Coljuegos
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20251217-162114-b53651-91224388
2025-12-17T16:23:36-05:00 - Página 1 de 6

Constancia de estudio de mercado
Fecha: 2025-12-17 16:20:23
Radicado: 20250243663

FORMATO CONSTANCIA DE ESTUDIO DE MERCADO

PROCESO ADQUISICIÓN ADMINISTRATIVA	Vicepresidencia, Jefe de oficina o Gerencia Usuaria:	Oficina de Tecnologías de la Información

I. OBJETO DEL PROCESO CONTRACTUAL:

Contratar el servicio de comunicación que integre PBX IP, y Contact Center bajo el modelo Software como Servicio (SaaS) para Coljuegos.

II. CONSULTA SOLICITADA :

2.1 Medio por el cual se entregaron las ofertas (cotizaciones) y especificaciones detallas para la adquisición del bien o servicio.

Medio	X	Fecha (dd/mm/aaaa)		
Telefónico				
Correo Electrónico				
Área Solicitante				
Acercamiento del Proveedor				
Otro*	X	11/12/2025	***indique ¿Cuál?**	**PROPUESTAS PROVEEDORES**

2.3 DATOS DEL LOS POSIBLES INTERESADOS

Nombre del Oferente	N°. Cédula o NIT	Nombre del Contacto	Teléfono	Dirección (incluya ciudad)	Correo Electrónico
KPITAL NETWORKS SAS	900.104.240-3	ARIS ANDRÉS GÓMEZ	3023562668	Cra 52a # 123b-28 of 702	comercial@kpital.co
CENTRAL DE COBRANZAS S.A.S	802020710	NESTOR RAUL MUNEVAR BARRIGA	3091735	Carrera 43 #95-20 Barranquilla	nmunevar@centraldecobranzas.com
SEINCO INGENIERÍA SAS	830049680-1	GELMAN JAVIER GONZALES GUZMAN	3195538483	CARRERA 21 33 14 PISO 2 en la ciudad de BOGOTA	informacion@seincosoluciones.com

III. ANÁLISIS DE LAS COTIZACIONES:

3.1 Análisis y definición

Teniendo en cuenta que el sistema de telefonía On-Premise de Skarlet PBX y Call Center dejará de contar con soporte

Coljuegos
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20251217-162114-b53651-91224388
2025-12-17T16:23:36-05:00 - Página 2 de 6

