de las garantías contempladas en el artículo 2.2.1.3.1.1 del Decreto 1082 de 2015, la cual se mantendrá vigente durante la vida del contrato hasta su liquidación y la prolongación de sus efectos y se ajustará a los límites, existencia y extensión del riesgo amparado. Riesgos derivados del incumplimiento de las obligaciones del contrato:

Riesgo	monto	Base de Liquidación	Vigencia
Cumplimiento (Artículo 2.2.1.2.3.1.7 del decreto 1082 de 2015).-	10%	Sobre el valor total del contrato	Por el plazo de ejecución contractual, hasta su liquidación, contados a partir de la comunicación de la aceptación de la oferta. El plazo para la liquidación de mutuo acuerdo del contrato, será de seis (6) meses. No obstante si las partes en el plazo establecido no han liquidado el contrato, el

			contratista deberá ampliar este amparo hasta el momento en que efectivamente se liquide el mismo.
Calidad del servicio (artículo 2.2.1.2.3.16 del decreto 1082 de 2015)	10%	Sobre el valor total del contrato.	Por el plazo de ejecución contractual y seis (6) meses más , contados a partir de la comunicación de la oferta
Garantía de pago de salarios, prestaciones sociales indemnizaciones laborales (Artículo 2.2.1.2.3.1.13. del Decreto 1082 de 2015)	8%	Sobre el valor total del contrato	Por el plazo de ejecución contractual y hasta su liquidación , contados a partir de la comunicación de la aceptación de la oferta

En el evento de concederse ampliaciones del plazo para la ejecución del objeto del contrato o adiciones en su valor, se ampliarán las garantías.

d) Aspectos técnicos
Estudio de sector con el fin de dar inicio a la contratación de Apoyo a La Gestión de Cobranza mediante la utilización de herramientas tecnológicas, con la cual se busca fortalecer y gestionar estrategias en cobranza virtual para lograr de manera sostenible los resultados de recuperación y cobranza de los impuesto, aplicando estrategias tecnológicas virtuales y/o streaming.

4. Análisis de la Oferta

Al tener este proceso precedentes en el Departamento Administrativo de Hacienda Municipal de Cali se cuenta con oferentes y/o empresas proveedoras para la contratación del servicio citado, por tal motivo se presenta una selección de Oferentes como opciones al requerimiento objeto de estudio, quienes cumplen con el perfil requerido para llevar a cabo la labor demandada por el Departamento Administrativo de Hacienda Municipal de Cali

4.1 Empresas que proveen el servicio

RAZON SOCIAL	CONTACTO
DC Tecnología Servicios	Cali:Calle 10 N° 4-47 piso 7 Edificio Corporación Financiera del Valle PBX: 8834723 3008561085
FINANCREDITOS BPO	Cali: Avenida Estación No. 5BN - 107 Teléfono 485 5858 Ext 2143, Celular 313 7184328 www.financreditos.com
SOTELCOM SAS	Cali: Avenida 6A bis Nº 35N-100 Centro Empresarial Chipichape - Oficina 207 PBX: (57+2) 403 7850
Controles Empresariales	Cali: Av. Cra. 45 (Autopista Norte) N°118–68 Teléfono: (57-1) 6466565 Fax: (57-1) 6578150 Ext.7161
JDS Comercializadora SAS	Bogotá: Cr27 1-65 PBX: 3000525 3212027829
Stefanini Informática y Tecnología	Cali: Calle 11 # 100-121 Oficina 910 - Edificio Campestre Towers Gerente Comercial: Ing. Julián Andrés Santanilla - 315 863 4381 Celular: 315 863 4381 Teléfono: 486 6078
TecolSof	Cali: Calle 40 No 4N - 37 Barrio La Flora PBX (+572) 524 90 30 PBX (+572) 489 99 09 Ext. 101 – 113
Sonda	Bogotá: Av. Cra. 45 (Autopista Norte)

	N°118–68 Teléfono: (57-1) 6466565 Fax: (57-1) 6578150 Ext.7161

CONSULTA A NIVEL NACIONAL

Se presenta una selección de Oferentes investigados a nivel nacional que han prestado el servicio a contratar o servicio similares en diferentes partes del país.

