

**Expediente: CP0001/2025/000007932 Línea: 100005339**

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### 1.1. Dependencia que Origina:

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA  
FONDO CUENTA CONCEJO DE BOGOTÁ

### 1.2. Fecha:

12 de septiembre de 2025

### 1.3. Objeto Contractual:

Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C.

### 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, el sistema “The United Nations Standard Products and Services Code® - UNSPSC - Código Estándar de Productos y Servicios de Naciones Unidas” los servicios se ubican en los segmentos **42 – 60 [E] Productos de Uso final y 70 a 94 [F] Servicios**, siguiendo la metodología indicada en la citada Guía, el servicio requerido se encuentra identificado en los códigos:

CODIGO UNSPSC	GRUPO	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO
81101700	(F) Servicios	[81] Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	[8110] Servicios profesionales de ingeniería	[811017] Ingeniería eléctrica y electrónica	
81111800	(F) Servicios	[81] Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	[8111] Servicios informáticos	[811118] Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas	
81111811	(F) Servicios	[81] Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	[8111] Servicios informáticos	[811118] Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas	[81111811] Servicios de soporte técnico o de mesa de ayuda
81112200	(F) Servicios	[81] Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	[8111] Servicios informáticos	[811122] Mantenimiento y soporte de software	
81112300	(F) Servicios	[81] Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	[8111] Servicios informáticos	[811123] Mantenimiento y soporte de hardware de computador	
81112306	(F) Servicios	81] Servicios basados en Ingeniería, investigación y tecnología	8111] Servicios Informáticos	[811123] Mantenimiento y soporte de hardware de computador	[81112306] Mantenimiento de impresoras
4521210	[E] Productos	43-Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	4321-Equipo informático y accesorios	Impresoras de computador	

Fuente: <http://www.colombiacompra.gov.co/clasificador-de-bienes-y-servicios>

## 2. ANÁLISIS SECTORIAL

### 2.1. Descripción del Sector Económico

El sector terciario o de servicios, es el sector económico al cual pertenece el objeto contractual, en el presente caso corresponde al comercio de equipos tecnológicos, en el que se comercian bienes materiales y se proveen servicios para satisfacer necesidades que demande la entidad para el cumplimiento de las funciones

que le son propias, de acuerdo con la misión institucional que pueden ser provistos por persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato.

Por consiguiente, en el mercado se encuentran empresas especializadas en la comercialización de tecnología informática, consumibles tecnológicos y manejo de información.

La clasificación del objeto a contratar se encuentra dentro del sector terciario o de servicios. Este se caracteriza por la generación de productos heterogéneos cada vez que son solicitados, sobre los cuales no recae derecho de propiedad por parte del usuario y no pueden ser separados de su producción, tampoco pueden ser transportados ni almacenados. Lo que se vende es el derecho al uso de un producto generalmente intangible cada vez que sea requerido.

En otras palabras, este sector no desarrolla actividades conducentes a la producción de bienes materiales sino a prestar servicios para la satisfacción de necesidades.

Ahora bien, dentro de este sector encontramos las empresas que ofrecen servicios de Tecnologías de la Información y Comunicación TIC'S, las cuales han introducido importantes cambios en el desarrollo de los negocios en el mundo, constituyendo un sector dinámico en el crecimiento de la economía con innovación, investigación y desarrollo, así mismo, generando beneficios sobre la productividad de otras actividades económicas por medio de la reducción de costos transaccionales, la tecnificación en los distintos procesos operativos y la migración a nuevos modelos de negocio, facilitando la ampliación de la oferta y la demanda como expansión a diversos mercados.

Dentro de este sector encontramos las empresas que ofrecen servicios de Tecnología de la Información y Comunicación TIC'S, las cuales han introducido importantes cambios en el desarrollo de los negocios en el mundo, constituyendo un sector dinámico en el crecimiento de la economía con innovación, investigación y desarrollo, así mismo, generando beneficios sobre la productividad de otras actividades económicas por medio de la reducción de costos transaccionales, la tecnificación en los distintos procesos operativos y la migración a nuevos modelos de negocio, facilitando la ampliación de la oferta y la demanda como expansión a diversos mercados.

El sector económico de Tecnologías de la Información (TI), puede clasificarse de varias formas, atendiendo la clasificación del Departamento Nacional de Planeación, los bienes y servicios de TI, pueden clasificarse como:



Fuente: Elaboración SAC, a partir de la clasificación

El objeto contractual se encuentra inmerso dentro del sector de las tecnologías de la información, sistemas informáticos y de la comunicación. La tecnología propiamente dicha, se ha constituido en uno de los más importantes sectores de la economía colombiana, dado que es un instrumento para los negocios y para la seguridad que permite la apertura de mercados, mejoras en el control de calidad y en los procesos de producción y muchos otros impactos que apuntan a la productividad y por ende a la competitividad de las empresas y los sectores a los que pertenecen.

Este sector es por naturaleza sumamente diverso y específico, pero a grandes rasgos sus tres áreas principales de acción son: el soporte, la distribución y la comercialización, definiéndose el soporte como servicios en la solución de problemas de un área específica, o en la obtención de recursos humanos, tecnológicos o en la supervisión de la estructura de funcionamiento de las diversas formas productivas.<sup>1</sup>

Dentro de la Estrategia TI Colombia se evidencia la relevancia que tienen las empresas TI en la dinamización y digitalización de la economía del país, por lo que se ha desarrollado el componente de Fortalecimiento de la Industria TI liderada por MINTIC, la cual busca implementar acciones enfocadas a la transformación social y económica, teniendo como eje dinamizador las Tecnologías de la Información. Desde esta perspectiva, el desarrollo de la industria TI tiene como pilar fundamental el mejoramiento de la productividad y competitividad de los sectores económicos que enmarcan la dinámica de la economía. Esta política de fortalecimiento busca que la industria TI colombiana crezca en el mercado nacional e internacional y desarrolle su capacidad exportadora, convirtiéndose en un sector competitivo de talla mundial. Lo anterior se complementa con la definición y ejecución de acciones para promover el crecimiento en ventas, lograr aumentos en la inversión nacional y extranjera, y crear condiciones para la generación de empleo. A su vez para desarrollar el fortalecimiento de la industria TI, se tiene un modelo integral y sistémico que tiene como propósito fundamental, promover la transformación de la industria de T.I. en un sector competitivo.

En el contexto nacional el Gobierno colombiano, a través del Ministerio de Tecnologías de la Información, está comprometido a apoyar y dar impulso a este sector por medio de programas como Gobierno en Línea, Fortalecimiento de la Industria TI (FITI), Vive Digital y Transformación Productiva. Este último, en particular, constituye una estrategia consolidada para el fomento y crecimiento del sector TICs, que en los últimos años ha generado un ambiente adecuado para su reconocimiento a nivel mundial. Este programa, junto a otras acciones que persiguen el mismo fin, abren un amplio espectro de oportunidades para las industrias de Hardware y Servicios TI, ya que impulsan el acceso a la tecnología, hecho que se traduce en un incremento de la demanda de los habitantes por bienes y servicios tecnológicos.

El sector TIC está conformado actualmente por cinco grandes sub-segmentos:

- El primero de ellos corresponde a las telecomunicaciones, que abarcan tanto los servicios como los equipos asociados.
- El segundo sub-segmento es el de TI (Tecnologías de la Información) que a su vez está conformado por los servicios de Software, Hardware e Información Electrónica.
- Los sub-segmentos tercero, cuarto y quinto están conformados respectivamente por los servicios de publicidad, consumo de electrónicos y audiovisuales.

Los componentes de las Tecnologías de la Información y la Comunicación - TIC son los dispositivos físicos hardware, software de cómputo y tecnologías de conectividad de redes y telecomunicaciones. Estos componentes son fundamentales para el correcto funcionamiento de cualquier herramienta basada en TIC. Y cada una de estas partes desempeñan un papel único en su contexto y alcance.

Una característica del sector TIC es su constante evolución por cuenta de los altos niveles de innovación. La cuarta revolución industrial ha traído mejoras en el sector de los servicios y en la industria manufacturera. Esos avances condujeron al aumento de la productividad en los ambientes manufactureros y en las empresas de servicios. En recientes años las compañías manufactureras y las empresas de servicios han enfrentado importantes retos debido a la necesidad en la coordinación y conexión de conceptos disruptivos como las redes y la comunicación (Internet Industrial), los sistemas embebidos (Sistemas Ciber Físicos), la robótica adaptativa, la ciber seguridad, la analítica de datos y la inteligencia artificial, y la manufactura adaptativa.

<sup>1</sup> Fuente: <https://concepto.de/sector-terciario/#ixzz6CGIzvrfo>

La necesidad de las empresas por mantener su competitividad hace imperativo que sus recursos tecnológicos estén actualizados y que esta transformación se encuentre acompañada por la migración a tecnologías limpias e inteligentes que respeten el medio ambiente sin descuidar la productividad, un desafío cada vez más difícil de eludir para los responsables de TI y los tomadores de decisión.

### Las TIC están compuesto por tres tecnologías:

- Hardware
- Software
- Tecnologías en telecomunicaciones

Las cuales permiten que los dispositivos cumplan los fines con los cuales se construyen y nos brinden de herramientas necesarias para lograr nuestras tareas más complejas. Además, estos componentes se rigen de estándares y legislación en cada región para garantizar su correcto funcionamiento y uso.

A su vez este sub-segmento cuenta hoy con cuatro grupos de empresas bien definidas:

1. Empresas desarrolladoras de software
2. Empresas distribuidoras y comercializadoras de productos informáticos
3. Empresas proveedoras de acceso y servicios de Internet
4. Empresas productoras de hardware

### CADENA DE VALOR

La cadena de valor del sector TIC se destaca principalmente por la infraestructura que provee el acceso a los servicios de telecomunicaciones, el auge de contenidos y uso de aplicativos de software específicos. Esta cadena en Colombia se compone de cinco grandes dimensiones:

#### La infraestructura que soporta la utilización de los servicios y productos.

Se hace referencia en primer lugar al espectro radioeléctrico que es definido por la Agencia Nacional de Espectro, como “el medio por el cual se transmiten las frecuencias de ondas de radio electromagnéticas que permiten las telecomunicaciones (radio, televisión, Internet, telefonía móvil, televisión digital terrestre, etc.)”. En segundo lugar, la fibra óptica es el medio más utilizado en telecomunicaciones para enviar gran cantidad de información, simultáneamente con gran velocidad y calidad, ya que a través de un hilo de fibra óptica se pueden enviar millones de bits por segundo. Por último, dentro de la infraestructura se encuentran las instalaciones esenciales de telecomunicaciones, las cuales son definidas por la CRC en la resolución 3101 de 2011 art 30.

#### La fabricación y/o venta de los bienes TIC.

Se identifican las categorías de equipos, aparatos periféricos y terminales que hacen referencia a computadores, tabletas, terminales de pago electrónicos, máquinas para procesamientos de datos, escáner, unidades como teclado, ratón, entre otros. Equipos de comunicaciones como alarmas para incendios, cámaras de televisión, aparatos telefónicos para recepción de voz o datos, entre otros. Equipos electrónicos de consumo, que hacen referencia a consolas de video juegos, cámaras digitales, aparatos para grabación o reproducción de sonido, micrófonos, auriculares, entre otros.

Dentro de la categoría componentes y bienes TIC diversos se encuentran las tarjetas de sonido, video o similares para máquinas de procesamiento automático de datos, circuitos impresos, transistores, circuitos electrónicos, tarjetas de bandas magnéticas entre otros. Y por último en la categoría de fabricación de equipos TIC se hace referencia a servicios de fabricación de tableros y componentes electrónicos, computadores, entre otros. En resumen, el componente de bienes TIC se refiere principalmente a los elementos físicos o hardware

que hacen parte de un sistema informático.

## La producción de los servicios de telecomunicaciones, donde el servicio de Internet comienza a ser el punto de surgimiento de una nueva industria.

Se encuentran los servicios y redes de telecomunicaciones, como: servicios de telefonía fija, móvil, transmisión de datos, internet, correos y postales, radio y televisión, entre otros. Así mismo, se encuentra la industria de software que hace referencia a licencias, sistemas informáticos, paquetes de software de aplicaciones. Los servicios de consultoría en TI (tecnología e información) se refieren a los servicios de gestión de procesos empresariales, soporte, diseño y desarrollo de TI para aplicaciones, servicios de alojamiento (hosting), entre otros. Otra de las categorías de servicios TIC es leasing o servicios de arrendamiento de equipos, como arrendamiento sin opción de compra de computadores u otros equipos de telecomunicaciones, televisores, radios, grabadoras.

Por último, se evidencian otros servicios TIC que hacen referencia a servicios de ingeniería para proyectos de telecomunicaciones, radiodifusión, mantenimiento y reparación de computadores o equipos periféricos. En el anexo B se encuentra con más detalle este componente de producción de servicios TIC de acuerdo con la clasificación CPC 2 que hace Naciones Unidas y lineamientos dados por la OECD. En conclusión, los servicios TIC son el resultado de las soluciones a necesidades que evidencia la economía para usos específicos de las redes de telecomunicaciones y los bienes TIC.

