



**PROCESO  
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

F14.P3.ABS

09/06/2023

**FORMATO ESTUDIO DE SECTOR**

Versión 6

Página 1 de  
50

## **ESTUDIO DE SECTOR**

**RENOVACIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN, SOPORTE Y GARANTÍA DE LA  
HERRAMIENTA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA HELPPEOPLE PARA EL  
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR (ICBF).**

**29 DE DICIEMBRE DE 2025**

---

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012


**CONTENIDO**

CONTENIDO .....	2
1. OBJETIVO DEL ESTUDIO .....	3
2. ANÁLISIS DEL SECTOR .....	3
2.1. ASPECTOS GENERALES DEL SECTOR .....	3
2.1.1. Contexto económico .....	3
2.1.2. Contexto regulatorio .....	15
2.1.3. Contexto técnico .....	16
2.1.4. Existencia de un Acuerdo Marco de Precios o Instrumentos de Agregación de Demanda que puedan satisfacer la necesidad .....	22
3. ESTUDIO DE LA DEMANDA .....	23
3.1. Histórico de contratación del ICBF .....	23
3.2. Contrataciones adelantadas por otras entidades .....	28
4. ANÁLISIS DE LA OFERTA .....	34
5. PRECIOS PROMEDIO DEL MERCADO .....	40
6. ANÁLISIS DE RIESGOS .....	47
7. CONCLUSIONES .....	48
8. ANEXOS .....	50

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>  <b>FORMATO ESTUDIO DE SECTOR</b>	F14.P3.ABS	09/06/2023
		Versión 6	Página 3 de 50

## 1. OBJETIVO DEL ESTUDIO

El presente estudio de sector tiene como objetivo analizar la oferta y la demanda del sector relativo al objeto de contratación, teniendo en cuenta la justificación de la necesidad establecida por la dependencia solicitante y los bienes y servicios requeridos detallados en la FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS (FCT)<sup>1</sup> y sus anexos. Lo anterior, con el fin de:

- Establecer los precios promedio del mercado y el presupuesto del bien o servicio a contratar.
- Determinar la modalidad de contratación.
- Análisis de las garantías necesarias para garantizar el cumplimiento del contrato.

Los análisis anteriores se realizan en aras de obtener la mejor oferta y seleccionar el contratista idóneo para suplir las necesidades del ICBF, mitigando el riesgo de incumplimiento. De acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 2.2.1.1.1.6.1. del Decreto 1082 de 2015, el Estudio de Sector se elabora siguiendo las recomendaciones de la Guía para la Elaboración de Estudios de Sector de la Agencia Nacional para la Contratación Pública – ANCP Colombia Compra Eficiente<sup>2</sup>.

## 2. ANÁLISIS DEL SECTOR

### 2.1. ASPECTOS GENERALES DEL SECTOR

#### 2.1.1. Contexto económico

Según la teoría económica clásica, los sectores de la economía son los siguientes: sector primario (agropecuario), sector secundario (industrial) y sector terciario (de servicios).

El sector terciario o de servicios *“Incluye todas aquellas actividades que no producen una mercancía en sí, pero que son necesarias para el funcionamiento de la economía. Como ejemplos de ello tenemos el comercio, los restaurantes, los hoteles, el*

<sup>1</sup> Ficha de condiciones técnicas enviada por la Dirección de Información y Tecnología - Subdirección de Recursos Tecnológicos.

<sup>2</sup> Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente (CCE), Guía de Elaboración de Estudios de Sector, GEES – versión 2 del 15 de agosto de 2025, disponible en internet en: <https://www.colombiacompra.gov.co/archivos/manual/guia-para-la-elaboracion-de-estudios-del-sector> Fecha de consulta: 27 de dic. de 2025.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

*transporte, los servicios financieros, las comunicaciones, los servicios de educación, los servicios profesionales, el Gobierno, etc.*<sup>3</sup> Teniendo en cuenta lo anterior y la necesidad de la Entidad, los potenciales contratistas se encuentran en el sector terciario o de servicios.

El sector terciario es fundamental para el correcto desarrollo de la economía, pues se enfoca en la distribución y consumo de mercancías, en la prestación de servicios personales como públicos, salud, educación, entre otros. Gracias a la organización y administración prestada por el sector terciario, el sector primario y el secundario pueden ser más productivos para Colombia.


Se puede señalar que el sector servicios se encuentra conformado por diferentes actividades entre las cuales cabe mencionar las siguientes:

- Comercio al por menor y al por mayor
- Transporte y almacenamiento
- Transporte aéreo
- Alojamiento y servicios de comida
- Información y comunicaciones
- Actividades financieras y de seguro
- Actividades inmobiliarias
- Actividades profesionales, científicas y técnicas
- Actividades de servicios administrativos y de apoyo
- Administración pública y defensa
- Educación
- Actividades de atención de la salud humana y asistencia social
- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación
- Actividades de asociaciones
- Entre otras.

El sector servicios es enormemente heterogéneo, en él se enmarcan actividades muy diversas que se pueden clasificar siguiendo diferentes criterios. En primer lugar, teniendo en cuenta quien gestiona el servicio, podemos distinguir dos grandes grupos:

- **Servicios públicos:** prestados por las administraciones públicas con los ingresos obtenidos por los impuestos. En otros, el Estado es el principal proveedor de los servicios de sanidad y educación.
- **Servicios privados:** Prestados por empresas privadas en busca de un beneficio económico. Aquí están los demás servicios (transporte, turismo, ocio, comercio, actividades financieras, etc.).

<sup>3</sup> Banco de la República de Colombia (BanRep), Enciclopedia BanRep. Disponible en internet en [https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Sectores\\_econ%C3%B3micos](https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Sectores_econ%C3%B3micos). Fecha de consulta: 10 de diciembre de 2025

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>  <b>FORMATO ESTUDIO DE SECTOR</b>	F14.P3.ABS	09/06/2023
		Versión 6	Página 5 de 50

En segundo lugar, podemos distinguir diversos grupos, según el tipo de servicio prestado:

- **Servicios sociales:** Administración pública, educación, sanidad. Estas actividades son gestionadas mayoritariamente por el Estado.
- **Servicios de distribución:** comercio, transportes, comunicaciones, correo.
- **Servicios al consumidor:** hostelería, restauración, ocio, cultura, doméstico, etc.
- **Servicios a las empresas:** Bancos, seguros, etc. Estos servicios también son prestados a particulares.

El sector de servicios en Colombia compone el 60% del PIB nacional y por lo tanto cuenta con un gran potencial de crecimiento, por ello se ha convertido en una de las mayores apuestas comerciales para el país. Actualmente, se están llevando a cabo iniciativas para explorar nuevas oportunidades y mercados, mejorando las políticas del sector y así ampliar la oferta.