Se consultó el Portal de Información Empresarial PIE, en el siguiente link http://pie.supersociedades.gov.co/Pages/default.aspx#/consultaGeneralSociedades sistema a través del cual se puede consultar firmas de proponentes que se dediquen a la actividad económica pertinente para ejecutar la Cobranza de impuestos con la utilización de herramientas tecnológicas.

Identificando mediante el código CIIU la actividad económica que se ajuste al interés pretendido, se lograron identificar tres códigos que se acoplan al presente estudio los cuales serían:

- 8291 Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia

La clase 8291 incluye actividades y/o funciones como:

- El cobro de cantidades adeudadas y la entrega de esos fondos a los clientes, como servicios de cobro de facturas o de deudas.
- La compilación de información, como historiales de crédito y de empleo de personas e historiales de crédito de empresas, y suministro de esa información a instituciones financieras, empresas de venta al por menor y otras entidades que necesitan poder evaluar la solvencia de esas personas y empresas.

Basados en lo anterior se realizó el filtrado de información de Oferentes a nivel nacional en el PIE 2020 dando como resultado **165** firmas las cuales podrían proponerse para llevar a cabo la contratación requerida, hemos seleccionado una muestra correspondiente al 10% de los resultados la cual se expone en la siguiente Cuadro:

Cuadro No 7. Oferentes a nivel nacional

NIT	RAZON SOCIAL	CIUDAD
800157786	SOLUCIONES INTEGRALES DE OFICINA S.A.	VALLE
	FINANCREDITOS BPO	VALLE
804006673	IT CONSULTORES S A S	BOGOTA D.C.
805023132	ITERIA SAS	VALLE
805022561	KCP DYNAMICS BOGOTA SL	BOGOTA D.C.
900052363	NET GROUP S A	VALLE
800021261	SYSMAN S A S	BOYACA
800046226	HEINSOHN BUSINESS TECHNOLOGY S A	BOGOTA D.C.
800057965	VISION SOFTWARE S.A.S	BOGOTA D.C.
830047444	SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA E INFORMATICA SETI S A S	ANTIOQUIA
800067879	ASESORIAS SERVICIOS Y NEGOCIOS S A S	BOGOTA D.C.
830053693	EFRON COLOMBIA S.A.S.	BOGOTA D.C.
830079434	CONSULTORIA ORGANIZACIONAL S.A.	BOGOTA D.C.
800160274	PUNTO DE SERVICIOS S.A.	BOGOTA D.C.
830007379	COMSISTELCO S A S	BOGOTA D.C.
830010431	NEGOCIOS GENERALES DE SISTEMAS S.A. NEGSA	BOGOTA D.C.
830011068	AVAYA COMMNUNICATION DE COLOMBIA S.A.	BOGOTA D.C.

Fuente: Consulta Empresarial – SIREM

4.2 Análisis de precios

El estudio de mercado para contratar el servicio Estudio de sector con el fin de dar inicio a la contratación de Apoyo a La Gestión de Cobranza mediante la utilización de herramientas tecnológicas, con la cual se busca fortalecer y gestionar estrategias en cobranza virtual para lograr de manera sostenible los resultados de recuperación y cobranza de los impuesto, aplicando estrategias tecnológicas virtuales y/o streaming, realizado por el Departamento Administrativo de Hacienda Municipal, fue conocido por Financreditos Business Process Outsourcing.

El presupuesto total para la con contratación es de: $ 898.172.000

Se expide el CDP No. 3700017620 por valor de **$** 898.172.000

MÓNICA CORTES SOTO
Administradora de Empresas contratista
Unidad de Apoyo a la Gestión
Departamento Administrativo de Hacienda