## La industria de las plataformas digitales.

Se encuentra la creación de contenidos, el desarrollo de aplicaciones, contenido creado por el usuario vía online, el uso del servicio OTT que significa video y audio por vía internet, tecnologías IP y usuarios que comparten sus contenidos en línea, que resulta del uso y apropiación de las tecnologías, especialmente por la masificación de internet, categorizado por la sociedad de la información como servicio público.

La cadena de valor del sector TIC en Colombia se compone de cinco grandes dimensiones:

1. La infraestructura que soporta la utilización de los servicios y productos
2. La fabricación y/o venta de los bienes TIC
3. La producción de los servicios de telecomunicaciones, donde el servicio de Internet es el punto de surgimiento de la industria informática.
4. La industria de las plataformas digitales
5. Investigación, desarrollo e innovación necesarias para la continua evolución del sector.



Fuente: Autor, Guide to Measuring the Information Society (2011), OECD; Clasificación Central de Productos - CPC Vers. 2 A.C. DIANE; CRC (2010). Análisis del sector TIC en Colombia: Evolución y Desafíos; RAÚL KATZ (2015). El ecosistema y la economía digital en América Latina.

Toda la cadena de valor tiene como componente transversal el conjunto de actividades de investigación, desarrollo e innovación necesarias para la continua evolución del sector.

En Colombia, las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones son básicas para el desarrollo de todos los sectores de la economía, cosa que ha reconocido el estado a través del Ministerio de TIC y la Comisión de Regulación de Comunicaciones. La tendencia en la utilización de TICS aplica a todos los sectores de la economía incluyendo el Sector Público donde la modernización de sus procesos y el uso de herramientas informáticas le permiten agilizar su funcionamiento.

## 2.1.1. CUENTA SATÉLITE DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (CSTIC)<sup>2</sup>

El Sector de Software y Servicios Informáticos se encuentra clasificado por el DANE en la CUENTA SATÉLITE DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (CSTIC), corresponde a un sistema de información económica continua, confiable y comparable de actividades económicas productivas que combinan recursos tales como equipos, mano de obra, técnicas de fabricación e insumos para la producción de bienes y servicios TIC.

### 1.1 Cuenta de producción y generación del ingreso.

La cuenta de producción permite medir el valor agregado generado en el proceso productivo de las actividades económicas características del sector. El valor agregado se obtiene como resultado de la diferencia entre la producción y el consumo intermedio. La cuenta de generación del ingreso registra la remuneración de los asalariados, los impuestos menos subvenciones sobre la producción y el saldo de la cuenta, que corresponde al excedente de explotación bruto e ingreso mixto bruto.

Cuenta de producción y generación del ingreso del sector TIC (millones de pesos) Valores a precios corrientes Total nacional 2022 - 2024 pr

Concepto	2022	2023 <sup>P</sup>	2024 <sup>Pr</sup>
Producción	98.216.502	104.319.039	106.767.791
(-) Consumo Intermedio	49.067.026	52.270.418	53.138.822
<b>(=) Valor Agregado</b>	<b>49.149.476</b>	<b>52.048.621</b>	<b>53.628.969</b>
(-) Remuneración de los asalariados	19.740.714	22.467.788	23.785.475
(-) Impuestos menos subvenciones sobre la producción y las importaciones	1.710.830	1.979.277	1.998.041
<b>(=) Excedente de explotación bruto e ingreso mixto bruto</b>	<b>27.697.932</b>	<b>27.601.556</b>	<b>27.845.453</b>

Fuente: DANE - Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Cuenta Satélite TIC

<sup>P</sup> provisional

<sup>Pr</sup> preliminar

En 2024 pr el valor agregado del sector TIC ascendió a 53,6 billones de pesos presentando un crecimiento de 3,0% respecto a 2023 p ; mientras que en 2023 p el valor agregado fue de 52,0 billones de pesos, con un crecimiento de 5,9% al compararlo con el año 2022. El excedente de explotación bruto e ingreso mixto bruto de

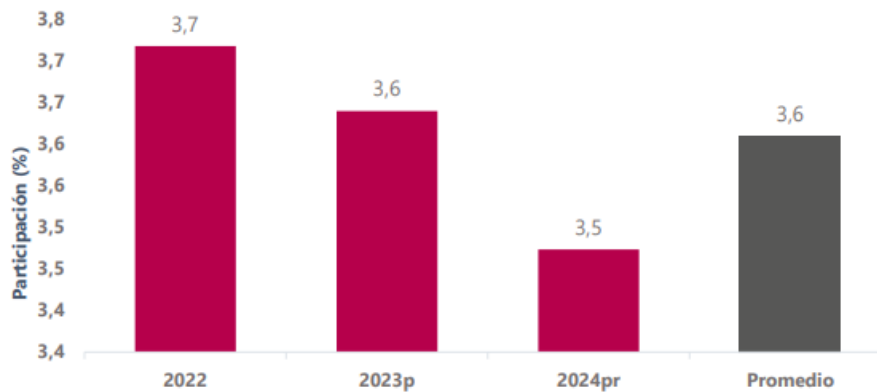
<sup>2</sup> DANE-Ministerio de tecnologías de la Información y Comunicaciones. Cuenta Satélite TIC. <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/pib/tic/bol-satelite-tic-2022pr.pdf>

la cuenta satélite TIC presentó un crecimiento de 0,9% en 2024 pr , mientras que en 2023 p presentó un decrecimiento de 0,3% respecto a 2022.

## 1.2 Participación del valor agregado del sector TIC en el valor agregado 2021p – 2023pr nacional

El sector TIC para 2024 pr registró una participación de 3,5% con relación al valor agregado nacional; en 2023p esta participación fue de 3,6%, mientras que para el periodo 2022 – 2024pr en promedio su participación fue de 3,6% respecto al total del valor agregado nacional.

### Participación porcentual del valor agregado del sector TIC en el valor agregado nacional Total nacional 2022 - 2024 pr



Fuente: DANE - Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Cuenta Satélite TIC  
P provisional  
Pr preliminar

## 1.3 Participación del valor agregado de las actividades económicas características en el sector TIC.

En 2024pr la actividad económica TIC que registró la mayor participación dentro del valor agregado del sector TIC fue servicios TI con un 40,1%; seguido de telecomunicaciones con 36,6%; comercio TIC con 12,8%; contenido y media con 9,6%; manufactura TIC con 0,5%, e infraestructura TIC con 0,4%.

### Participación porcentual del valor agregado de las actividades económicas 2021p – 2023pr características en el sector TIC Total nacional 2022 – 2024 p

Actividad característica TIC	2022	2023 <sup>P</sup>	2024 <sup>Pr</sup>
Servicios TI	38,9	39,9	40,1
Telecomunicaciones	38,9	37,2	36,6
Comercio TIC	12,7	12,6	12,8
Contenido y Media	8,7	9,5	9,6
Manufactura TIC	0,5	0,5	0,5
Infraestructura TIC	0,3	0,3	0,4
<b>Total sector TIC</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: DANE – Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Cuenta Satélite TIC

<sup>P</sup> provisional

<sup>Pr</sup> preliminar

En 2024pr la actividad económica TIC que registró la mayor participación dentro del valor agregado del sector TIC fue servicios TI con un 40,1%; seguido de telecomunicaciones con 36,6%; comercio TIC con 12,8%; contenido y media con 9,6%; manufactura TIC con 0,5%, e infraestructura TIC con 0,4%.

En 2024pr el valor agregado de la actividad de infraestructura TIC ascendió a 190,8 mil millones de pesos presentando un crecimiento de 31,3%; mientras que en 2023p el valor agregado fue de 145,3 mil millones de pesos, con un crecimiento de 3,5% respecto a 2022. El excedente de explotación bruto e ingreso mixto bruto de la infraestructura TIC presentó un crecimiento de 30,6% en 2024pr mientras que en 2023p creció 4,7% comparado con el año 2022.

En 2024 pr el valor agregado de la actividad de comercio TIC ascendió a 6,9 billones de pesos presentando un crecimiento de 4,6%; mientras que en 2023 p el valor agregado fue de 6,6 billones de pesos representado en un crecimiento de 5,3% respecto al año inmediatamente anterior. El excedente de explotación bruto e ingreso mixto bruto de la actividad de comercio TIC presentó un crecimiento de 3,1% en 2024 pr mientras que en 2023 p este creció en 0,4% respecto a 2022.

En 2024 pr el valor agregado de la actividad de telecomunicaciones ascendió a 19,6 billones de pesos presentando un crecimiento de 1,3%; mientras que en 2023 p el valor agregado fue de 19,4 billones de pesos, con un crecimiento de 1,2% respecto al año inmediatamente anterior. El excedente de explotación bruto e ingreso mixto bruto de la actividad de telecomunicaciones presentó un crecimiento de 1,1% en 2024 pr mientras que en 2023 p decreció 2,3% comparado con el año 2022.

En 2024pr el valor agregado de la actividad de servicios TI ascendió a 21,5 billones de pesos presentando un crecimiento de 3,6% mientras que en 2023p el valor agregado fue de 20,8 billones de pesos reflejados en un crecimiento de 8,8% respecto al año inmediatamente anterior.

En 2024 pr el valor agregado de la actividad de contenido y media ascendió a 5,1 billones de pesos presentando un crecimiento de 4,4% respecto año anterior. En 2023 p el valor agregado fue de 4,9 billones de pesos, equivalentes a un crecimiento de 15,3% respecto al año 2022.

En 2024 p , la oferta laboral de puestos de trabajo equivalentes a tiempo completo del sector TIC decreció 1,7% explicado principalmente por el decrecimiento de los trabajos equivalentes a tiempo completo de las actividades de manufactura TIC, telecomunicaciones y servicios TI, que disminuyeron 11,9%, 10,5% y 2,2%,

respectivamente. Por el contrario, las actividades de contenido y media, infraestructura TIC y comercio TIC crecieron al compararlas con el año 2023p (ver Tabla 10).

## 2.2. VARIABLES ECONÓMICAS

El sector de servicios en Colombia cuenta con un enorme potencial de crecimiento, por ello se ha convertido en una de las mayores apuestas comerciales para el país. Continuamente surgen iniciativas para explorar nuevas oportunidades y mercados, mejorando las políticas del sector y ampliando la oferta.

Según la Encuesta Mensual de Servicios del DANE, En febrero de 2025, diecisiete de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación positiva en los ingresos totales, en comparación con febrero de 2024.

En el año móvil hasta febrero de 2025, trece de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación positiva en los ingresos, cinco presentaron aumento en el personal ocupado total y todos los subsectores presentaron incremento en los salarios, en comparación con el mismo periodo comprendido hasta febrero de 2024.

### Variación doce meses de los ingresos nominales, personal ocupado total y salarios, según subsector de servicios

#### Total nacional

Marzo 2024 - febrero 2025<sup>P</sup> / marzo 2023 - febrero 2024

Sección	División	Descripción	Variación (%) Doce meses		
			Ingresos	Personal Ocupado total*	Salarios**
H	División 52	Almacenamiento y actividades complementarias al transporte	14,1	0,7	10,5
H	División 53	Correo y servicios de mensajería	10,8	-5,4	9,4
I	División 56	Restaurantes, catering y bares	6,0	-0,2	10,7
J	División 58	Actividades de edición	-3,6	-6,7	8,5
J	División 59, excepto Clase 5920	Producción de películas cinematográficas y programas de televisión	-0,6	1,4	12,6
J	División 60 y Clase 6391	Actividades de programación y transmisión, agencias de noticias	-3,6	-4,6	7,0
J	División 61	Telecomunicaciones	1,0	-5,3	7,5
J	División 62, División 63, excepto Clase 6391	Desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos	5,6	-0,6	8,2
LN	Sección L, División 68 Sección N, Divisiones 7710, 7729 y 7730	Inmobiliarias, alquiler de maquinaria y equipo	4,3	2,5	5,0
M	Divisiones 69, 70, 71, 72, Clase 7320, División 74	Actividades profesionales científicas y técnicas	-2,9	-6,1	10,1
M	Clase 7310	Publicidad	3,5	-1,6	14,2
N	Divisiones 78, 80 y 81, excepto Clase 8130	Actividades de empleo, seguridad e investigación privada, servicios a edificios	5,0	-6,0	13,2
N	Clase 8220	Actividades de centros de llamadas (Call center)	-1,3	-7,9	7,5
N	División 82 excepto Clase 8220	Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades, excepto call center	6,6	1,8	9,6
P	Grupo 854	Educación superior privada	9,1	-2,7	8,6
Q	Clase 8610	Salud humana privada con internación	8,8	0,0	6,2
Q	División 86 excepto Clase 8610	Salud humana privada sin internación	7,2	-0,9	8,1
S	Divisiones 90, 92, 93, 95 y 96	Otros servicios de entretenimiento y otros servicios	9,0	-1,5	9,8

Fuente: DANE. EMS.