- **Clasificación Industrial Internacional Uniforme – CIIU**

Según la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas, revisión cuarta adaptada para Colombia (CIIU Rev. 4 A.C. (2022)<sup>4</sup>, las empresas que ofrecen los servicios en estudio se clasifican principalmente en el siguiente código CIIU y actividad económica:

**Tabla 1. Actividad económica – Códigos CIIU**

SECCIÓN	DIVISIÓN	GRUPO	CLASE
J Información y comunicaciones	58 Actividades de edición.	582 Edición de programas de informática (software).	5820 Edición de programas de informática (software)


Fuente: Elaboración propia a partir del documento de Clasificación Industrial Internacional Uniforme Internacional de todas las actividades económicas, revisión 04 adaptada para Colombia (CIIU REV 4 a.c (2022)). Disponible en: [https://www.dane.gov.co/files/sen/nomenclatura/ciiu/CIIU\\_Rev\\_4\\_AC2022.pdf](https://www.dane.gov.co/files/sen/nomenclatura/ciiu/CIIU_Rev_4_AC2022.pdf)

<sup>4</sup> DANE. Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas, Revisión cuarta, Adaptada para Colombia. CIIU Rev. 4 A.C. (2022). Disponible en: [https://www.dane.gov.co/files/sen/nomenclatura/ciiu/CIIU\\_Rev\\_4\\_AC2022.pdf](https://www.dane.gov.co/files/sen/nomenclatura/ciiu/CIIU_Rev_4_AC2022.pdf). Consultado en Diciembre de 2025

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

	<p style="text-align: center;"><b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>FORMATO ESTUDIO DE SECTOR</b></p>	F14.P3.ABS	09/06/2023
		Versión 6	Página 6 de 50

- **5820 Edición de programas de informática (software)**

**Esta clase incluye:**

- La edición de programas informáticos comerciales (no personalizados):
  - Sistemas operativos.
  - Aplicaciones comerciales y otras aplicaciones.
  - Juegos informáticos para todas las plataformas.

**Esta clase excluye:**

- La reproducción de software o programas de informática. Se incluye en la clase 1820 «Producción de copias a partir de grabaciones originales».
- La venta al por menor de programas de informática comerciales. Se incluye en la clase 4741 «Comercio al por menor de computadores, equipos periféricos, programas de informática y equipos de telecomunicaciones en establecimientos especializados».
- La producción de software o programas de informática no asociados con edición. Se incluye en la clase 6201 «Actividades de desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis, programación, pruebas)».
- El suministro en línea de software, programas de informática (alojamiento de aplicaciones de servicio en línea y suministro de servicios de aplicación de software). Se incluye en la clase 6311 «Procesamiento de datos, alojamiento (hosting) y actividades relacionadas».

- **Clasificación UNSPSC**

De conformidad con el objeto de contratación, este se encuentra codificado en la herramienta de clasificación de bienes y servicios de Naciones Unidas<sup>5</sup> y publicada por Colombia Compra Eficiente, así:

**Tabla 2. Códigos UNSPSC relacionados con los bienes y servicios requeridos en la FCT**

<sup>5</sup> Colombia Compra Eficiente. Clasificador de bienes y servicios. Disponible en: <https://www.colombiacompra.gov.co/clasificador-de-bienes-y-Servicios> y <https://operaciones.colombiacompra.gov.co/clasificador-de-bienes-y-servicios>. Consultado el 27 diciembre de 2025.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

GRUPO	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE
E Productos de Uso Final	43000000 Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	43230000 Software	43231500 Software funcional específico de la empresa
			43233700 Software de administración de empresas

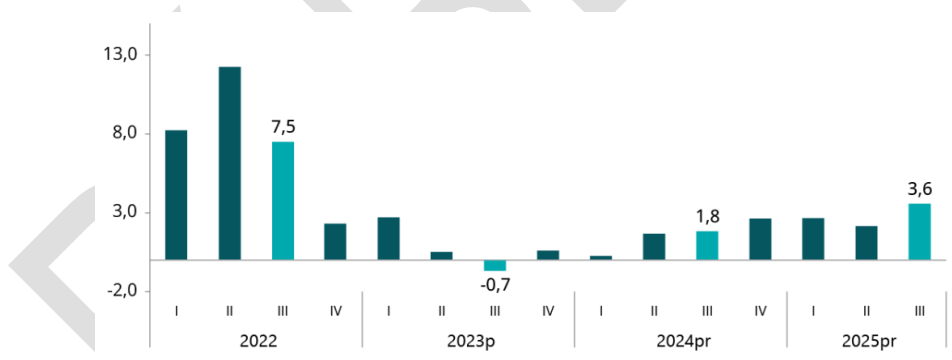
Fuente: Elaboración propia con base en la FCT elaborada por el área líder de la necesidad de contratación.

De otra parte, a continuación, se presentan las variables significativas para el sector objeto de análisis, el sector terciario o Sector servicios, se analizó la variación de estos indicadores y variables económicas dado que dan cuenta del comportamiento del sector:

- **Producto Interno Bruto**

De acuerdo con el boletín técnico publicado por el DANE el 18 de noviembre del 2025, el Producto Interno Bruto (PIB) en su serie original presentó un crecimiento del 3,6% en el tercer trimestre de 2025 frente al mismo trimestre del año anterior. Esta cifra evidencia una ligera recuperación económica del país en comparación con trimestres anteriores del mismo año, donde el crecimiento fue más moderado.

### Ilustración 1. Producto Interno Bruto



Fuente: DANE. Producto Interno Bruto III Trimestre 2025. Disponible en <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-nacionales-trimestrales/pib-informacion-tecnica> Consultado el 27 de diciembre de 2025.

Este comportamiento se explica principalmente por el buen desempeño de sectores como:

- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

servicios sociales crece 8,0% (contribuye 1,3 puntos porcentuales a la variación anual).

- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida crece 5,6% (contribuye 1,2 puntos porcentuales a la variación anual).
- Industrias manufactureras crece 4,1% (contribuye 0,5 puntos porcentuales a la variación anual).

Con respecto al comportamiento del mercado laboral en el sector de “información y comunicaciones”, a continuación, se resumen las conclusiones de la Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH) sobre los principales indicadores de mercado laboral.

En el mes de octubre de 2025, el número de personas ocupadas en el total nacional fue 24.370 miles de personas. Las ramas que más aportaron positivamente a la variación de la población ocupada fueron Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca (1,5 puntos porcentuales); Alojamiento y servicios de comida (1,2 puntos porcentuales) y Transporte y almacenamiento (1,0 puntos porcentuales).

**Ilustración 2. Distribución porcentual, variación absoluta y contribución a la variación de la población ocupada según rama de actividad Total nacional octubre (2024 - 2025)**

Rama de actividad	Total nacional				
	Octubre 2024	Octubre 2025	Distribución % 2025	Variación absoluta	Contribución en p.p.
<b>Población ocupada</b>	<b>23.393</b>	<b>24.370</b>	<b>100</b>	<b>977</b>	
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	3.349	3.697	15,2	347	1,5
Alojamiento y servicios de comida	1.681	1.960	8,0	279	1,2
Transporte y almacenamiento	1.677	1.908	7,8	231	1,0
Administración pública y defensa, educación y atención de la salud humana	2.722	2.894	11,9	172	0,7
Actividades profesionales, científicas, técnicas y servicios administrativos	1.673	1.811	7,4	138	0,6
Industrias manufactureras	2.611	2.741	11,2	130	0,6
<b>Información y comunicaciones</b>	<b>349</b>	<b>394</b>	<b>1,6</b>	<b>44</b>	<b>0,2</b>
Actividades financieras y de seguros	404	441	1,8	37	0,2
Actividades inmobiliarias	302	303	1,2	2	0,0
Suministro de electricidad, gas, agua y gestión de desechos <sup>^</sup>	771	730	3,0	-42	-0,2
Construcción	1.593	1.525	6,3	-68	-0,3
Actividades artísticas, entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios	2.001	1.928	7,9	-73	-0,3
Comercio y reparación de vehículos	4.259	4.038	16,6	-221	-0,9

Fuente: DANE. Boletín Técnico - Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH) octubre 2025. Disponible en internet en <https://www.dane.gov.co/files/operaciones/GEIH/bol-GEIH-oct2025.pdf>, publicado el 28 de noviembre de 2025. Fecha de consulta: el 27 de diciembre de 2025.