a vez finalice la vigencia actual contratada es decir 2025. Se requiere la migración a un modelo SaaS para garantizar continuidad del servicio de telefonía institucional, evitando interrupciones operativas derivadas del fin de soporte de versión On-Premise. Asimismo, permitirá modernizar la infraestructura de comunicaciones, mejorar los tiempos de spuesta y asegurar la disponibilidad permanente de los servicios de PBX y Call Center. Con esta transición, la entidad ntará con una plataforma más segura, escalable y alineada con las tendencias tecnológicas actuales, lo que facilita la timización de la atención a la ciudadanía, la integración con los sistemas internos y el fortalecimiento de los procesos sionales que dependen de la gestión de llamadas y demás canales de comunicación. Por lo tanto, el modelo Software mo Servicio (Saas) va en línea con las funciones la Oficina de Tecnología de la Información la cual gestionó el PETI 23-2026, en la cual se define la hoja de ruta para la Transformación Digital de Coljuegos.
ntro de este plan se incluye los siguientes proyectos y objetivos:
e 1 Modernización Tecnológica y Arquitectura Empresarial: Proyecto PY-TEC-06: Modernización tecnológica y uipamiento avanzado de la infraestructura de TI.
e 2: Innovación y Actualización Tecnológica: Objetivo ID4: Fomentar la innovación mediante el uso de herramientas cnológicas de punta. Así mismo en cumplimiento de lo dispuesto en:
- CONPES 3075 DE 2019 en cual tiene como objetivo "tiene como objetivo establecer medidas para ampliar la confianza digital y mejorar la seguridad digital de manera que Colombia sea una sociedad incluyente y competitiva en el futuro digital.
- Directiva presidencial N2 de 2019 "Directrices para garantizar la implementación segura de la Política de Gobierno Digital liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC).
Es asi que , considerando la evolución tecnológica, el incremento en los volúmenes de atención a la ciudadanía y los nuevos requerimientos de seguridad, escalabilidad y eficiencia, se hace necesario adoptar un modelo de telefonía basado en la nube (SaaS – Software como Servicio).
Este modelo garantiza la continuidad del servicio de atención a la ciudadanía, fortalece la seguridad de la información, optimiza los recursos tecnológicos y contribuye a la modernización de la infraestructura de comunicaciones de Coljuegos.
La adopción del modelo SaaS permite mantener la operación del servicio de manera eficiente, al contar con soporte y actualizaciones permanentes. De esta forma, se garantiza la continuidad de las labores de la Gerencia de Relacionamiento Comercial y el adecuado funcionamiento de los servicios telefónicos en todas las áreas de la entidad. Asimismo, la solución debe permitir asegurar la operación del Call Center, garantizando la disponibilidad de diez (10) licencias de Contac center y la implementación de ciento treinta (130) extensiones a través de teléfonos softphone. Lo anterior contribuye a mantener un servicio ágil, accesible y de alta calidad para la ciudadanía y los actores del sector de juegos de suerte y azar.
Se aclara que la renovación del servicio Saas estará sujeta al incremento anual del IPC, conforme a las prácticas de mercado y a la evolución de los costos tecnológicos. Este esquema de adquisición bajo demanda resulta financieramente favorable para la entidad, ya que evita inversiones iniciales en infraestructura, licenciamiento y mantenimiento especializado, optimizando los recursos públicos y permitiendo una mayor previsión y control del gasto operativo.
Sumado a lo anterior, la solución SaaS contribuye al cumplimiento de los lineamientos de Gobierno Digital y PETI 2023–2026 de Coljuegos, especialmente en materia de modernización tecnológica, eficiencia administrativa, interoperabilidad, trazabilidad y calidad en la atención al ciudadano. Su adopción elimina los riesgos asociados al ciclo de vida de la infraestructura física y optimiza los costos operativos al evitar mantenimientos, licenciamientos y reemplazos de hardware. Finalmente, la contratación permitirá a Coljuegos consolidar una plataforma moderna, escalable e inteligente que soporta el crecimiento de la demanda, mejora los tiempos de respuesta en los canales de comunicación y habilitas capacidades de analítica para la toma de decisiones orientadas a la mejora continua del servicio. De esta manera, se garantizará una atención confiable, oportuna y de alta disponibilidad para los ciudadanos, operadores y demás, fortaleciendo el relacionamiento institucional y la eficiencia en la gestión pública.

Lo anterior se encuentra soportado en la solicitud de constancia de estudio de mercado y en las cotizaciones allegadas, que respaldan la existencia de competencia y la pertinencia de los valores estimados para el presente proceso.

A continuación, se presenta cuadro con las cotizaciones presentadas por los proveedores:

Coljuegos
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20251217-162114-b53651-91224388
2025-12-17T16:23:36-05:00 - Página 3 de 6

ITEM	Descripcion	KPITAL NETWORKS SAS NIT:900.104.240-3				CENTRAL DE COBRANZAS S.A.S NIT:802.020.710-6			SEINCO INGENIERÍA SAS NIT: 830.049.680-1			PROMEDIO
		Cantidad	Valor Unitario	IVA	Valor total	Valor Unitario	IVA	Valor total	Valor Unitario	IVA	Valor total	
1	Servicio Contact Center Canales voz, entrada/salida Reporteria (10 licencias), en nube por 12 meses.	1	$ 40,401,045	$ 0	$ 40,401,045	$ 76,884,000	$ 0	$ 76,884,000	$ 108,316,400	$ 0	$ 108,316,400	$ 75,200,482
2	Servicio PBX Nube – Actualización Soporte -130 Extensiones, Softphone por 12 meses	1	$ 13,448,000	$ 0	$ 13,448,000	$ 12,450,000	$ 0	$ 12,450,000	$ 39,624,000	$ 0	$ 39,624,000	$ 21,840,667
					$ 53,849,045			$ 89,334,000			$ 147,940,400	$ 97,041,148

Con base en las tres (3) cotizaciones recibidas y analizadas, se establece el promedio de los valores ofertados, el cual se adopta como presupuesto oficial del proceso, por la suma de NOVENTA Y SIETE MILLONES CUARENTA Y UN MIL CIENTO CUARENTA Y OCHO PESOS M/CTE ($97.041.148), IVA incluido, si aplica**.**

Teniendo en cuenta las fuentes de consulta, se evidencia que el proveedor KPITAL NETWORKS SAS presentó la propuesta más favorable. De acuerdo con la necesidad identificada, se manejará un presupuesto de $53.849.045, monto calculado con base en la oferta del proveedor que presentó el menor valor.