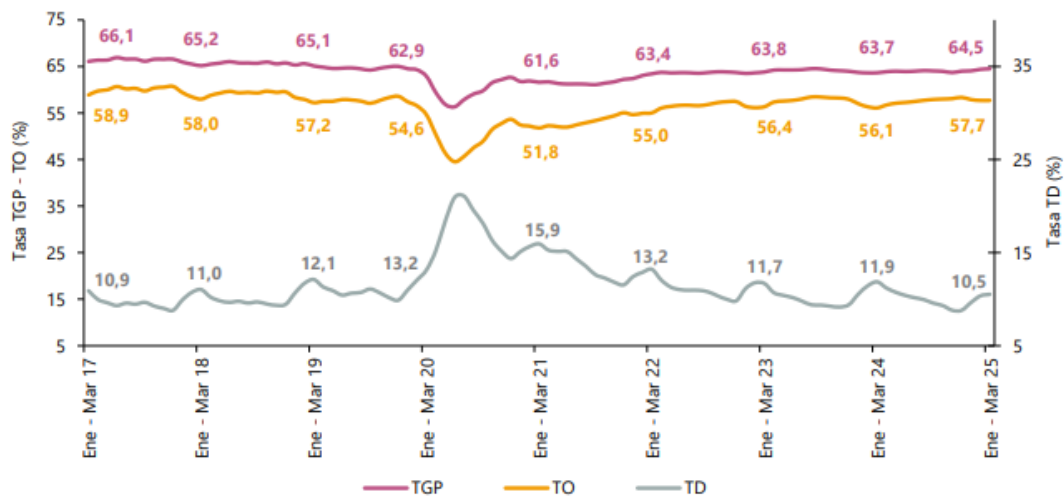
## • MERCADO LABORAL<sup>3</sup>

En el total nacional, la tasa de desocupación del trimestre enero - marzo 2025 fue 10,5%, lo que representó una disminución de 1,3 puntos porcentuales respecto al trimestre enero - marzo 2024 (11,9%). La tasa global de participación se ubicó en 64,5%, lo que significó un aumento de 0,9 puntos porcentuales frente al mismo periodo del año anterior (63,7%). Finalmente, la tasa de ocupación fue 57,7%, lo que representó un aumento de 1,6 puntos porcentuales respecto al trimestre enero - marzo 2024 (56,1%).

En el mes de marzo de 2025, el número de personas ocupadas en el total nacional fue 23.702 miles de personas. Las ramas que más aportaron positivamente a la variación de la población ocupada fueron Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca (1,7 puntos porcentuales); Industrias manufactureras (1,0 puntos porcentuales) y Alojamiento y servicios de comida (0,7 puntos porcentuales).

### Tasa global de participación (TGP), Tasa de ocupación (TO) y Tasa de desocupación (TD)

Total nacional  
Enero - marzo (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.

<sup>3</sup> DANE. Gran encuesta Integrada de Hogares. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>

**Distribución porcentual, variación absoluta y contribución a la variación de la población ocupada según rama de actividad**  
**Total nacional**  
**Marzo (2024 – 2025)**

Rama de actividad	Total nacional				
	Marzo 2024	Marzo 2025	Distribución % 2025	Variación absoluta	Contribución en p.p.
<b>Población ocupada</b>	<b>22.645</b>	<b>23.702</b>	<b>100</b>	<b>1.057</b>	
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	3.304	3.685	15,5	381	1,7
Industrias manufactureras	2.405	2.623	11,1	218	1,0
Alojamiento y servicios de comida	1.570	1.723	7,3	153	0,7
Transporte y almacenamiento	1.638	1.770	7,5	132	0,6
Construcción	1.537	1.662	7,0	125	0,6
Comercio y reparación de vehículos	4.078	4.179	17,6	101	0,4
Actividades artísticas, entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios	1.887	1.987	8,4	100	0,4
Información y comunicaciones	331	407	1,7	76	0,3
Actividades inmobiliarias	285	328	1,4	43	0,2
Suministro de electricidad, gas, agua y gestión de desechos <sup>4</sup>	580	583	2,5	2	0,0
Actividades profesionales, científicas, técnicas y servicios administrativos	1.826	1.778	7,5	-48	-0,2
Actividades financieras y de seguros	391	319	1,3	-71	-0,3
Administración pública y defensa, educación y atención de la salud humana	2.812	2.659	11,2	-153	-0,7

Fuente: DANE, GEIH.

- **SALARIO MÍNIMO MENSUAL LEGAL VIGENTE (SMMLV) <sup>4</sup>.**

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

Para 2025 El incremento se fijó en 9.53% y el salario mínimo legal vigente en Colombia pasará de \$1.300.000 a \$1.423.500 sin auxilio de transporte y este quedó establecido por un valor de \$200.000.

La variación nominal del Salario mínimo durante los últimos años es la siguiente:

Año	Salario Nominal	Variación
-----	-----------------	-----------

<sup>4</sup> <https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/salarios>

2010	515.000,00	3,60
2011	535.600,00	4,00
2012	566.700,00	5,80
2013	589.500,00	4,02
2014	616.000,00	4,50
2015	644.350,00	4,60
2016	689.455,00	7,00
2017	737.717,00	7,00
2018	781.242,00	5,90
2019	828.116,00	6,00
2020	877.803,00	6,00
2021	908.526,00	3,50
2022	1.000.000,00	10,07
2023	1.160.000,00	16,00
2024	1.300.000,00	12,07
2025	1.423.500,00	9,53

Fuente: <https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/salarios>, cálculos propios.

- **ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR (IPC)** <sup>5</sup>

La inflación sigue bajando, aunque aún está por encima de la meta del 3 %. Las medidas de política monetaria y la corrección de algunos factores que presionaron los precios al alza están ayudando a que la inflación se siga acercando a la meta. Según resultados del DANE en 2024, el IPC presentó una variación anual de 5,2% en comparación con la registrada en el 2023, que fue de 9,28%.

### Índice de Precios al Consumidor (IPC)

Variación anual y mensual  
Total nacional  
2023 - 2024 (diciembre)

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

Fuente: DANE, IPC.

En el último año, las divisiones Educación (10,62%), Restaurantes y hoteles (7,87%), Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (6,96%), Bebidas alcohólicas y tabaco (5,57%) y por último, Salud (5,54%)

<sup>5</sup> [Índice de Precios al Consumidor -IPC- Histórico \(dane.gov.co\)](https://dane.gov.co)

se ubicaron por encima del promedio nacional (5,20%). Entre tanto, las divisiones Transporte (5,19%), Bienes y servicios diversos (3,33%), Alimentos y bebidas no alcohólicas (3,31%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (2,18%), Prendas de vestir y calzado (2,06%), Recreación y cultura (-0,21%) y por último, Información y comunicación (-0,93%) se ubicaron por debajo del promedio nacional.

## 2.1.3.5 LA TASA DE CAMBIO REPRESENTATIVA DEL MERCADO–TRM

La Tasa de Cambio Representativa del Mercado–TRM– es el promedio ponderado por monto de las operaciones de compra y venta de dólares de los Estados Unidos de América a cambio de moneda legal colombiana. La TRM es calculada diariamente y certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia con base en la información disponible y la reglamentación expedida por el Banco de la República.

El comportamiento del mercado del dólar estadounidense durante el último año ha presentado alta volatilidad, teniendo en cuenta factores económicos, políticos y sociales, derivados de diferentes variables pre y post-pandemia, la evolución del precio del petróleo, y la calificación de la deuda del país, el EMBI Colombia (indicador de bonos de mercados emergentes) spread para Colombia, y el índice del dólar, que muestra el fortalecimiento de la moneda americana frente a una canasta de divisas con los países que tiene relación comercial, presentándose periodos de apreciación y depreciación de la moneda que generan incertidumbre en las diferentes actividades económicas de carácter público y privado del país.

La tasa de cambio en Colombia alcanzó un máximo de \$4.547 por dólar en noviembre de 2024, en medio de las elecciones presidenciales en EE. UU, este año el peso colombiano ha mantenido una notoria apreciación, 6,9% en lo corrido de 2025, superior a la apreciación de 5,2% registrada por las monedas latinoamericanas, según el índice LACI, resultado de las medidas proteccionistas de EEUU y una política monetaria más cautelosa en Colombia.



Fuente: Banco de la República. <https://suameca.banrep.gov.co/graficador-series/#/grafica/1>

**GREMIOS Y ASOCIACIONES EN LOS CUALES PARTICIPA EL SECTOR TERCIARIO**

Asociación Colombiana de Medianas y Pequeñas Industrias (ACOPI)  
Asociación Colombiana de Ingenieros- ACIEM  
Asociación Colombiana de Ingenieros de Sistemas (ACIS).  
Asociación Colombiana de Usuarios de Internet -ACUI  
Asociación Nacional de Comercio Exterior (ANALDEX)  
Centro de Investigación de las Telecomunicaciones (CINTEL)  
Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones – ANDESCO  
Asociación Nacional de Industriales (ANDI)  
Asociación de Operadores de tecnologías de información y Comunicaciones de Colombia Asotic - ASOTIC  
Cámara de Comercio Colombo Americana - AMCHAM  
Cámara de Comercio de Bogotá  
CEA  
Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones- CCIT  
Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones  
Centro de Investigación de las Telecomunicaciones -CINTEL-  
Federación Nacional de Comerciantes (FENALCO),  
Federación Colombiana de Software FEDESOFTE,  
Grupo de Respuesta a Emergencias Cibernéticas de Colombia (colCERT)

**MERCADO LABORAL SEGÚN SEXO <sup>6</sup>  
Trimestre móvil enero - marzo 2025**

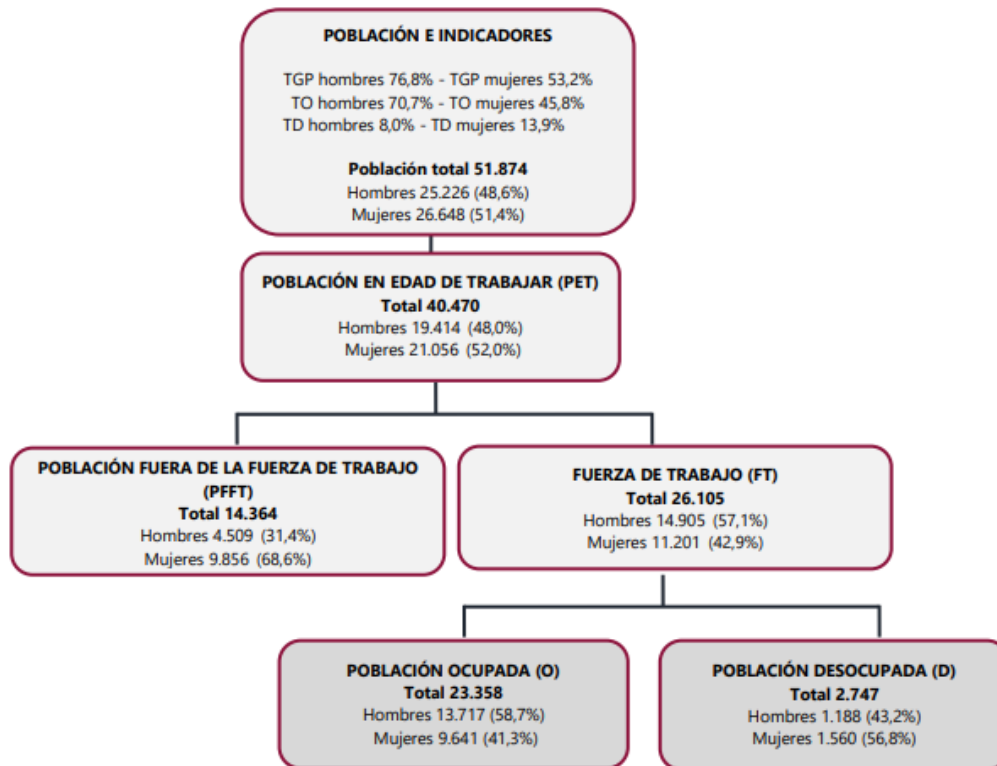
Con el fin de dar aplicación al artículo 3 del decreto 1860 de 2021 que adiciona al Decreto 1082 de 2015, el artículo 2.2.1.2.4.2.14, que establece la necesidad de adoptar medidas afirmativas que incentiven la participación de las mujeres, la SDH - Secretaría Distrital de Hacienda se presenta en el Gráfico 1 una descripción del mercado laboral por sexo, en el cual se evidencia que el 51,4% de la población total y el 41,3% de la población ocupada son mujeres.

**Brechas en Tasa global de participación, ocupación y desocupación**

Para el total nacional en el trimestre enero - marzo 2025, la diferencia entre hombres y mujeres en la tasa global de participación (TGP) se ubicó en 23,6 puntos porcentuales (p.p.), en la tasa de ocupación (TO) en 24,9 p.p. y la brecha de la tasa de desocupación (TD) en 6,0 p.p.