Por su parte, la rama de actividad “*Información y comunicaciones*” representó el 1,6% del total de la población ocupada.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Por otro lado, el boletín técnico de la Encuesta Mensual de Servicios del DANE<sup>6</sup> (elaborada teniendo en cuenta la clasificación CIIU Rev. 4.0 A.C), para el mes de octubre de 2025 concluye que la división “*desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos*”, los ingresos nominales presentaron una variación positiva del 6,4% en comparación con el mismo mes del año anterior.

### **Ilustración 3. Variación anual de los ingresos nominales, según subsector de servicios (Total nacional octubre 2025p / octubre 2024)**

**Gráfico 1. Variación anual de los ingresos nominales, según subsector de servicios Total nacional Octubre 2025<sup>p</sup> / octubre 2024**



Fuente: Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), Boletín Técnico Encuesta Mensual de Servicios; disponible en Internet en: <https://www.dane.gov.co/files/operaciones/EMS/bol-EMS-oct2025.pdf>. Fecha de consulta: 27 de diciembre de 2025.

<sup>6</sup> La Encuesta Mensual de Servicios – EMS, es una operación estadística por medio de la cual el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) obtiene la información de las variables principales del sector servicios para el análisis de su evolución en el corto plazo. En el proceso permanente de mejoramiento y actualización de las estadísticas económicas, y con el propósito de responder a estándares nacionales e internacionales, tanto metodológicos como de clasificación, se presentan mensualmente, a partir de enero de 2018, en la Encuesta Mensual de Servicios (EMS) los resultados que anteriormente se publicaban trimestralmente en la denominada Muestra Trimestral de Servicios (MTS).

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

**Ilustración 4. Variación anual de los ingresos y contribución por tipo de ingresos, según subsector de servicios Total nacional**

Sección	División	Descripción	Ingresos nominales		Ingresos por servicios			Venta de Mercancías		Otros Ingresos	
			Variación (%)								
Contribución (PP)											
H	División 52	Almacenamiento y actividades complementarias al transporte	2,7		2,6		-0,2		0,3		
H	División 53	Correo y servicios de mensajería	8,9		8,8		-0,0		0,1		
I	División 56	Restaurantes, catering y bares	9,1		8,9		0,5		-0,4		
J	División 58	Actividades de edición	-9,8		-8,6		-1,9		0,6		
J	División 59, excepto Clase 5920	Producción de películas cinematográficas y programas de televisión	-6,3		-4,7		-2,8		1,2		
J	División 60 y Clase 6391	Actividades de programación y transmisión, agencias de noticias	2,7		3,4		0,0		-0,8		
J	División 61	Telecomunicaciones	-2,7		-2,2		-0,8		0,2		
J	División 62, División 63, excepto Clase 6391	Desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos	6,4		7,0		-0,6		-0,0		
LN	Sección L, División 68 Sección N, Divisiones 7710, 7729 y 7730	Inmobiliarias, alquiler de maquinaria y equipo	6,4		7,1		-0,5		-0,2		
M	Divisiones 69, 70, 71, 72, Clase 7320, División 74	Actividades profesionales científicas y técnicas	-5,4		-5,4		-0,0		-0,0		
M	Clase 7310	Publicidad	8,0		8,2		-0,1		-0,1		
N	Divisiones 78, 80 y 81, excepto Clase 8130	Actividades de empleo, seguridad e investigación privada, servicios a edificios	17,0		16,9		0,0		0,1		
N	Clase 8220	Actividades de centros de llamadas (Call center)	-8,2		-8,2		0,0		0,1		
N	División 82 excepto Clase 8220	Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades, excepto Call center	5,4		5,3		0,0		0,1		
P	Grupo 854	Educación superior privada	9,5		8,3		0,1		1,1		
Q	Clase 8610	Salud humana privada con internación	5,1		5,2		-0,2		0,1		
Q	División 86 excepto Clase 8610	Salud humana privada sin internación	7,2		6,7		0,3		0,3		
S	Divisiones 90, 92, 93, 95 y 96	Otros servicios de entretenimiento y otros servicios	6,4		7,3		0,1		-1,0		

Fuente: Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), Boletín Técnico Encuesta Mensual de Servicios; disponible en Internet en: <https://www.dane.gov.co/files/operaciones/EMS/bol-EMS-oct2025.pdf>. Fecha de consulta: 16 de diciembre de 2025.

En octubre de 2025, trece de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación positiva en los ingresos totales, en comparación con octubre de 2024. Para el subsector de Desarrollo de Sistemas Informáticos tuvo una contribución negativa del 0,6%.

- **Índice de Precios al Consumidor (IPC)**

El IPC es una variable macroeconómica que permite medir la variación porcentual promedio de los precios de una canasta de bienes y servicios representativa del consumo final de los hogares, expresado en relación con un período base. El indicador es utilizado para la toma de decisiones, tanto del gobierno como de los entes privados, al tiempo que permite analizar la evolución de la situación económica del país y proyectarla.

El cálculo del IPC para Colombia se hace mensualmente por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). Los propósitos de uso de la información del IPC se pueden circunscribir en diferentes ámbitos de uso nacional.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

**El IPC sirve fundamentalmente:**

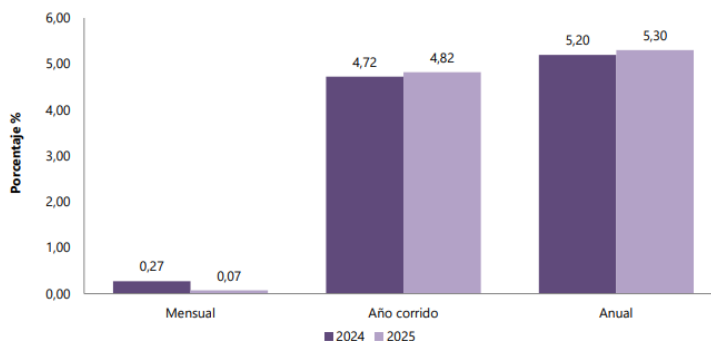
- ✓ Medir los cambios de precios de los bienes y servicios que conforman la canasta, y con esto de los periodos de inflación.
- ✓ Comparar la economía colombiana con la de otros países.
- ✓ Entender la evolución de la situación económica del país y proyectarla.

**Ilustración 5. Índice de precios al consumidor**

**Índice de Precios al Consumidor (IPC)**

**Noviembre 2025**

**Gráfico 1. IPC Variaciones  
Total Nacional  
Noviembre 2024 - 2025**



Fuente: DANE. Boletín Técnico Índice de Precios al Consumidor (IPC). Disponible en <https://www.dane.gov.co/files/operaciones/IPC/nov2025/bol-IPC-nov2025.pdf> Consultado el 27 de diciembre de 2025.

En lo corrido del año, (enero - noviembre), seis divisiones de bienes y servicios se ubicaron por encima del promedio nacional (4,82%): Educación (7,36%), Salud (6,73%), Restaurantes y hoteles (6,59%), Bebidas alcohólicas y tabaco (6,00%), Alimentos y bebidas no alcohólicas (5,18%) y, por último, Transporte (4,92%). El resto de las divisiones se ubicaron por debajo del promedio: Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (4,68%), Bienes y servicios diversos (4,60%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (3,39%), Prendas de vestir y calzado (1,88%), Información y comunicación (1,19%) y, por último, Recreación y cultura (0,80%).