Se Procederá a través de **modalidad directa**, de conformidad con el numeral 7 del artículo 22 del acuerdo 01 de 2019 del manual de contratación de Coljuegos, que establece la modalidad de contratación directa en la entidad, con relación a que cuando la cuantía del contrato no exceda de cien salarios mínimos mensuales legales vigentes (100SMMLV).

IV. P.A.A. PARA VIGENCIA

El presupuesto disponible en la línea PAA 2025-54, línea de Egresos de Inversión No 103. ***"CONTRATAR EL SERVICIO DE COMUNICACION QUE INTEGRA PBX IP Y CONTAC CENTER BAJO EL MODELO SOFTWARRE COMO SERVICIO (SaaS) PARA COLJUEGOS"*** está por el valor de CINCUENTA Y CUATRO MILLONES SESENTA PESOS M/CTE ($54.000.060) a corte de 17 de diciembre de 2025, es decir que el presupuesto oficial establecido por la suma de: CINCUENTA Y TRES MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL CUARENTA Y CINCO PESOS M/CTE ($53.849.045), está dentro del presupuesto disponible para adelantar el proceso contractual.

V. ELABORACIÓN Y REVISIÓN

Elaboró Profesional Especializado 1 de la V.D.O.		**Revisó Contratación Administrativa** (Profesional Especializado 3 de la V.D.O.)	
Firma:		**Firma:**	
Nombre:	FAVIO ANDRES RUIZ	**Nombre:**	MARTHA ALEJANDRA SANCHEZ SAAVEDRA
Cargo:	PROFESIONAL ESPECIALIZADO 1 VDO	**Cargo:**	PROFESIONAL ESPECIALIZADO 3 VDO
Fecha:	17/12/2025	**Fecha:**	17/12/2025
Elaboró: FAVIO ANDRES RUIZ			
Revisó: MARTHA ALEJANDRA SANCHEZ SAAVEDRA			

olios: (Número de hojas que conforman la comunicación, incluyendo los anexos)	2
nexo: (Nombre de (los) documento (s) que se anexa (n))	Solicitud de Estudios de Mercado
úmero de expediente *(Nombre del Proceso)*: CTO 420 - 2025 SERVICIO DE COMUNICACIÓN PBX IP, ONTACT CENTER (SAAS)	

Coljuegos
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20251217-162114-b53651-91224388
2025-12-17T16:23:36-05:00 - Página 4 de 6

Coljuegos
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20251217-162114-b53651-91224388
2025-12-17T16:23:36-05:00 - Página 5 de 6

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

20250243663

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO ADMINISTRADORA DEL MONOPOLIO

gestionado por: azsign.com.co

RENTISTIC

Id Acuerdo: 20251217-162114-b53651-91224388

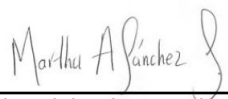
Estado: Finalizado

Creación: 2025-12-17 16:21:14

Finalización: 2025-12-17 16:23:35

Escanee el código para verificación

Firma: Profesional Especializado 3



Martha Alejandra Sanchez Saavedra
masanchezs@coljuegos.gov.co
NIT: 900505060-5
Profesional especializado 3 VDO
Coljuegos

Elaboración: Profesional Especializado 1



Favio Andres Ruiz
fruiz@coljuegos.gov.co
NIT: 900505060-5
Profesional Especializado 1
Coljuegos

Coljuegos
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20251217-162114-b53651-91224388
2025-12-17T16:23:36-05:00 - Página 6 de 6

REPORTE DE TRAZABILIDAD

20250243663

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO ADMINISTRADORA DEL MONOPOLIO RENTÍSTIC

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20251217-162114-b53651-91224388

Creación: 2025-12-17 16:21:14

Estado: Finalizado

Finalización: 2025-12-17 16:23:35

Escanee el código para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	Favio Andres Ruiz fruiz@coljuegos.gov.co Profesional Especializado 1 Coljuegos	Aprobado	Env.: 2025-12-17 16:21:15 Lec.: 2025-12-17 16:21:40 Res.: 2025-12-17 16:21:58 IP Res.: 190.71.195.34
Firma	Martha Alejandra Sanchez Saavedra masanchezs@coljuegos.gov.co Profesional especializado 3 VDO Coljuegos	Aprobado	Env.: 2025-12-17 16:21:58 Lec.: 2025-12-17 16:23:15 Res.: 2025-12-17 16:23:35 IP Res.: 190.71.195.34