<sup>6</sup> <https://www.dane.gov.co/files/operaciones/GEIH/bol-GEIHMLS-feb-abr2024.pdf>

Gráfico 1  
Indicadores de mercado laboral según sexo  
Total nacional  
Trimestre móvil enero - marzo 2025



Fuente: DANE. GEIH. Gran Encuesta Integrada de Hogares

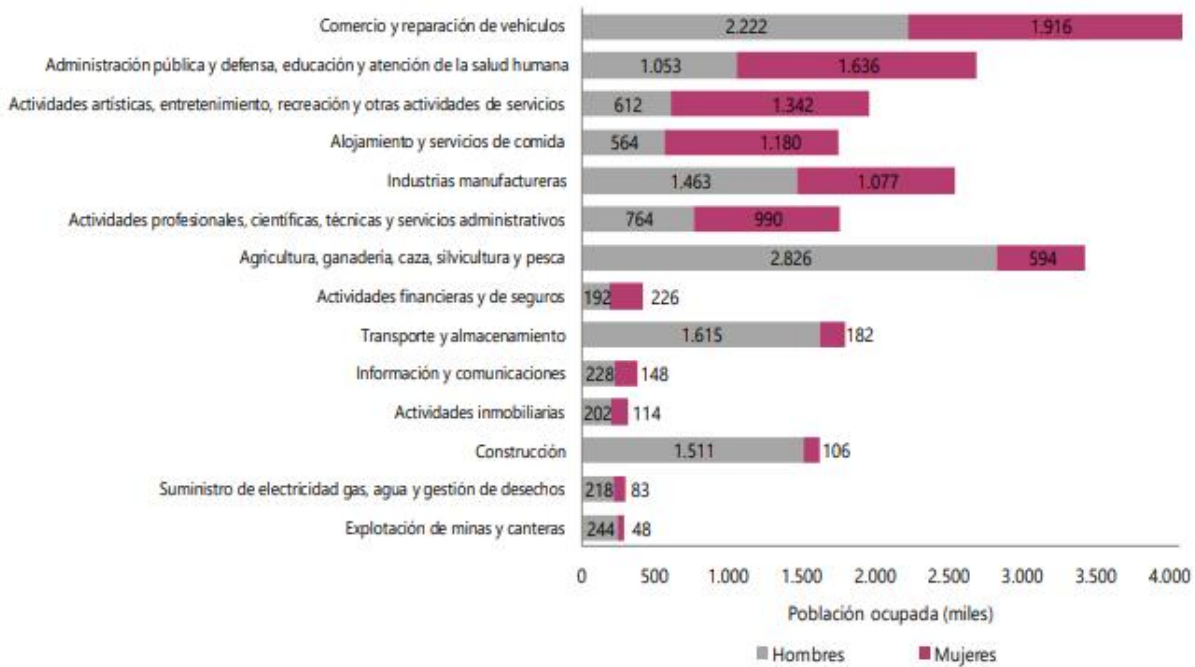
## Brechas en Tasa global de participación (TGP), ocupación (TO) y desocupación (TD) Total nacional Trimestre enero - marzo 2025

Tasas	Enero - marzo 2025		
	Hombres	Mujeres	Brecha en p.p.*
<b>TGP</b>	76,8	53,2	23,6
<b>TO</b>	70,7	45,8	24,9
<b>TD</b>	8,0	13,9	6,0

Fuente: DANE. GEIH. Gran Encuesta Integrada de Hogares

En el trimestre enero - marzo 2025, las ramas de actividad con mayor número de mujeres ocupadas fueron Comercio y reparación de vehículos (1.916 miles), Administración pública y defensa, educación y atención de la salud humana (1.636 miles) y Actividades artísticas, entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios (1.342 miles).

### Distribución de mujeres y hombres ocupados según rama de actividad Total nacional Trimestre enero - marzo 2025



**Fuente:** DANE, Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH).

Nota: cifras de población en miles de personas.

Nota: la suma puede diferir del total por la no inclusión de la categoría "No informa".

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

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, señala en el numeral 1º la forma como debe acreditarse el factor de desempate relacionado con "Preferir la oferta de bienes o servicios nacionales frente a la oferta de bienes o servicios extranjeros", determinando que en los procesos en que no aplique el puntaje previsto en inciso primero del artículo 2º de la e, la Entidad Estatal deberá definir en el pliego de condiciones, invitación o documento equivalente, las condiciones y los documentos con los que se acreditará el origen nacional del bien o servicio a efectos aplicar este factor, los cuales, en todo caso, deberán cumplir con los elementos de la noción de Servicio Nacional establecida en el artículo 2.2.1.1.1.3.1 del Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional y observando los mismos lineamientos prescritos en el artículo 2.2.1.2.4.2.9, solo que el efecto de acreditar dichas circunstancias consistirá en beneficiarse de este criterio de desempate en lugar de obtener puntaje. Por consiguiente, 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 1° 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 3° 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 3° 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 2023, para lo cual se tomaron los siguientes códigos CIU:

Sección G – Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas. División 46: Comercio al por mayor y en comisión o por contrata, excepto el comercio de vehículos automotores y motocicletas. Código 4651: Comercio al por mayor de computadores, equipo periférico y programas de informática. Sección J – Información y comunicaciones.

División 62: Desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis, diseño, programación, pruebas), consultoría informática y actividades relacionadas. Código 6202: Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas. Código 6209: Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos.

Para lo cual se detectaron 387 empresas ubicadas en el territorio Nacional de las cuales 304 empresas, equivalentes al 79% 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 21% son plenas.<sup>7</sup>

<sup>7</sup> 12 Artículo 2.2.1.13.2.2. del Decreto 1074 de 2015

## ANÁLISIS DEL SECTOR - COMPORTAMIENTO TIPOS DE EMPRESAS

**G4651** - Comercio al por mayor de computadores, equipo periférico y programas de informática  
**J6202** - Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas  
**J6209** - Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos

Fuente: COLOMBIA Encuesta Anual de Servicios – EAS – 2023 Dirección de Metodología y Producción Estadística – DIMPE

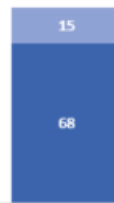
**Estados Financieros Separados:** Los estados financieros separados son un conjunto de informes contables que se presentan por separado para una empresa o entidad en particular. Estos estados solo reflejan la situación financiera de una entidad en particular sin incluir a otras empresas o subsidiarias, 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

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

TOTAL 83  
(PESO: 21%)

■ Plenas-Individuales  
 ■ Plenas-Separados



PLENAS

TOTAL 304  
(PESO: 79%)

■ MiPymes-Separados  
 ■ MiPymes-Individuales



MIPYMES

## 2.2. Perspectiva Legal del Sector

El sector en el que se enmarca el objeto contractual se encuentra regulado: NO \_\_\_ SI X .

En el ejercicio de la libertad empresarial dispuesto en el artículo 333 de la Constitución Nacional, las empresas tienen la facultad para ejercer ampliamente su objeto social mediante la libertad contractual, siempre y cuando se ejecute con el cumplimiento de la integralidad de las normas legales establecidas.

Los mercados como instrumentos de cooperación voluntaria se adaptan a los cambios derivados de los contextos, permitiendo a las instituciones del Estado, identificar los procesos que permiten desarrollar la operatividad del día a día desarrollando actividades diseñadas para llevar a cabo un objetivo específico, desarrollado en metodologías basadas en aumentar la calidad del servicio y el desarrollo eficaz y eficiente de los procesos que cubren las actividades más importantes de las organizaciones en sus sistemas de información y tecnologías de la información.

Dicha gestión metodológica se basa en un conjunto de prácticas de administración de los servicios cuyas características técnicas uniformes, se encuentran contempladas entre otras en estrategias, diseño, transición, operación y mejoramiento continuo del servicio. La cual es efectuada por un equipo de personas y herramientas, lideradas y contratadas por los proveedores del servicio.

La decisión de tercerizar procesos relacionados con sistemas de información y las plataformas tecnológicas está basada principalmente en el mejoramiento de la calidad, mediante accesos a conocimientos caracterizados especializados.

La Secretaria Distrital de Hacienda analizó experiencias internacionales que facilitarían el proceso de estandarización de las condiciones de calidad en la prestación del servicio de Mesa de Servicio dado que éste no cuenta con una regulación específica en Colombia. Sin embargo, la regularización de la tercerización empieza en el Código Sustantivo del Trabajo, artículo 34, donde se establece la responsabilidad del beneficiario de la obra por los salarios y las prestaciones de los empleados del intermediario. Hay otras normas que la recogen, como la Ley 50 de 1990 (artículos 71 al 94) sobre empresas de servicios temporales (Congreso de Colombia, 1990), el Decreto 4369 de 2006 (por el cual se reglamenta el ejercicio de la actividad de las empresas de servicios temporales y se dictan otras disposiciones), el Convenio 181 de 1997 sobre las agencias de empleo y la Recomendación 188 sobre las agencias de empleo privadas de la Organización Internacional del Trabajo

(OIT). Subsiguientemente, el tema de las cooperativas fue reglamentado por la Ley 79 de 1988 (se actualiza la legislación cooperativa), Decreto 4588 de 2006 (reglamenta el funcionamiento de las cooperativas de trabajo asociado), Ley 1233 de 2008 sobre contribuciones a cargo de las cooperativas de trabajo asociado (Congreso de Colombia, 2008).

Se distingue, además, otra forma de tercerización, los contratistas independientes, que según el artículo 6 del Decreto 2127 de 1945 y el artículo 3 del Decreto 2351 de 1995, son todos aquellos que contraten la ejecución de una o varias obras o labores en beneficio ajeno, por un precio determinado, para realizarlas con sus propios medios y con autonomía técnica y directiva, por lo que se reconocen como verdaderos patronos de sus trabajadores.

Finalmente, en los antecedentes legislativos se evidencia el Decreto 583 de 2016 sobre tercerización laboral (Ministerio del Trabajo, 2016), que de manera muy resumida trae las definiciones básicas, los límites de la tercerización y las multas y sanciones. Este decreto establece los parámetros de la tercerización laboral y adiciona el título 3 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, un capítulo 2 que reglamenta el artículo 63 de la Ley 1429 de 2010 y el artículo 74 de la Ley 1753 de 2015 (Congreso de Colombia, 2015), con lo que establece la regulación de la inspección, vigilancia y control sobre la tercerización laboral; además, genera definiciones precisas sobre términos como contratista independiente, simple intermediario, trabajadores en misión, entre otros.

Sin embargo, el Decreto 583 fue suspendido por la demanda interpuesta por la CUT en abril de 2016; por lo que, de manera transitoria, fueron suspendidas las disposiciones que indican lo que debe entenderse por beneficiarios y proveedores de servicios que pueden ser ofertados por modalidades de contratación distintas a la directa. Por el momento, el marco jurídico vigente es la Ley 1429 de 2010 y el Decreto Reglamentario 2025 de 2011, normas aplicables a los procedimientos administrativos sancionatorios que continuará realizando la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control del Ministerio del Trabajo frente a estos aspectos, que son los más álgidos cuando de hablar del destinatario y beneficiario del servicio se trata.

Los proveedores que prestan Servicios de Mesa de Servicios a entidades del sector financiero deben acatar la Circular Externa 052 de 2007 de la Superintendencia Financiera que busca incrementar los estándares de seguridad y calidad para el manejo de la información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios que ofrecen a sus clientes y usuarios.

Las empresas de Servicios de Mesa de Servicios están obligadas a acatar los mandamientos de la Ley 1581 de 2012 a través de la cual el legislativo pretende garantizar el derecho constitucional de todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, así como los derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refieren los artículos 15 y 20 de la Constitución Política.

Así mismo, los Proveedores de Servicios de Mesa de Servicios están obligados por los preceptos del Código Sustantivo del Trabajo, y las demás reglamentaciones laborales vigentes en Colombia y en consecuencia deben garantizar a sus trabajadores las condiciones mínimas laborales. En cuanto a la infraestructura que utilizan los proveedores de estos servicios, las instalaciones eléctricas están reglamentadas en Colombia por normas técnicas que aseguran el cumplimiento mínimo de seguridad y funcionamiento El Ministerio de Minas y Energía expide el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas, mientras que el ICONTEC publica las Normas Técnicas Colombianas (NTC) relacionadas con instalaciones eléctricas.

### **2.3. Perspectiva Comercial**

#### **Análisis de la oferta**

El sector de BPO&O (Business Process Outsourcing and Offshoring) ha cobrado relevancia en los últimos años Business Process Outsourcing and Offshoring (BPO&O), entendido como la tercerización nacional e internacional de servicios, consiste en la subcontratación de procesos externos a una empresa. Se caracteriza

por el uso intensivo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como la suscripción de contratos de outsourcing de manera permanente.

Este sector es altamente heterogéneo en el valor agregado o complejidad en los servicios que ofrece, lo que implica que las empresas ofrecen tanto servicios tercerizados básicos como servicios de mayor valor agregado, que requieren capital humano más especializado. El objetivo es generar valor para las empresas en términos de reducción de costos, acceso a recursos humanos y tecnológicos de punta, aporte a la efectividad y eficiencia y mejoramiento del desempeño operacional.

BPO&O ofrece propuestas y soluciones que se extienden de manera transversal a diferentes tipos de mercados: Sector Financiero, Telecomunicaciones, Salud, Aseguradoras, Transporte, Servicios empresariales, entre otros. Las empresas de BPO&O se convierten en un eslabón esencial de la cadena, que les permite a las organizaciones concentrarse en las actividades que tienen relación directa con la razón social del negocio. La industria BPO en Colombia, se caracteriza por atender diversidad de industrias y sectores como lo son: Banca y Servicios Financieros, Consumo Masivo, Telecomunicaciones, Salud, Gobierno, Seguros, Servicios Públicos, Hidrocarburos, Logística, entre otros.

Colombia es uno de los destinos más importantes para el desarrollo de operaciones de BPO en el mundo. Se ubica en el primer lugar del Offshore BPO Confidence Index, en 2021 superó los USD 2.600 millones en ventas en el sector y, según IDC, supera a mercados como Argentina, Perú y Chile, representando el 19,1% del total de las ventas de la región.