**Ilustración 6. IPC Variación y contribución anual año corrido**

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Divisiones de Gasto	2024			2025		
	Peso (%)	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales	
Educación	4,41	10,62	0,41	7,36	0,30	
Salud	1,71	5,39	0,09	6,73	0,11	
Restaurantes y hoteles	9,43	6,81	0,73	6,59	0,73	
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	5,11	0,09	6,00	0,10	
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	2,77	0,53	5,18	0,97	
Transporte	12,93	4,79	0,64	4,92	0,66	
<b>TOTAL</b>	<b>100,00</b>	<b>4,72</b>	<b>4,72</b>	<b>4,82</b>	<b>4,82</b>	
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	6,34	1,94	4,68	1,46	
Bienes y servicios diversos	5,36	3,15	0,17	4,60	0,24	
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	2,07	0,09	3,39	0,14	
Prendas de vestir y calzado	3,98	1,93	0,06	1,88	0,06	
Información y comunicación	4,33	-0,83	-0,02	1,19	0,03	
Recreación y cultura	3,79	0,02	0,00	0,80	0,03	

**Fuente:** DANE, IPC.

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

Fuente: DANE. Boletín Técnico Índice de Precios al Consumidor (IPC). Disponible en <https://www.dane.gov.co/files/operaciones/IPC/nov2025/bol-IPC-nov2025.pdf> Consultado el 27 de diciembre de 2025.

Teniendo en cuenta el sector objeto de estudio, a continuación, se relacionan los principales resultados arrojados en el boletín técnico de la Cuenta Satélite de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (CSTIC) 2022-2024pr<sup>7</sup>.

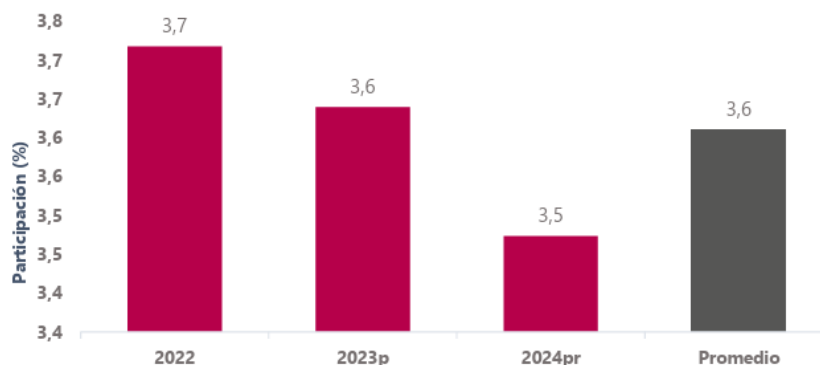
Los resultados del boletín con relación a la cuenta de producción (*“la cual permite medir el valor agregado generado en el proceso productivo de las actividades económicas características del sector”*<sup>8</sup>), evidencian que el sector TIC para 2024pr registró una participación de 3,5% con relación al valor agregado nacional; en 2023p esta participación fue de 3,6%, mientras que para el período 2022 – 2024pr en promedio su participación fue de 3,6% respecto al total del valor agregado nacional.

### **Ilustración 7. Participación porcentual del valor agregado del sector TIC en el valor agregado nacional Total nacional 2022 - 2024pr**

<sup>7</sup> DANE. Boletín Técnico. Cuenta Satélite de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (CSTIC) 2021p – 2023pr. Último informe (28 de marzo de 2025) – Descargado 16 de diciembre de 2025. Disponible en: <https://www.dane.gov.co/files/operaciones/IPC/nov2025/bol-IPC-nov2025.pdf> Consultado. El documento indica que *“La 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. El boletín presenta los resultados de 2022 en versión provisional y 2024 en versión preliminar.*

<sup>8</sup> DANE. Boletín Técnico. Cuenta Satélite de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (CSTIC) 2022p – 2024pr. Último informe (05 de diciembre de 2025) – Descargado 27 de diciembre de 2025. Disponible en: <https://www.dane.gov.co/files/operaciones/IPC/nov2025/bol-IPC-nov2025.pdf>

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



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

Fuente: DANE. Boletín Técnico. Cuenta Satélite de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (CSTIC) 2022p – 2024pr. Último informe (28 de marzo de 2025) – Descargado 27 de diciembre de 2025. Disponible en: <https://www.dane.gov.co/files/operaciones/CSTIC/bol-CSTIC-2024pr.pdf>

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%.

### Ilustración 8. Participación porcentual del valor agregado de las actividades económicas características en el sector TIC Total nacional 2022 – 2024pr

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

Fuente: DANE. Boletín Técnico. Cuenta Satélite de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (CSTIC) 2022p – 2024pr. Último informe (28 de marzo de 2025) – Descargado 27 de diciembre de 2025. Disponible en: [chrome-extension://efaidnbmninnibpcjpcglclefindmkaj/https://www.dane.gov.co/files/operaciones/CSTIC/bol-CSTIC-2024pr.pdf](https://www.dane.gov.co/files/operaciones/CSTIC/bol-CSTIC-2024pr.pdf)

Finalmente, y con relación a la oferta de trabajo del sector TIC, “En 2024p, 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

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

contrario, las actividades de contenido y media, infraestructura TIC y comercio TIC crecieron al compararlas con el año 2023p.”

**Ilustración 9. Oferta de trabajo equivalente a tiempo completo (TECT), actividades características TIC Puestos de trabajo equivalente a tiempo completo Total nacional 2023p - 2024p**

Actividad característica TIC	2023p	2024p	Tasa de crecimiento anual (%)
Servicios TI	291.889	285.390	-2,2
Comercio TIC	156.734	159.157	1,5
Telecomunicaciones	140.065	125.342	-10,5
Contenido y media	138.819	145.499	4,8
Manufactura TIC	5.992	5.276	-11,9
Infraestructura TIC	4.631	4.725	2,0
<b>Total sector TIC</b>	<b>738.130</b>	<b>725.389</b>	<b>-1,7</b>

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

Nota: Datos expandidos con proyecciones de población, elaborados con base en los resultados del CNPV 2018

P provisional

Fuente: DANE. Boletín Técnico. Cuenta Satélite de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (CSTIC) 2022p – 2024pr. Último informe (28 de marzo de 2025) – Descargado 27 de diciembre de 2025. Disponible en: [chrome-extension://efaidnbmninnbpcjpcglclefindmkaj/https://www.dane.gov.co/files/operaciones/CSTIC/bol-CSTIC-2024pr.pdf](https://www.dane.gov.co/files/operaciones/CSTIC/bol-CSTIC-2024pr.pdf)

Teniendo en cuenta que el comportamiento del dólar impacta de forma directa en el sector objeto de estudio, es preciso mencionar que la tasa de cambio del peso colombiano con respecto al dólar tiene incidencia directa en la prestación del servicio requerido por la Entidad.

Al analizar el comportamiento de la Tasa Representativa del Mercado (TRM) entre el 16 de diciembre de 2024 y el 16 de diciembre de 2025, se evidencia una revaluación del peso colombiano frente al dólar estadounidense, pasando de \$4.341,32 a \$3.817,59<sup>9</sup>.

Con el objetivo de evidenciar el comportamiento de la TRM a lo largo del último año, en el siguiente gráfico se presenta las variaciones anuales de la TRM para el periodo comprendido entre diciembre de 2024 y diciembre de 2025.