El país, se convierte en un destino de inversión de relevancia para el sector de BPO. De 2015 a 2021, se han identificado más de 100 proyectos de inversión, superando los USD 300 millones, capital que proviene principalmente de países como Estados Unidos, Francia y España, según FDI Markets.

El sector de BPO&O presenta una clasificación de acuerdo a tres tipos de servicios: ITO (Information Technology Outsourcing), BPO (Business Process Outsourcing) y KPO (Knowledge Process Outsourcing). Los servicios se ofrecen a clientes en el país o en el exterior.

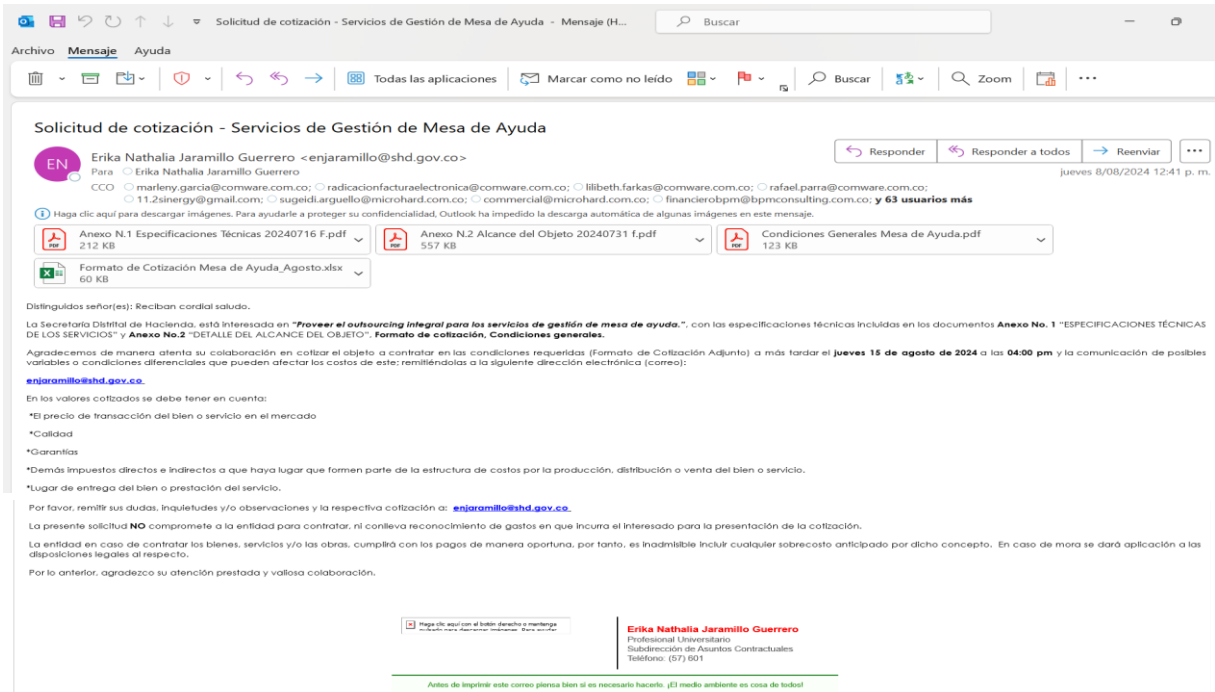
BPO<sup>8</sup> - Business Process Outsourcing o Tercerización de Procesos de Negocio: Delegación de uno o más procesos de negocio intensivos en el uso de Tecnologías de la Información a un proveedor externo que administra los procesos seleccionados basándose en métricas definidas y medibles. Estos procesos se dividen en:

- \* Procesos de Front Office: Relacionado con la prestación de servicio al cliente de manera directa. Se encuentran actividades de contact center y call center.
- \* Procesos de Back Office: Relacionado con procesos administrativos de la empresa, como gestión de recursos humanos (nómina, pruebas de ingreso), facturación, cartera, finanzas, contabilidad, gestión de compras, logística, analítica de negocio, análisis de información y CRM.
- \* ITO - Information Technology Outsourcing o Tercerización de Servicios de Tecnología de la Información: Delegación a un proveedor externo de uno o más procesos de negocio relacionados con las tecnologías de información, sistemas de información y plataformas tecnológicas, cuyo modelo de prestación esté basado en la modalidad del cobro por servicio.
- \* KPO - Knowledge Process Outsourcing o Tercerización de Procesos de Conocimiento: Delegación a un proveedor externo de una o más actividades o procesos de negocio intensivos en manejo de conocimiento y cuyo modelo de negocios esté basado en el cobro por demanda de acuerdo con el servicio prestado.

<sup>8</sup> Fuente: <http://www.gartner.com/it-glossary/business-process-outsourcing-bpo/>

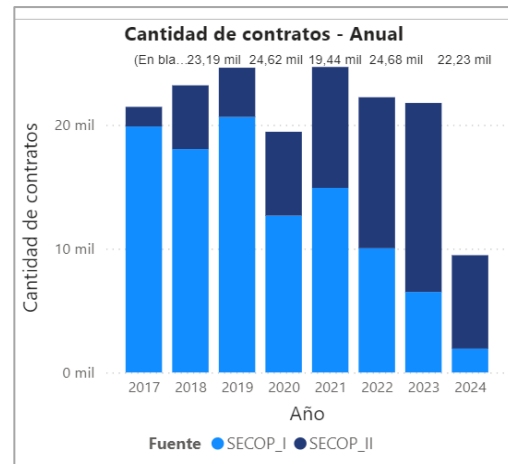
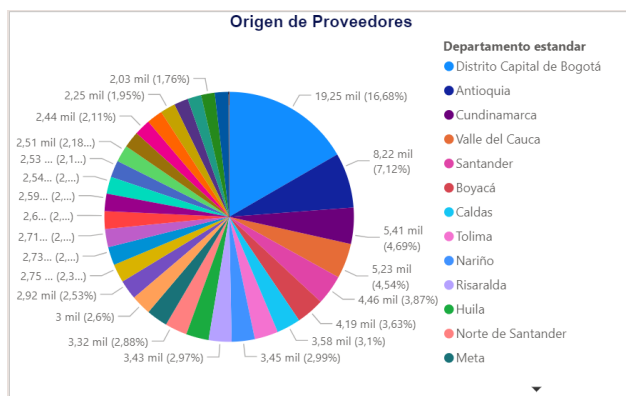


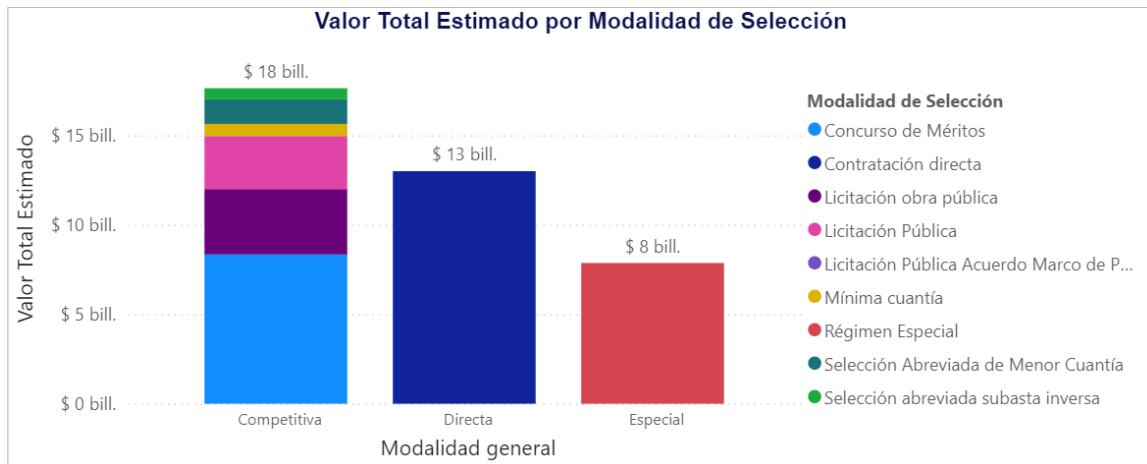
Con el objetivo de satisfacer las necesidades del servicio de gestión integral de Mesa de Ayuda, para apalancar la gestión de las solicitudes e incidentes de primer nivel de soporte tecnológico y contar con una bolsa de repuestos para dar continuidad a la operación de las labores de los funcionarios, se envió solicitud de cotización a través de correo electrónico a diferentes compañías con el objetivo de establecer precios de referencia de cada uno de los ítems que integran el presente proceso de selección:



## Demanda:

De acuerdo con el Código Estándar de Productos y Servicios de Naciones Unidas, el análisis de la demanda registrado para la Secretaría de Hacienda Distrital durante los años 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024 cuenta con un valor estimado para el Proveedor \$ 45 Billones, esta información corresponde al Código UNSPSC 811118 Servicios de Sistemas y administración de componentes de servicios.





Con el objetivo de identificar posibles oferentes, la Secretaría de Hacienda Distrital, consultó la base de datos Sistema de Información y Riesgos Empresariales SIREM establecimientos dedicados al comercio de computadores y actividades de servicios informáticos las empresas. Adicionalmente, se consultó el Sistema Electrónico de Contratación Pública SECOP identificando empresas que han participado en procesos de mesa de ayuda obteniendo el siguiente resultado:

COMWARE, COMSISTELCO SAS, SELCOMP INGENIERIA S.A.S., COLVATEL S.A. E.S.P., COLSOFT, UT PS&MC, UNION TEMPORAL SINERGY – MICROHAR, SINERGY, MICROHARD SAS EN REORGANIZACION, UNION TEMPORAL BPM & STEFANINI CCE, BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS, INFORMATICA & TECNOLOGIA STEFANINI SA, SONDA DE COLOMBIA S.A, COMSISTELCO, SOPORTE LÓGICO SAS, SYSTEM NET INGENIERÍA SAS, SYSTEM DIGITAL COMPUTER SAS, SOLUCIONES DE PRODUCTIVIDAD S.A.S., LUNEL INTEGRACIÓN ESTRATEGICA SAS, IIS TECHNOLOGY SOLUTIONS SAS, ICOMM SOLUTIONS S.A.S, AXITY, SEAQ, SOLUCIONES DE TECNOLOGIA E INGENIERIA S A S, MICROHOME SAS, TERASYS SAS, ADISTEC COLOMBIA SAS, AICA TECNOLOGIA SAS, POLUX SUMINISTROS SAS EN REORGANIZACION, TEK SOLUCIONES TECNOLOGICAS SAS, NCR COLOMBIA LTDA, TECH DATA AS COLOMBIA S A S, ARUS S.A., NEC DE COLOMBIA SA NEC DE COLOMBIA SA , GLOBAL TECHNOLOGY SERVICES GTS S.A., CONTROLES EMPRESARIALES SAS, DATECSA SA, INGRAM MICRO SAS, PROCIBERNETICA S.A., MQA BUSINESS CONSULTANTS S.A., TCS SOLUTION CENTER SUCURSAL COLOMBIA, TECNOCOM COLOMBIA SAS, HOLCREST SAS, SOLEX COLOMBIA SAS, INDRA SOLUCIONES TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION SLU SUCURSAL COLOMBIA, SOFTWAREONE COLOMBIA SAS, TDC COLOMBIA LTDA, ASEINGES OUTSOURCING SAS, DIGITAL WARE SAS, TIVIT COLOMBIA TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.S., ITS INFOCOMUNICACION SAS, TESERACT SAS, TN COLOMBIA SAS, GLOBAL NETWORKS SOLUTIONS SAS, INFORMATICA DOCUMENTAL S.A.S, JUNIPER NETWORKS MEXICO S.A. DE C.V., SOFTWARE QUALITY ASSURANCE S.A

Desde la perspectiva de la Demanda se identificaron los siguientes contratos adelantados por la Secretaría Distrital de Hacienda:

**Tabla 1**  
Contratos SDH

ENTIDAD CONTRATANTE	No. CONTRATO	OBJETO	MODALIDAD DE SELECCIÓN	VALOR CONTRATO
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	170108-0-2017	Proveer el outsourcing integral para los servicios de gestión de mesa de ayuda y gestión de impresión para el Concejo de Bogotá.	Contratación Directa	\$ 443.322.870

SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	180353-0-2018	Proveer el outsourcing integral para los servicios de gestión de mesa de ayuda y gestión de impresión para el Concejo de Bogotá	Selección abreviada menor cuantía	\$ 455.925.360
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	190359-0-2019	Proveer el servicio integral de gestión de mesa de ayuda y gestión de impresión con suministro de repuestos para el Concejo de Bogotá	Selección abreviada menor cuantía	\$ 680.942.391
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	200285	Servicios de mesa de ayuda y datacenter	Licitación pública	\$ 733.308.066
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	200348	Prestar el servicio integral de gestión de mesa de ayuda y gestión de impresión con suministro de repuestos para el Concejo de Bogotá.	Selección abreviada menor cuantía	\$ 341.584.615
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	230427	Prestar el servicio integral de gestión de mesa de servicio para el Concejo de Bogotá D.C.	Selección Abreviada - Acuerdo Marco	\$ 308.756.442
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	240645	Prestar el servicio integral de gestión de mesa de servicio para el Concejo de Bogotá D.C	Selección abreviada menor cuantía	\$ 411.192.678