**Ilustración 10. Variación TRM de diciembre de 2024 a diciembre de 2025.**

<sup>9</sup> Tasa representativa de mercado, serie histórica Banco de la Republica. Disponible en internet: [https://suameca.banrep.gov.co/estadisticas-economicas/informacionSerie/1/tasa\\_cambio\\_peso\\_colombiano\\_trm\\_dolar\\_usd](https://suameca.banrep.gov.co/estadisticas-economicas/informacionSerie/1/tasa_cambio_peso_colombiano_trm_dolar_usd) Fecha de consulta: 16 de diciembre de 2025




**Fuente:** Banco de la República, disponible en: <https://suameca.banrep.gov.co/estadisticas-economicas/informacionSerie/1/tasa> . Fecha de consulta: 27 de diciembre de 2025

### 2.1.2. Contexto regulatorio

En esta perspectiva se identifican las normas aplicables al objeto del Proceso de Contratación, tanto la que influye en el mercado del servicio, como la que regula la actividad de los proveedores y compradores de manera particular, así como a las entidades encargadas de regular el sector y las actividades realizadas por estas:

- Ley 23 de 1982, sobre derechos de autor.
- Decreto 1066 de 2015, parte 6 por el cual se reglamenta el Registro Nacional del Derecho de Autor y se regula el Depósito Legal, derogado parcialmente por el Decreto 1534 de 2015.
- Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Decreto 620 de 2020 (...) lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.
- Artículo 2.2.17.5.6. Seguridad de la información y Seguridad Digital
- Artículo 2.2.17.5.7. Limitación al uso de la información
- Normas técnicas o certificaciones internacionales

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 <b>BIENESTAR FAMILIAR</b>	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>  <b>FORMATO ESTUDIO DE SECTOR</b>	F14.P3.ABS	09/06/2023
		Versión 6	Página 16 de 50

- ISO/IEC 27001:2022 - Estándar internacional líder para la Gestión de la Seguridad de la Información.
- ISO/IEC 27002:2022 – Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad.

### 2.1.3. Contexto técnico

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar adquirió la herramienta HelpPeople para llevar el registro de la totalidad de las solicitudes de tecnología a nivel nacional aumentando en los niveles de disponibilidad y atención de servicios informáticos y brindando una mayor productividad en las operaciones, donde dicha herramienta permite agilizar los procesos que se desarrollan en el ICBF y con ellos mejorar el desempeño de las diferentes Direcciones. La Subdirección de Recursos Tecnológicos debe interactuar con las diferentes dependencias de la entidad para así conocer sus necesidades, atender las peticiones y proporcionar soluciones en cuanto a soporte tecnológico y los asuntos de su competencia.

Por lo anterior, la entidad implemento canales eficientes de atención para el desarrollo de sus funciones, como la gestión de los requerimientos e incidentes tecnológicos de contratistas, terceros y funcionarios del ICBF se realiza a través de un punto único de contacto denominado MIS (Mesa Informática de Soluciones) la cual recibe, registra, gestiona y cierra los incidentes y requerimientos reportados por los usuarios internos y externos de la entidad a nivel Nacional, para los servicios tecnológicos a través


Cabe resaltar que los usuarios internos, adicionalmente al realizar sus solicitudes en MIS, también tienen el derecho de uso de los componentes de autogestión de la herramienta y en el caso de los usuarios externos, únicamente se comunican con la línea para solicitudes referentes al uso funcional y reporte de errores de aplicaciones del ICBF.

Adicionalmente, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF, para la gestión de sus servicios tecnológicos, adopta los conceptos y buenas prácticas del marco de referencia ITIL (Information Technology Infrastructure Library), los cuales se encuentran incorporados y soportados funcionalmente por la herramienta HelpPeople.

En este sentido, la solución permite la gestión integral del ciclo de vida de los servicios de TI, alineándose con los siguientes procesos y prácticas:

---

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>  <b>FORMATO ESTUDIO DE SECTOR</b>	F14.P3.ABS	09/06/2023
		Versión 6	Página 17 de 50

- SPM – Gestión del Portafolio de Servicios: administración y control de los servicios tecnológicos desde su definición, transición y operación.
- SCM – Gestión del Catálogo de Servicios: estructuración, publicación y control del catálogo de servicios ofrecidos por la Mesa de Servicio del ICBF.
- SACM – Gestión de Activos y Configuración: control de activos tecnológicos y sus relaciones mediante una base de datos de configuración.
- Gestión de Proveedores (SM): seguimiento a proveedores de servicios tecnológicos y control de compromisos contractuales.
- Gestión de Incidentes, Problemas y Cambios: atención estructurada de eventos que afectan la operación, análisis de causa raíz y control de cambios sobre la infraestructura tecnológica.
- Gestión del Conocimiento (KMDB): administración del conocimiento institucional asociado a los servicios de TI, permitiendo la reutilización de soluciones y mejores prácticas.
- Reportes personalizados: generación de informes operativos y estratégicos para la toma de decisiones y el seguimiento a los niveles de servicio.

La adopción de estas prácticas garantiza la estandarización, trazabilidad, control y mejora continua de los servicios tecnológicos del ICBF, asegurando la continuidad operativa y el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.


En este contexto, el ICBF utiliza la herramienta ITSM (IT Service Management) HelpPeople para la gestión de los procesos ITIL y, principalmente, para soportar la recepción, administración, documentación y solución de las solicitudes tecnológicas atendidas por la mesa de servicio.

Dicha herramienta hace parte de la ejecución del contrato de prestación de servicios No. 1343 de 2014, el cual fue adjudicado mediante la Licitación Pública No. 013 de 2014, a través de la cual el ICBF contrató los “Servicios especializados de mesa de servicio y soporte en sitio a nivel nacional, valores agregados y servicios conexos, bajo la modalidad de outsourcing”.

En el marco de este contrato, el contratista —la Unión Temporal Gestión Integral Mesa ICBF— ofreció la herramienta HelpPeople, la cual, conforme a la evaluación técnica realizada por el ICBF durante el proceso de selección, cumplía con la totalidad de los requisitos técnicos exigidos. Adicionalmente, en la propuesta presentada por el contratista (folio 331), se estableció la entrega del licenciamiento de la herramienta a perpetuidad para la entidad.

---

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	F14.P3.ABS	09/06/2023
	<b>FORMATO ESTUDIO DE SECTOR</b>	Versión 6	Página 18 de 50

Posteriormente, en el año 2020, el ICBF suscribió el contrato de compraventa con proveedor exclusivo No. 01018232020 con la sociedad Branch of Inversoft Group Colombia LLC S.A.S., empresa desarrolladora y titular de los derechos patrimoniales del software HelpPeople. Dicho contrato tuvo por objeto la adquisición de los servicios de renovación, actualización, soporte y garantía de la herramienta de gestión tecnológica HelpPeople para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), manteniendo la propiedad del licenciamiento a perpetuidad previamente otorgado a la entidad y asegurando la continuidad operativa, el soporte técnico especializado y la evolución funcional de la plataforma conforme a las necesidades institucionales, la contratación se centró en la Certificación de Licenciamiento y soporte modalidad GOLD HelpPeople, en la cual se relacionó la garantía y derecho de actualizaciones durante un periodo de 24 meses, la descripción de los módulos de HelpPeople a los cuales se tuvo derecho, la matriz de contactos y escalamiento técnico y medios de atención y naturalezas del servicio.

En virtud de lo anteriormente expuesto, y considerando la naturaleza del licenciamiento a perpetuidad, así como la finalización del esquema contractual vigente, se establece que la herramienta HelpPeople, junto con las actividades asociadas a su administración, actualización, gestión y soporte, fueron transferidas a la operación directa en cumplimiento de las disposiciones contractuales pactadas con el proveedor.

Dicha transferencia se realizó conforme a lo estipulado en las cláusulas del contrato, las cuales contemplaban la entrega definitiva de la solución tecnológica y la cesión de todas las responsabilidades operativas al ICBF una vez culminado el periodo contractual. Este proceso incluyó la entrega de credenciales administrativas, documentación técnica, manuales de operación, así como la transferencia del conocimiento necesario para garantizar la continuidad del servicio sin afectación a la operación institucional.

En este contexto, una vez analizado el proceso, el marco de operación de la herramienta y su ciclo de vida por parte de la Subdirección de Recursos Tecnológicos, se determina lo siguiente:

- La Unión Temporal Gestión Integral Mesa ICBF, en propuesta presentada en el marco del proceso 1343 de 2014, en folio 331, ofreció la entrega a perpetuidad de la Herramienta de Gestión.