Con el fin de indagar procesos relacionados con servicios de mesa de ayuda, fue consultada la plataforma SECOP II con el objetivo de identificar entidades que hayan llevado a cabo procesos similares al presente proceso de selección. El resultado se presenta a continuación:

**Tabla 2**  
Procesos - Otras Entidades

ENTIDAD CONTRATANTE	No. PROCESO	OBJETO	MODALIDAD DE SELECCIÓN	PRECIO ESTIMADO
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA	SASI-02-2024	PRESTAR LOS SERVICIOS DE MESA DE AYUDA PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA TIC DE USUARIOS FINALES PARA EL MME, LA CUAL COMPRENDE EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO CON SUMINISTRO DE REPUESTOS.	Selección abreviada subasta inversa	\$ 1.150.000.000,00
PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	CD-041-2024	MESA INTEGRAL DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Contratación directa.	\$ 22.489.450.620,00
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL (MEN)	CDPEXC-MEN-0670-2024	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA ASISTENCIA TÉCNICA, SOPORTE MEDIANTE MESA DE AYUDA Y CAPACITACIÓN A LAS ENTIDADES TERRITORIALES CERTIFICADAS EN EDUCACIÓN EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO Y LIQUIDACIÓN DE NÓMINA (HUMANO).	Contratación directa (con ofertas)	\$ 3.021.950.590,00
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	N° 10-2021 MDN-UGG-DA	PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO INTEGRAL EN SITIO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A TODO COSTO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA (HARDWARE, EQUIPOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS) Y MESA DE AYUDA CON DESTINO A LA UNIDA DE GESTIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL.	Selección abreviada menor cuantía	\$ 690.106.591,00
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES	SA MC 002-064-2020	MANTENIMIENTO INTEGRAL A TODO COSTO CON SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA OFICINA PRINCIPAL DE LA AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES	Selección abreviada menor cuantía	\$ 115.000.000,00
SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	SGA-LP-01-2020	MESA DE AYUDA	Licitación Pública	\$ 925.999.594,00

Los procesos de selección adelantados por las diferentes Entidades, cada una define las especificaciones técnicas y los ítems a contratar de acuerdo con las necesidades propias determinadas por su misión institucional, estos fueron tomados como referentes para el proceso de selección que se adelantará.

Con el fin de satisfacer la necesidad planteada se requiere iniciar el proceso de **SUBASTA INVERSA** a efectos de contar con una persona jurídica que posea la capacidad financiera y organizacional, idoneidad y experiencia en el servicio de mesa de ayuda para apalancar la gestión de las solicitudes e incidentes de primer nivel de soporte tecnológico y contar con una bolsa de repuestos para dar continuidad a la operación de las labores de los funcionarios.

## Oferta:

El análisis de la oferta registrado para la Secretaría de Hacienda Distrital durante los años 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024 cuenta con un valor estimado de contratación por \$ 3 billones para un total de 8049 contratos, esta información corresponde al Código UNSPSC 811118 Servicios de Sistemas y Administración de componentes de sistemas.



Con el propósito de investigar la oferta de estos servicios, se procedió a revisar la página de **Datos Abiertos SECOP II**. Durante esta revisión, se evidenció que diversas entidades han llevado a cabo procesos de selección bajo la modalidad de Subasta Inversa para la contratación de estos servicios. Se observó que en dichos procesos han participado oferentes con la capacidad económica y la infraestructura necesaria para ejecutar el objeto contractual, concluyendo así que existen varios proveedores capaces de satisfacer los requerimientos de la Secretaría Distrital de Hacienda.

Es importante señalar que no es posible realizar una comparación directa entre estos procesos y el presente, debido a las diferencias en el valor del presupuesto asignado, las condiciones específicas establecidas por la entidad y las características técnicas del servicio a contratar.

**Tabla 3**  
**Consulta procesos similares**

Nombre Entidad	Modalidad de Contratación	Proveedor Adjudicado	URL Proceso	Objeto del Contrato
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	Selección abreviada subasta inversa	HACHI SAS	<a href="https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.2418939&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true">https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.2418939&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true</a>	ADQUIRIR EL SOPORTE ANUAL DE LOS MÓDULOS Y LICENCIAS DEL SOFTWARE DE MESA DE AYUDA (ARANDA)
CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE INGENIERIA	Selección abreviada subasta inversa	IISTEC SAS	<a href="https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.2067077&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true">https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.2067077&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true</a>	SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE COMPUTADORES; PERIFÉRICOS; UPS Y EQUIPOS AUDIOVISUALES INCLUYENDO CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS (MESA DE AYUDA) Y BOLSA DE REPUESTOS.
FONDO NACIONAL AMBIENTAL - ANLA	Selección abreviada subasta inversa	Heimcore SAS	<a href="https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.4525704&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true">https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.4525704&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true</a>	10-0-14-5-Fortalecer el sistema de gestión de seguridad de la información SGSI para la autoridad nacional de licencias ambientales ANLA a través de la herramienta especializada de monitoreo fortisiem (adquisición y renovación del licenciamiento de software); de monitoreo de red solarwinds (adquisición y renovación del licenciamiento de software); de mesa de ayuda aranda (renovación del licenciamiento de software) y la contratación de servicios especializados de un centro de operación de seguridad
COMANDO FAC	Selección abreviada subasta inversa	SERVICIOS, IMPORTACIONES, MANTENIMIENTO Y EQUIPO SAS	<a href="https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.1218194&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true">https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.1218194&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true</a>	ADQUISICIÓN DE INSUMOS PARA LOS EQUIPOS ELECTROGENOS DE LOS RADARES; RADIOAYUDAS Y AYUDAS AEROPORTUARIAS DE LA FUERZA AEREA COLOMBIANA
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	Selección abreviada subasta inversa	HACHI SAS	<a href="https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.4231920&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true">https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.4231920&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true</a>	(346- Adquirir el soporte anual de los módulos y licencias del software de mesa de ayuda (Aranda)
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA- SECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Selección abreviada subasta inversa	UT PCMRBAG II	<a href="https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.593641&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true">https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.593641&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true</a>	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA EL SOPORTE Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO CON SUMINISTRO DE REPUESTOS PARA LA INFRAESTRUCTURA COMPUTACIONAL; ESTRUCTURADA; ELÉCTRICA; DE ACCESO Y LOS ELEMENTOS AUDIOVISUALES EXISTENTE EN LAS ENTIDADES DEL NIVEL CENTRAL DEL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	Selección abreviada subasta inversa	PEAR SOLUTIONS S.A.S	<a href="https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.4231920&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true">https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.4231920&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true</a>	PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO INTEGRAL EN SITIO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A TODO COSTO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA (HARDWARE; EQUIPOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS) Y MESA DE AYUDA CON DESTINO A LA UNIDAD DE GESTIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	Selección abreviada subasta inversa	IISTEC SAS	<a href="https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.2945712&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true">https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.2945712&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true</a>	PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO INTEGRAL EN SITIO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A TODO COSTO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA (HARDWARE; EQUIPOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS) Y MESA DE AYUDA CON DESTINO A LA UNIDAD DE GESTIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
MUNICIPIO DE PITALITO	Selección abreviada subasta inversa	CONNECTIC SAS	<a href="https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.2913131&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true">https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.2913131&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true</a>	CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONECTIVIDAD A INTERNET; GESTIÓN; CONFIGURACIÓN ESPECIALIZADA DE LA RED TELEFÓNICA MUNICIPAL Y SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA CIENTO CUARENTA Y CUATRO (144) SEDES EDUCATIVAS DEL MUNICIPIO DE PITALITO DEPARTAMENTO DEL HUILA; DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS POR EL PROGRAMA CONEXIÓN TOTAL 2022
CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE INGENIERIA	Selección abreviada subasta inversa	ICOMM SOLUTIONS SAS	<a href="https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.1255018&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true">https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.1255018&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true</a>	SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE COMPUTADORES; PERIFÉRICOS; UPS Y EQUIPOS AUDIOVISUALES INCLUYENDO CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS (MESA DE AYUDA) Y BOLSA DE REPUESTOS
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA	Selección abreviada subasta inversa	B2BTIC	<a href="https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.5750965&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true">https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.5750965&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true</a>	Prestar los servicios de mesa de ayuda para la atención de requerimientos de infraestructura TIC de usuarios finales para el MME; la cual comprende el mantenimiento preventivo y correctivo con suministro de repuestos.
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	Selección abreviada subasta inversa	SOLUCIONES DE PRODUCTIVIDAD S.A.S.	<a href="https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.5103159&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true">https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.5103159&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true</a>	PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO INTEGRAL EN SITIO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A TODO COSTO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA (HARDWARE; EQUIPOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS) Y MESA DE AYUDA CON DESTINO A LA UNIDAD DE GESTIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL.
INSTITUTO TECNOLÓGICO METROPOLITANO	Selección abreviada subasta inversa	KGV SERVICIOS S.A.S.	<a href="https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.1552488&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true">https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.1552488&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true</a>	Adquisición del licenciamiento e implementación de un software para la mesa de ayuda en tecnologías de la información; para el Instituto Tecnológico Metropolitano ITM; de conformidad con las especificaciones técnicas.
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL	Selección abreviada subasta inversa	BUSINESS ALLIANCE GROUP SAS	<a href="https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.4859467&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true">https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.4859467&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true</a>	RENOVACION SOPORTE Y MANTENIMIENTO HERRAMIENTA TECNOLÓGICA DE MESA DE AYUDA; ARANDA DE LA UAERMV. PROYECTO 7860. META 1
MINJUSTICIA.	Selección abreviada subasta inversa	BUSINESS ALLIANCE GROUP SAS	<a href="https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.813001&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true">https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.813001&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true</a>	Contratar la Renovación y Licenciamiento del Software de mesa de ayuda ARANDA.
FONDO NACIONAL AMBIENTAL - ANLA	Selección abreviada subasta inversa	Heimcore SAS	<a href="https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.3415978&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true">https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.3415978&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true</a>	10-0-14-10- Fortalecer el sistema de gestión de seguridad de la información SGSI para la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA; a través de la herramienta especializada de monitoreo FORTISIEH (adquisición del licenciamiento de software); la adquisición del licenciamiento del software de monitoreo de red; la adquisición del licenciamiento del software de mesa de ayuda y la contratación de servicios especializados de un centro de operación de seguridad (SOC).
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA	Selección abreviada subasta inversa	B2BTIC	<a href="https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.5750965&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true">https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.5750965&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true</a>	Prestar los servicios de mesa de ayuda para la atención de requerimientos de infraestructura TIC de usuarios finales para el MME; la cual comprende el mantenimiento preventivo y correctivo con suministro de repuestos.
CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE INGENIERIA	Selección abreviada subasta inversa	SISTEMAS Y ELECTRÓNICA DE COMPUTADORES INGENIERIA S.A.S	<a href="https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.855706&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true">https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.855706&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true</a>	Servicio de mantenimiento correctivo de computadores; periféricos; UPS y equipos audiovisuales incluyendo centro de atención a usuarios (Mesa de ayuda) y bolsa de repuestos.
FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Selección abreviada subasta inversa	T&S COMP Tecnología y Servicios S.A.S	<a href="https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.258218&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true">https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.258218&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true</a>	SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE MESA DE AYUDA Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO CON SUMINISTRO DE REPUESTOS.
FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Selección abreviada subasta inversa	SISTEMAS Y ELECTRÓNICA DE COMPUTADORES INGENIERIA S.A.S	<a href="https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.609651&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true">https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.609651&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true</a>	SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE MESA DE AYUDA Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO CON SUMINISTRO DE REPUESTOS
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA- SECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Selección abreviada subasta inversa	UT PCMRBAG	<a href="https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.443866&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true">https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.443866&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true</a>	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA EL SOPORTE Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO CON SUMINISTRO DE REPUESTOS PARA LA INFRAESTRUCTURA COMPUTACIONAL; ESTRUCTURADA; ELÉCTRICA; DE ACCESO Y LOS ELEMENTOS AUDIOVISUALES EXISTENTE EN LAS ENTIDADES DEL NIVEL CENTRAL DEL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA

La modalidad que se utilizará para el presente proceso de contratación será a través de la **Selección Abreviada - Subasta Inversa**, teniendo en cuenta que se constituye como el mecanismo más eficiente para obtener el mejor valor del dinero de sus contribuyentes a partir de la prestación eficiente y continua de los servicios públicos a su cargo para la satisfacción del interés general. La subasta, es el mecanismo más eficiente ante la incerteza del número y calidades de los potenciales oferentes, de otra parte, la subasta inversa, es el mecanismo que alinea de mejor manera los incentivos de los oferentes.

## VERIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES PARA APLICAR EL DECRETO 310 DE 2021

El Decreto 310 del 25 de marzo de 2021 dispone inicialmente la implementación y aplicación de los Acuerdos Marco de Precios y de acuerdo con lo señalado en el Artículo 2.2.1.2.1.2.7. Procedencia del Acuerdo Marco de Precios, según lo cual las Entidades Estatales sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, deben evaluar la conveniencia de adquirir Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes de Común Utilización a través de los Acuerdos Marco de Precios previamente justificados, diseñados y celebrados por la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente.

Con base en esta disposición la Secretaría Distrital de Hacienda procedió a verificar la existencia de un AMP (Acuerdo Marco de Precios) vigente; una vez revisados y validados los Acuerdo Marco de Precio (AMP) vigentes a la fecha, se evidenció que no existe un AMP que supla las necesidades de la entidad.

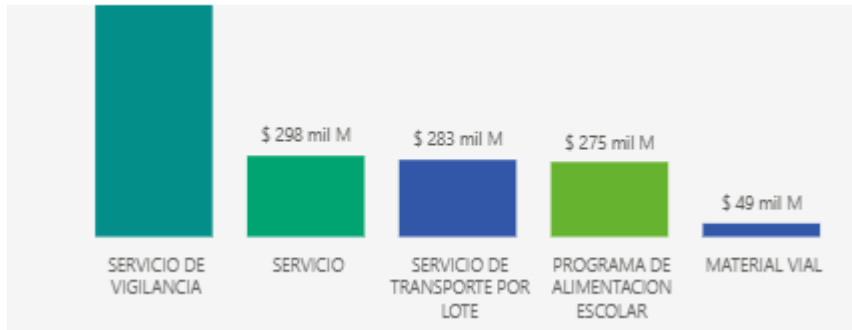
Siguiendo con lo dispuesto por el decreto 310 de 2021 se procede a estudiar, comparar e identificar las ventajas de utilizar la bolsa de productos para la adquisición respectiva frente a la subasta inversa. Según consultas a la bolsa los servicios de gestión de mesa de servicios y en general lo relacionado con administración y soporte de infraestructura, *se encuentran inscritos en la Bolsa Mercantil de Colombia y Si es posible adquirirlos a través de ese escenario.*

En virtud de lo expuesto, se consulta en la página de la Bolsa Mercantil todas las estadísticas y procesos de adquisición, que han adelantado las Entidades Estatales, a través del Mercado de Compra Públicas de la BMC, descritas en el siguiente link:

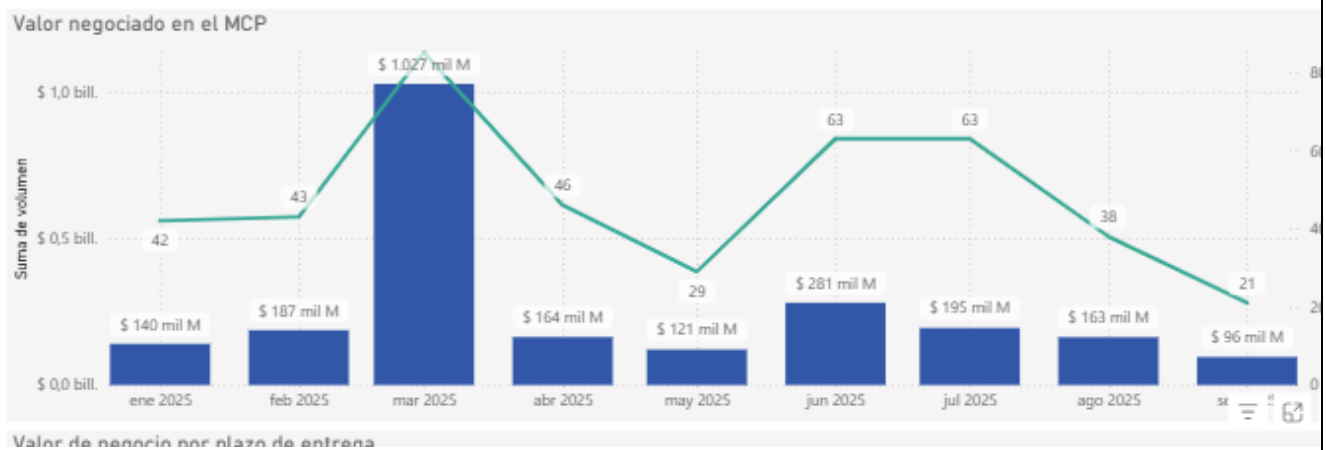
<https://www.bolsamercantil.com.co/mercado-de-compras-publicas>.

Revisando la información del mercado de compras públicas de la Bolsa Mercantil se evidencia experiencia con diferentes entidades y diferentes servicios, al 11 de noviembre de 2025 se han realizado 270 negociaciones por 2.373.236 millones de pesos distribuidas como se presenta a continuación:





No obstante, se observa un nivel decreciente en sus negociaciones:



Los procesos desarrollados por Bolsa mercantil permiten generar eficiencia en tiempos y procesos, pero es importante tener en cuenta los costos que acarrea.

Se procedió a consultar las condiciones ofrecidas por la Bolsa Mercantil durante los últimos 5 años para procesos de tecnología, soporte, mantenimiento y similares, observando que la bolsa cuenta con varios procesos desarrollados. Según datos de la BMC sobre históricos de comisiones pagadas a las firmas comisionistas se obtiene un estimado promedio de la comisión que la SDH debe pagar en el presente proceso del 0,83%

**Tabla No. 4**  
**Determinación Comisión Promedio**

Fecha oferta	Entidad	Producto	Presupuesto	Comisión máxima entidad estatal
6/08/2025	Instituto Color	Infraestructura Tecnológica	\$5.279.621.000	0,003
21/04/2025	Instituto Distri	Servicio Especializado De Mantenimiento Integral, Suministro De Equipos Y Dis	\$2.075.630.252	0,006
7/04/2025	Contraloria G	Servicio De Impresión, Fotocopiado Y Arrendamiento De Equipos De Escáner	\$371.000.000	0,018
30/01/2025	Unidad De Bus	Servicio De Conectividad E Infraestructura Tecnológica Y Servicio De Mesa De A	\$4.922.628.133	0,004
5/12/2024	Unidad Nacion	Solución Integral De Infraestructura De Tecnologías	\$16.700.505.954	0,004
28/11/2024	Secretaria De	Infraestructura Tecnológica	\$19.095.363.443	0,003
22/11/2024	Secretaria De	Infraestructura Tecnológica	\$1.227.192.577	0,005
18/11/2024	Alcaldía De Ma	Infraestructura Tecnológica	\$628.275.459	0,011
28/10/2024	Instituto Color	Servicios, Elementos Y Recursos De Conectividad, Telecomunicaciones E Inter	\$10.661.193.684	0,002
13/08/2024	Distrito Espec	Insumos De Impresion	\$663.156.632	0,008
12/08/2024	Departament	Servicio De Mantenimiento Preventivo Y Correctivo Para El Parque Automotor	\$756.302.521	0,010
26/04/2024	Gobernacion	Consumibles De Impresión	\$832.624.511	0,008
4/03/2024	Secretaria Dis	Consumibles De Impresión	\$841.247.823	0,010
8/11/2023	Instituto Geog	Consumibles Y Repuestos De Impresión	\$588.249.610	0,010
25/10/2023	Ideam	Adquisición E Instalación De Componente Tecnológico	\$2.440.204.500	0,011
30/08/2023	Secretaria Dis	Renovación, Soporte Y Mantenimiento De Tecnología Y Garantías	\$2.232.960.681	0,004
23/08/2023	Direccion Ger	Servicio De Administración Y Soporte De La Infraestructura Tecnológica	\$297.478.992	0,015
4/08/2023	Instituto Distri	Servicio Integral De Mantenimiento Para Equipos Especiales Y El Suministro De	\$869.778.058	0,011
13/06/2023	Fuerza Aerea	Servicio De Mantenimiento Preventivo Y Correctivo Para El Parque Automotor	\$283.918.728	0,030
7/06/2023	Ideam	Infraestructura De Software Y Hardware	\$2.940.946.981	0,011
19/05/2023	Contraloria G	Servicio De Impresión Y Fotocopiado, Fax Y Escáner	\$645.960.000	0,010
16/05/2023	Camara De Re	Actualización Y Modernización Tecnológica	\$17.548.652.267	0,001
9/12/2022	Agencia Naci	Tecnología Servicio De Soporte Y Mantenimiento De La Infraestructura Tecnolog	\$2.224.931.655	0,004
14/07/2022	Fondo Rotator	Adquisición E Instalación De Componente Tecnológico	\$1.353.143.270	0,005
15/12/2021	Agencia Naci	Infraestructura Tecnológica	\$3.532.171.203	0,003
9/12/2021	Secretaria Dis	Infraestructura Tecnológica	\$18.866.109.286	0,005
18/11/2021	Agencia Naci	Tecnología, Fortalecimiento Infraestructura Y Soporte De Servicios	\$7.439.057.856	0,003
2/09/2021	Instituto Distri	Mantenimiento De Equipos	\$408.445.885	0,010

Fuente consulta <https://www.bolsamercantil.com.co/mercado-de-compras-publicas>

Una vez obtenido el valor de comisión promedio, se calcula el costo adicional que implica la implementación de la modalidad de bolsa mercantil. Ver Tabla Costos Adicionales - Bolsa Mercantil.

Los cálculos realizados indican que la entidad requiere alrededor de 26 millones de pesos adicionales para cubrir los costos de administración y comisiones de la Bolsa.

Por lo anterior se realiza un balance entre los aspectos cualitativos, ventajas y desventajas, costos en que se incurrirá y porcentajes de ahorro, para determinar favorabilidad de esta modalidad de contratación.

**Tabla No. 5**  
**Costos Adicionales – Bolsa Mercantil**

DESCRIPCIÓN PORCENTAJES	DESCRIPCIÓN	VALOR PORCENTAJES	PRECIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL
VALOR ANÁLISIS DE COSTOS 2023	VALOR PROCESO	100	\$ 1.145.204.050	\$ 217.588.770	\$ 1.362.792.820
COSTOS BOLSA MERCANTIL 0,51%	REGISTRO BOLSA	0,30%	\$ 3.435.612	\$ 652.766	\$ 4.088.378
	COMPENSACIÓN Y LIQUIDACIÓN	0,21%	\$ 2.404.929	\$ 456.936	\$ 2.861.865
	FIRMA DIGITAL		\$ 28	\$ 5	\$ 33
SE DETERMINA POR LA ENTIDAD	COSTO COMISIÓN	1,40%	\$ 16.032.857	\$ 3.046.243	\$ 19.079.099
<b>VALOR PROYECCIÓN TOTAL DEL PROCESO POR BOLSA MERCANTIL</b>					<b>\$ 1.388.822.196</b>
<b>VALOR ADICIONAL QUE ASUMIRÍA LA ENTIDAD POR LA NEGOCIACIÓN EN BOLSA MERCANTIL</b>					<b>\$ 26.029.343</b>

Con la información consultada de la Bolsa Mercantil respecto de los márgenes de mejora obtenidos por esta Entidad en procesos similares se evidencian bajos niveles de ahorro, por lo cual no es favorable la realización de este proceso por dicha modalidad, teniendo en cuenta que se incrementa el costo del proceso y no se garantiza niveles significativos de ahorro.

Detalle	Presupuesto to	Valor negocio	Valor ahorro	% Ahorros
Infraestructura Tecnológica	\$19.095.363.443	\$13.945.000.000	\$5.150.363.443	26,97%
Equipos Tecnológicos	\$10.796.331.579	\$10.796.331.579	\$2.356.331.579	21,83%
Servicio De Administracion Y Soporte De Infraestructu	\$2.050.075.832	\$1.357.000.000	\$693.075.832	33,81%
Plataforma Tecnológica	\$3.739.495.798	\$3.739.495.798	\$380.495.798	10,18%
Infraestructura Tecnológica	\$1.757.333.334	\$1.659.000.000	\$98.333.334	5,60%
Equipos Tecnológicos	\$794.482.885	\$734.000.000	\$60.482.885	7,61%
Equipos Tecnológicos	\$1.912.504.997	\$1.912.504.997	\$42.504.997	2,22%
Equipos Tecnológicos	\$119.500.000	\$85.900.000	\$33.600.000	28,12%
Equipos Tecnológicos	\$156.000.000	\$156.000.000	\$3.000.000	1,92%
Equipos Tecnológicos	\$331.438.516	\$330.000.000	\$1.438.516	0,43%
Equipos Tecnológicos	\$83.233.380	\$83.233.380	\$733.380	0,88%
Equipos Tecnológicos	\$1.293.378.700	\$1.293.378.695	\$5	0,00%
Servicio De Administracion Y Soporte De Infraestructu	\$290.363.558	\$290.363.556	\$2	0,00%
Equipos Tecnológicos	\$17.548.652.267	\$17.548.652.267	\$0	0,00%
Servicio De Administracion Y Soporte De Infraestructu	\$517.891.905	\$517.891.905	\$0	0,00%
Infraestructura Tecnológica	\$485.578.813	\$485.578.813	\$0	0,00%
Infraestructura Tecnológica	\$2.940.946.981	\$2.940.946.981	\$0	0,00%
Equipos Tecnológicos	\$136.480.243	\$136.480.243	\$0	0,00%
Equipos Tecnológicos	\$607.500.000	\$607.500.000	\$0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>64656552232</b>	<b>58619258214</b>	<b>6037294017</b>	<b>9,3%</b>

Con los resultados obtenidos al evaluar la bolsa de productos como mecanismo de selección a través de la Bolsa Mercantil de Colombia, y aunado a los argumentos expuestos por el área solicitante en el sentido de que los servicios ofrecidos por la bolsa son diferentes a los servicios requeridos por la entidad, se concluye que no es procedente para la SDH acoger esta opción por las siguientes razones:

- No se tiene disponibilidad presupuestal para cubrir el valor de las comisiones.
- Según los resultados la expectativa es que se obtienen niveles muy bajos de ahorro
- Aunque la Bolsa Mercantil Colombia ofrece ventajas cualitativas de garantías y tiempos, también representa dificultades técnicas en la ejecución y mayores costos.
- Conforme con lo indicado por el área solicitante, los servicios requeridos por la entidad son muy específicos y requiere estricto cumplimiento de la ficha técnica

Por consiguiente, de acuerdo con el análisis realizado se determina que el proceso puede ser adelantado a través de la modalidad de **Selección de Subasta Inversa**.