No obstante, el análisis realizado indica que la licencia a perpetuidad, si bien garantiza la propiedad y uso indefinido del software, no cubre la totalidad de las necesidades operativas y técnicas requeridas por la entidad. Esto se debe a que la herramienta requiere actividades continuas de actualización, soporte y garantía para asegurar su

---

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>  <b>FORMATO ESTUDIO DE SECTOR</b>	F14.P3.ABS	09/06/2023
		Versión 6	Página 19 de 50

correcto funcionamiento y evolución tecnológica, las cuales solo pueden ser ejecutadas por el proveedor, en su calidad de fabricante y único distribuidor autorizado.

En consecuencia, la perpetuidad del licenciamiento no exime la necesidad de contratar servicios adicionales que garanticen la vigencia, estabilidad y soporte especializado de la solución, y garantía de software, asegurando así la continuidad del servicio y la alineación con los estándares institucionales.

• La Herramienta de Gestión presentada, pertenece a BRANCH OF INVERSOFT GROUP COLOMBIA LCC S.A.S es el fabricante y único distribuidor en Colombia de HelpPeople, a continuación, se describen los servicios de la suscripción de licenciamiento a perpetuidad las cuales requieren actividades continuas de actualización, soporte y garantía, indispensables para asegurar su correcto funcionamiento y evolución tecnológica. Dichas actividades solo pueden ser ejecutadas por el proveedor y se describen a continuación:

- Actualización tecnológica (incluye mejoras funcionales y de seguridad).
- Soporte especializado (atención de incidentes, ajustes y configuración).
- Garantía de operación (corrección de errores y mantenimiento evolutivo).


#### **Ilustración 11. Descripción de productos requeridos según FCT**

Descripción del Producto
GOB - Renovación y soporte acceso a Servidor
GOB - Renovación acceso de uso de Usuario Edición Business
GOB - Renovación y soporte NetMap Device/Annual
GOB - Renovación y soporte Sync ADS - Subscription Annual
GOB - Renovación y soporte work assets
GOB - Renovación y soporte APP Hello Business Collaboration
GOB - Renovación y soporte acceso de uso temporal Key Recovery
GOB - Renovación y soporte acceso de uso temporal Red News
GOB - Renovación y soporte Chatbot

HelpPeople como plataforma institucional para la gestión integral de los procesos de Mesa de Servicio y soporte tecnológico a nivel nacional. Dicha herramienta ha permitido optimizar la creación, seguimiento, control y solución de las solicitudes tecnológicas, garantizando la continuidad operativa de los servicios de tecnología que soportan tanto las áreas misionales como las de apoyo de la Entidad.

La operación ininterrumpida de la herramienta durante los últimos nueve (9) años ha permitido consolidar el conocimiento técnico y operativo de la entidad, logrando una plena apropiación de los procesos ITIL. Estos procesos se encuentran debidamente

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>  <b>FORMATO ESTUDIO DE SECTOR</b>	F14.P3.ABS	09/06/2023
		Versión 6	Página 20 de 50

documentados y soportados en HelpPeople, lo que ha garantizado las buenas prácticas y el procedimiento de gestión tecnológica, bajo la responsabilidad de la Subdirección de Recursos Tecnológicos.

Como resultado de la implementación de HelpPeople, la Entidad ha invertido tiempo, recursos técnicos y humanos en la configuración, parametrización y operación de la herramienta, incluyendo la definición de categorizaciones de casos, flujos de aprobación de cambios, estructura de la CMDB y repositorios de conocimiento, entre otros componentes críticos para la operación de la Mesa de Servicio. La sustitución de la herramienta o la ausencia de la actualización, soporte y garantía, generaría riesgos operativos, afectaciones a la continuidad del servicio y posibles traumatismos en la prestación del soporte tecnológico institucional.

El presente proceso contractual corresponde exclusivamente a la renovación del soporte, mantenimiento, actualización y garantía de la herramienta HelpPeople, los cuales solo pueden ser prestados por el titular de los derechos patrimoniales del software o por un tercero debidamente autorizado por este, en atención a las disposiciones vigentes en materia de derechos de autor.


En este sentido, el artículo 61 de la Ley 23 de 1982, en concordancia con el Decreto No. 460 de 1995. Se reglamenta el Registro Nacional del Derecho de Autor y se regula el Depósito Legal, establece la protección de los derechos patrimoniales de autor sobre los programas de computador, lo cual implica que cualquier modificación, actualización o soporte especializado del software debe ser realizado por el titular de dichos derechos o por quien este autorice expresamente razón por la cual únicamente Helppeople es el único que puede renovar, actualizar y soportar la herramienta del ICBF.

De acuerdo con las necesidades actuales del ICBF, se requiere la contratación de la renovación, actualización, soporte y garantía para los módulos actualmente en uso de la herramienta HelpPeople, los cuales soportan de manera integral la operación de la Mesa de Servicio y el soporte en sitio, a saber:

- Gestión de Incidentes.
- Gestión de Solicitudes de Servicio (Requerimientos).
- Gestión de Cambios.
- Gestión del Catálogo y Portafolio de Servicios.
- Gestión de Problemas.
- Gestión de la CMDB.
- Gestión del Conocimiento.
- Gestión de Niveles de Servicio (ANS).
- Gestión de Repuestos.
- Gestión de Garantías.

---

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	<p style="text-align: center;"><b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>FORMATO ESTUDIO DE SECTOR</b></p>	F14.P3.ABS	09/06/2023
		Versión 6	Página 21 de 50

- Apis de integración

Con fundamento en las consideraciones técnicas, operativas, económicas y jurídicas expuestas, se concluye que la contratación de la renovación, actualización, soporte y garantía de la herramienta HelpPeople resulta necesaria, conveniente y técnicamente viable para el ICBF. Asimismo, la modalidad de contratación directa se encuentra debidamente justificada, al tratarse actualización, soporte, mantenimiento y garantía asociados a un software con derechos de autor protegidos y cuya prestación corresponde de manera exclusiva a su titular o a un proveedor autorizado, garantizando así la continuidad operativa y el adecuado cumplimiento de la misión institucional.

De acuerdo con lo presentado en la Ficha de Conficiones Técnicas FCT, la necesidad de contratar la renovación, soporte y actualización de la herramienta HelpPeople se fundamenta en la garantía de continuidad de los procesos de gestión de servicios de TI (ITSM) bajo el marco de buenas prácticas ITIL, por las siguientes razones:


- **Garantía de la Continuidad del Ciclo de Vida del Servicio (Service Strategy & Operations):** El ICBF ha integrado en HelpPeople procesos críticos como la Gestión del Portafolio (SPM) y el Catálogo de Servicios (SCM). La ausencia de soporte técnico especializado del fabricante pondría en riesgo la disponibilidad de la Mesa Informática de Soluciones (MIS), la cual actúa como el Punto Único de Contacto (SPOC) esencial para la estrategia de servicio de la entidad a nivel nacional.
- **Integridad de la Base de Datos de Gestión de Configuración (SACM - CMDB):** La entidad ha invertido recursos significativos en la estructuración de la CMDB y la Gestión de Activos. Dado que estas prácticas dependen de la arquitectura lógica del software, solo el soporte oficial garantiza que la relación entre los activos tecnológicos y los servicios misionales se mantenga íntegra, actualizada y protegida contra errores de base de datos o fallos de versión.
- **Soporte a la Mejora Continua del Servicio (CSI):** ITIL promueve la evolución constante. La renovación del soporte asegura el acceso a actualizaciones tecnológicas y mejoras funcionales (Software Assurance). Estas actualizaciones son indispensables para que los procesos de Gestión de Incidentes, Problemas y Cambios no queden obsoletos frente a las nuevas amenazas de ciberseguridad o las cambiantes necesidades operativas de las Direcciones del ICBF.
- **Mitigación del Riesgo Operativo y Pérdida de Conocimiento (KM):** Tras nueve (9) años de operación, el ICBF ha consolidado una Gestión del Conocimiento (KMDB) alojada en la herramienta. La sustitución de la plataforma o la falta de mantenimiento especializado generaría un

---

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	F14.P3.ABS	09/06/2023
	<b>FORMATO ESTUDIO DE SECTOR</b>	Versión 6	Página 22 de 50

"traumatismo operativo", pues la herramienta no es solo un repositorio de datos, sino el soporte funcional de las reglas de negocio y flujos de aprobación parametrizados bajo el estándar ITIL.

- Cumplimiento de Niveles de Servicio (SLM):** La herramienta soporta la medición de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) de los operadores de la herramienta, Sin el respaldo del fabricante para la corrección de errores o el ajuste de reportes personalizados, la Subdirección de Recursos Tecnológicos perdería la capacidad de supervisar el cumplimiento contractual de terceros y la eficiencia del soporte en sitio, afectando la trazabilidad y la toma de decisiones estratégicas.

#### 2.1.4. Existencia de un Acuerdo Marco de Precios o Instrumentos de Agregación de Demanda que puedan satisfacer la necesidad


En cumplimiento de las disposiciones legales que facultan la creación y funciones de La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente la cual entre sus objetivos misionales estructura Acuerdos Marco de Precios y otros Mecanismos de Agregación a la Demanda que permitan a las Entidades del Estado contratar servicios con eficiencia y celeridad en la contratación pública y permitir una mayor y mejor participación de oferentes en los procesos de compra y contratación pública, razón por la cual se habilita la posibilidad de adquirir bienes y servicios a través del procedimientos de subasta inversa o de instrumentos de compra por catálogo derivados de la celebración de acuerdos marco de precios o de procedimientos de adquisición en bolsas de productos, de conformidad con lo establecido en el artículo segundo de la Ley 1150 de 2007 y lo señalado en los artículos 2.2.1.2.1.2.7. hasta el 2.2.1.2.1.2.10. del Decreto 1082 de 2015.

Los artículos 2.2.1.2.1.2.7. y 2.2.1.2.1.2.9. del Decreto 1082 de 2015, establecen que *“Las entidades estatales sometidas al Estatuto General de Contratación de la administración pública están obligadas a adquirir Bienes y Servicios Uniformes y No Uniformes de Común Utilización, a través de los Acuerdos Marco de Precios previamente justificados, diseñados, organizados y celebrados por la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- “* y por tanto es deber de la entidad verificar en la etapa de planeación si existe un Acuerdo Marco de Precios vigente con el cual la Entidad Estatal pueda satisfacer la necesidad identificada.

Por su parte, la Ley 1150 de 2007, establece en el artículo 2, letra j) *“Los bienes y servicios no uniformes de común utilización por parte de las entidades públicas, para lo cual la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente - podrá celebrar acuerdos marco de precios y demás instrumentos de agregación de demanda.”*

---

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>  <b>FORMATO ESTUDIO DE SECTOR</b>	F14.P3.ABS	09/06/2023
		Versión 6	Página 23 de 50

Que en cumplimiento a lo anteriormente señalado, la entidad verificó en la página web de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente (CCE), la existencia de un Acuerdo Marco de Precios o Mecanismo de Agregación a Demanda que supla la necesidad objeto del presente proceso de contratación; para lo cual se identificó que no existe un AMP o IAD que dé respuesta a la necesidad establecida en la Ficha Técnica de Condiciones determinada por la Dirección de Información y Tecnología y la Subdirección de Recursos Tecnológicos quienes estructuran la necesidad.

### 3. ESTUDIO DE LA DEMANDA

En este apartado se analizan los procesos de selección llevados a cabo tanto por el ICBF como por otras entidades con objetos similares al del proceso del presente estudio, con el propósito de obtener información relevante para el proceso de contratación como modalidades de contratación más utilizadas, características de los servicios demandados los precios de los bienes y servicios adjudicados, las modalidades de contratación o el tipo de Mecanismo empleado (AMP, IAD O IAD/SDA). Para este análisis se utilizaron fuentes oficiales como el Modelo de Abastecimiento Estratégico (MAE), el SECOP I y II, y los portales de datos abiertos del Estado Colombiano.

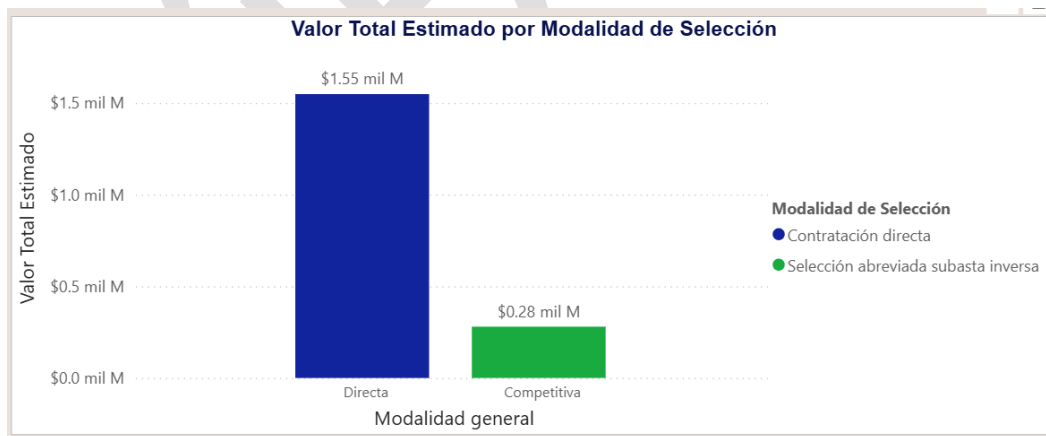
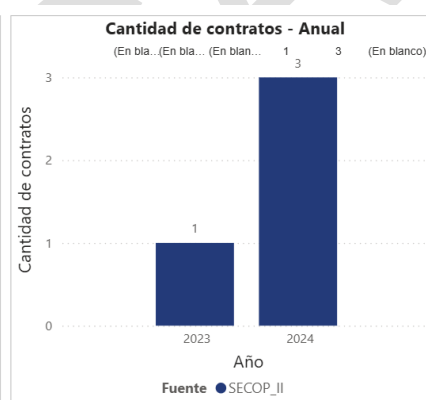
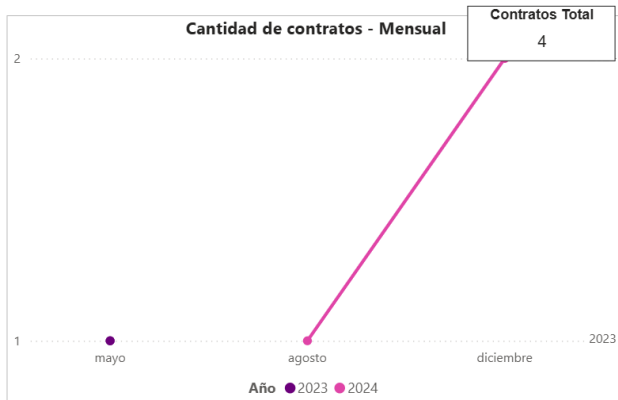
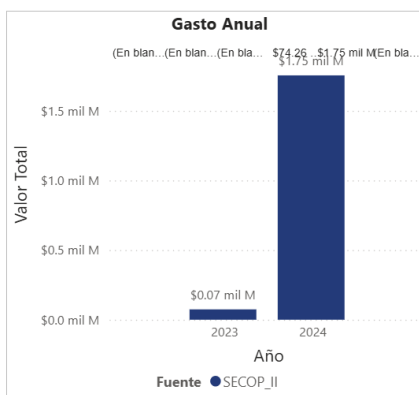
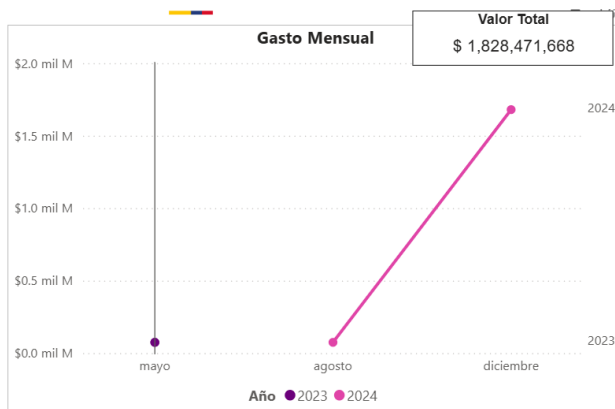
#### 3.1. Histórico de contratación del ICBF