### **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 consultó los Indicadores Financieros agregados por los filtros seleccionados de regiones y/o sectores para este caso el; "G4651 - Comercio al por mayor de computadores, equipo periférico y programas de informática", "J6202 - Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas" y "J6209 - Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos",

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: 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.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos.

<b>Indicadores de Liquidez</b>		2022	2023	2024
Índice de Liquidez	AC / PC	1,3	1,4	1,5
Capital de trabajo	AC - PC	7.886.484	10.034.195	11.334.215

El capital de trabajo y la razón corriente hacen referencia a la liquidez, ambos indicadores presentan crecimiento en los últimos años, lo que indica que las empresas del sector en términos generales cuentan con capacidad de atender sus demandas de recursos y cumplir sus compromisos.

<b>Indicadores de Endeudamiento</b>		2022	2023	2024
Nivel de Endeudamiento	PT / AT %	72%	66%	70%
Razón de cobertura de intereses	UO / GI	1,5	1,8	2,1

Estos dos indicadores se refieren al nivel de endeudamiento del sector, se muestra en términos generales que la capacidad de endeudamiento del sector aumento en los dos últimos años comparado con el 2022 y también se comporta en forma ascendente la razón de cobertura de los años 2023 y 2024.

Se hace claridad que, las cifras presentadas en este análisis de sector provienen del PIE de la Superintendencia de Sociedades con cifras de balances a 31 de diciembre de 2024 y que las mismas son de carácter ilustrativo del sector y no son la única base para determinar los indicadores financieros y organizacionales del presente proceso.

Para determinar los niveles a solicitar de cada indicador para la capacidad financiera y la capacidad organizacional en el presente proceso, se consultó, además a los posibles proponentes identificados en el presente análisis del sector de acuerdo con lo señalado en la perspectiva comercial y técnica, la información disponible en el RUES (REGISTRO UNICO EMPRESARIAL Y SOCIAL) que posee cifras del RUP de las empresas a 31 de diciembre de 2024. También, se realizó una verificación previa tomando como variables el objeto a contratar, el presupuesto, la forma de pago, duración del contrato, el estudio del sector, entre otras variables.

También se tiene en cuenta los lineamientos del Manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los Procesos de Contratación de Colombia Compra Eficiente, mediante la utilización de herramientas estadísticas que le permiten determinar los criterios para la capacidad financiera y la capacidad organizacional a solicitar, con el fin de garantizar la solvencia económica y patrimonial de los interesados en participar, así como también favorecer la pluralidad de oferentes.

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.

Los Indicadores por verificar son:

- Rentabilidad sobre patrimonio: Se establece con el fin de verificar la capacidad de generación de utilidad operacional por cada peso invertido en el patrimonio.
- 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.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos para el promedio sectorial.<sup>11</sup>

<b>Indicadores de Rentabilidad</b>		2022	2023	2024
Rentabilidad del patrimonio	UO / PAT	0,26	0,28	0,26
Rentabilidad del Activo	UO/AT	0,07	0,09	0,08

Los indicadores de rentabilidad muestran en su conjunto el nivel de organización de una empresa en el sentido de que a mayor rentabilidad mejor está la empresa en su estructura. Para este caso tanto el indicador de la rentabilidad del patrimonio como el de rentabilidad del activo muestran un aumento en el 2023 frente al año anterior, presentando una leve reducción en 2024, no obstante, los indicadores de rentabilidad siguen siendo favorables para el sector.

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

## **2.6 Perspectiva Técnica**

La Secretaría Distrital de Hacienda requiere contratar los servicios de la mesa de servicios, soporte en sitio que garanticen la gestión, el análisis, la documentación y la solución de todos los incidentes y requerimientos tecnológicos que se requieran, para el soporte en los equipos de cómputo ofimáticos, redes LAN y WLAN (WiFi local), comunicaciones unificadas (incluye telefonía IP), aplicaciones misionales, estratégicas, de soporte a los procesos y otras que se adquieran durante la vigencia del contrato solicitados por la Corporación, en relación con los servicios de TI, basándose en las buenas prácticas ITIL

El Concejo de Bogotá, dispone de la herramienta Aranda Service Desk (mesa de servicios) por medio del cual se gestionan las solicitudes de los usuarios que son competencia del proceso de sistemas y del módulo Aranda ASSET MANAGEMENT, esta solución permite realizar la administración, gestión, monitoreo y levantamiento de información de los inventarios de hardware y software de los equipos de cómputo. Este software debe estar a cargo del personal especializado en la herramienta que se encarga de la gestión, administración y del mantenimiento.

Por otro lado, se requiere mantener en óptimas condiciones los equipos de cómputo e impresoras de la Corporación, por esto se hace indispensable contar de forma permanente con el servicio de mantenimientos preventivos y correctivos para los equipos de cómputo y los suministros de repuestos para estos dispositivos para que se garantice la continuidad del servicio que prestan.

En lo relacionado con la bolsa de repuestos, partes, consumibles y/o accesorios se destinará un cupo por valor de Sesenta y Seis Millones Seiscientos Veinte Mil Pesos (\$66.620.000) Moneda Corriente, del valor total de contrato para la compra de repuestos, partes, consumibles y/o accesorios que se requieran durante la ejecución del presente contrato, la compra de los repuestos, partes, consumibles y/o accesorios deberá ser autorizada por la supervisión del contrato. Los repuestos, partes o accesorios relacionados, deben ser originales y nuevos. Antes de su instalación serán revisados por el supervisor o quien este delegue quien verificara y aprobara. Se admitirían repuestos genéricos solo cuando los repuestos originales se encuentren descontinuados y que sea generada una certificación del fabricante indicando dicho suceso.

La mesa de servicios es el único canal de comunicación entre los usuarios y la Oficina de Sistemas y Seguridad de la Información para recepcionar, registrar, clasificar, gestionar, solucionar, monitorear y controlar las solicitudes, incidentes, requerimientos y problemas relacionados con la infraestructura computacional o los sistemas de información, igualmente informar a los usuarios sobre la disponibilidad de los servicios.

<sup>11</sup> Portal de Información Empresarial (PIE) de la Superintendencia de Sociedades

Es importante precisar que, durante la ejecución del contrato deberá realizarse un (1) mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo, portátiles, escáneres, impresoras y videobeam del Concejo de Bogotá, que se encuentren sin garantía, y que se relacionan en el ítem INVENTARIO de acuerdo con el cronograma establecido en conjunto con la supervisión del contrato.

### Servicios que brinda una mesa de servicio<sup>12</sup>:

**Atención de reportes:** La principal tarea de tu mesa de ayuda es recibir los reportes de los clientes acerca de tus productos o servicios y registrar al cliente en un ticket con el asunto de consulta. Lo más recomendable es darle una solución inmediata; si esto no es posible esto, permitirá darle un seguimiento al caso de forma oportuna.

**Capacitación y recomendaciones:** Una opción muy eficaz para aclarar las dudas del cliente respecto a tus productos o servicios es crear contenido que sirva de guía para su buen uso o aprovechamiento. Puede ser a través de manuales, videos demostrativos, tutoriales, artículos de recomendaciones o cualquier material explicativo.

**Soporte técnico:** En esta área es indispensable que se cuente con personal que esté capacitado para dar soluciones concisas a fallas técnicas que puedan presentarse. Es importante se lleve un registro de estas para mejorar el servicio a largo plazo. Se le debe brindar al cliente un asesoramiento tanto en cuestiones de software como de hardware.

**Centro de llamadas:** En algunos casos la atención al cliente requiere una comunicación más directa, por lo cual una mesa de servicio cuenta con una línea telefónica que se encarga de solucionar las dudas y quejas de los clientes de manera personalizada y especializada.

### Descripción del servicio – Mesa de Servicio:

Este servicio brinda de forma eficiente, eficaz, efectiva y oportuna, solución primer nivel a los requerimientos de los usuarios finales de la Entidad y entidades externas, basados en los estándares ITIL V3 o superior, sobre la operación y uso de los servicios, hardware y software así:

- a. **Recepción de solicitudes:** Recepción, registro y apertura de los casos reportados a través de los canales de atención establecidos en la Mesa de Servicios (Correo electrónico, Línea Telefónica, Mesa de servicios WEB, Teams y los que disponga la entidad). Toda solicitud (requerimiento o incidente) y su correspondiente acción tomada debe ser registrada en la aplicación Service Desk Manager CA, suministrada por la Secretaría Distrital de Hacienda. La entidad realizará una transferencia de conocimiento básica sobre la gestión y operación de las herramientas propiedad de la entidad.
- b. **Actualización de información:** Información del estado del ticket durante su desarrollo. Toda actividad concerniente a la atención de las solicitudes y solución de incidentes debe ser registrada en la herramienta y anexada con un detalle completo para una posterior auditoría de todos los servicios realizados.
- c. **Escalamiento a segundo nivel:** En los casos en los cuales no pueda ser resuelto en el primer nivel de atención, se requiere de una solución especializada en nivel 2, el analista deberá realizar el escalamiento de que el nivel dos (2) hace referencia a los funcionarios (Profesionales especializados) y contratistas que laboran para la Secretaría de Hacienda Distrital.
- d. **Cierre de la solicitud:** Documentación y cierre del Ticket, acorde con los niveles de servicio y escalamiento adecuado.

<sup>12</sup> <https://blog.hubspot.es/service/guia-mesa-de-ayuda>

- e. **Gestión de Conocimiento:** El contratista a través de la coordinación de mesa debe postular para la Base de Datos de conocimiento de la DIT un mínimo de dos (2) documentos técnicos que contengan procedimientos, instrucciones o pasos a seguir para solucionar requerimientos (incidentes o solicitudes) que aporten a la memoria técnica establecida por la entidad, estos documentos serán avalados por el Gestor de Conocimiento enmarcado en los procedimientos establecidos y en las buenas prácticas ITIL.

Los servicios de mesa de servicio se deben prestar haciendo uso de las mejores prácticas ITIL (conjunto de conceptos y buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, el desarrollo de tecnologías de la información y las operaciones de TI) ya que esta es una herramienta de conocimiento que establece las pautas para incrementar la eficiencia de la Corporación.

Se trata de un conjunto de buenas prácticas (procedimientos, técnicas, métodos o actividades para proporcionar un determinado resultado), las cuales se enmarcan en un conjunto de procesos cuyo objetivo es organizar de manera productiva los servicios tecnológicos ayudando a desarrollar y mejorar el servicio de la entidad a largo plazo.

La mesa de ayuda es el punto de contacto entre los usuarios de la Secretaría y su objetivo principal es atender de manera oportuna, eficiente y con alta calidad las peticiones que los usuarios realicen a diario.

Durante la ejecución del contrato se requiere que el contratista preste el respectivo soporte técnico para la gestión de impresión a través del software que se tiene instalado (PAPER CUT), con entrega de suministros y consumibles incluidos.

Adicionalmente, brindar soporte en sitio, garantizando la gestión, el análisis, la documentación y la solución de todos los incidentes y requerimientos tecnológicos, que se requieran, para el soporte en los equipos de cómputo ofimáticos, impresoras, redes LAN y WLAN (WiFi local), comunicaciones unificadas (incluido telefonía IP), aplicaciones misionales, estratégicas, de soporte a los procesos y otras que se adquieran durante la vigencia del contrato solicitados por la Corporación, en relación con los servicios de TI.

Las especificaciones técnicas se presentan en la ficha técnica del proceso.

### **2.7 Análisis de Riesgo**

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

#### **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.
- No cumplir con los requerimientos previstos en el contrato. Prestación de servicio sin el cumplimiento de los parámetros establecidos en el contrato.

#### **RIESGO TÉCNICO:**

- Ausencia de personas con el perfil que requiere la entidad y establecido en el Anexo Técnico y demás anexos que conforman la ejecución del contrato.
- Los productos o elementos no cumplen con los parámetros establecidos en el contrato, estudios previos y demás anexos que conforman la ejecución del contrato.

**RIESGO ECONÓMICO:**

- Que el contratista no realice una estimación adecuada de los costos a su cargo, así como el que los valores ofertados puedan tener incremento o variaciones. Por tanto, se establecen obligaciones que el contratista debe asumir para que permita mitigar dichos riesgos.

La Matriz de riesgos definitiva se adjunta con los documentos del proceso.

Observaciones:

<b>Revisado por:</b> Marcela Castro Macias	Subdirectora de Asuntos Contractuales
<b>Proyectado por:</b> Jairo Villegas Isaza (Perspectiva Legal)	Profesional Especializado SAC
<b>Proyectado por:</b> Mary Luz Pinzón Romero	Profesional SAC