Se consultó la herramienta de análisis de la demanda del Modelo de Abastecimiento Estratégico (MAE) administrado por Colombia Compra Eficiente, en el período comprendido entre el 01 de enero de 2023 y el 19 de diciembre de 2025, identificados con los códigos UNSPSC relacionados con los bienes y servicios descritos en la FCT.

En la ilustración 12, se presentan las gráficas con información sobre el gasto mensual, anual, valor total por código UNSPSC (agrupados por familia), número de contratos por proveedor y el valor estimado por modalidad de selección en los procesos adelantados en las últimas tres vigencias por el ICBF:

#### Ilustración 12. Resumen gráficas demanda ICBF


Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



Filtros: Entidad: ICBF SEDE NACIONAL, UNSPSC listados en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** del presente documento. Fechas: Del 01 de enero de 2023 al 19 de diciembre de 2025.  
Fuente: Modelo de Abastecimiento Estratégico (MAE), CCE, <https://www.colombiacompra.gov.co/colombiacompra/modelo-de-abastecimiento-estrategico>, fecha de consulta: 16 de diciembre de 2025.

Del anterior análisis se puede concluir lo siguiente:

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 <b>BIENESTAR FAMILIAR</b>	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>  <b>FORMATO ESTUDIO DE SECTOR</b>	F14.P3.ABS	09/06/2023
		Versión 6	Página 25 de 50

- Durante los últimos tres años, la Entidad han suscrito cuatro contratos relacionados con los códigos UNSPSC relacionados en la FCT.
- El valor total contratado en los últimos tres años ha sido por \$1.828.471.668 millones de pesos.
- Las modalidades utilizadas para la adquisición de estos bienes se adelantaron por Contratación Directa Selección Abreviada Subasta Inversa.
- El año donde se suscribieron más contratos fue en el 2024 con tres contratos por valor de \$1.754.215.668 millones de pesos.

A continuación, en la siguiente tabla se relacionan las contrataciones adelantadas por el ICBF durante las vigencias 2020 - 2024 relacionadas con el objeto y necesidad del presente estudio. Se consultó la herramienta de análisis Datos Abiertos administrado por Colombia Compra Eficiente, en el período comprendido entre el 01 de enero de 2020 y el 19 de diciembre de 2025 se encontraron los siguientes:

PÚBLICO

---

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012



**PROCESO  
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

**FORMATO ESTUDIO DE SECTOR**

F14.P3.ABS

09/06/2023

Versión 6

Página 26 de  
50

**Tabla 3. Contrataciones adelantadas por el ICBF**

	Proceso 1	Proceso 2	Proceso 3
<b>Año</b>	<b>2024</b>	<b>2023</b>	<b>2020</b>
<b>No. Proceso</b>	ICBF-CD-215321-2024SEN	ICBF-COMPRAVENTA-184923-2023SEN	CD-111749-2020C
<b>No. Contrato</b>	01028932024	01019222023	01018232020
<b>Contratista</b>	Branch of Inversoft Group Colombia LLC SAS	Branch of Inversoft Group Colombia LLC SAS	Branch of Inversoft Group Colombia LLC SAS
<b>Objeto</b>	RENOVACIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN, SOPORTE Y GARANTÍA DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA HELPPEOPLE PARA EL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR. (ICBF).	RENOVACIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN, SOPORTE Y GARANTÍA DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA HELPPEOPLE PARA EL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR. (ICBF).	ADQUISICIÓN DE LA RENOVACIÓN, ACTUALIZACIÓN, SOPORTE Y GARANTÍA DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA HELPPEOPLE PARA EL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR. (ICBF).
<b>Código UNSPSC principal</b>	43231501 - Software de mesa de ayuda o centro de llamadas	43231501 - Software de mesa de ayuda o centro de llamadas	43231500 - Software funcional específico de la empresa
<b>Valor del Contrato</b>	\$1.400.000.000 COP	\$1.312.000.000 COP	\$1.497.063.810 COP
<b>Plazo de Ejecución</b>	03 días	03 días	15 días
<b>Modalidad de Selección</b>	Contratación Directa	Contratación Directa	Contratación Directa
<b>Experiencia solicitada proponente singular</b>	No aplica	No aplica	No aplica
<b>Experiencia solicitada proponente plural</b>	No aplica	No aplica	No aplica
<b>Criterios diferenciales Decreto 1860 de 2021</b>	No aplica	No aplica	No aplica
<b>Factores ponderables (menor cuantía, licitaciones)</b>	No aplica	No aplica	No aplica

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012



**PROCESO  
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

F14.P3.ABS

09/06/2023

**FORMATO ESTUDIO DE SECTOR**

Versión 6

Página 27 de  
50

	Proceso 1	Proceso 2	Proceso 3
<b>Indicadores Financieros y Organizacionales solicitados</b>	No aplica	No aplica	No aplica.
<b>Margen Mínimo de mejora (Solo para subastas)</b>	No aplica	No aplica	No aplica.
<b>Contrapartida/Aporte (cuando aplique)</b>	No aplica	No aplica	No aplica.
<b>Garantías exigidas</b>	1. Cumplimiento: Por una cuantía equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato. 2. Calidad del servicio: Por una cuantía equivalente al cincuenta por ciento (50%) del valor del contrato.	1. Cumplimiento: Por una cuantía equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato. 2. Calidad del servicio: Por una cuantía equivalente al cincuenta por ciento (50%) del valor del contrato.	1. Cumplimiento: Por una cuantía equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato. 2. Calidad del servicio: Por una cuantía equivalente al cincuenta por ciento (50%) del valor del contrato.
<b>Forma de pago</b>	Un ÚNICO PAGO por el 100% a la entrega de la certificación expedida por el fabricante a nombre del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, en que se relacione la renovación del soporte y actualización del licenciamiento emitido por el representante Legal.	Un ÚNICO PAGO por el 100% a la entrega de la certificación expedida por el fabricante a nombre del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, en que se relacione la renovación del soporte y actualización del licenciamiento emitido por el representante legal.	Un ÚNICO PAGO por el 100% a la entrega de la certificación expedida por el fabricante a nombre del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, en que se relacione la renovación del soporte y actualización del licenciamiento emitido por el representante legal.
<b>Enlace de Secop</b>	<a href="https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.7251430&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=False">https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.7251430&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=False</a>	<a href="https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.5367913&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true">https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.5367913&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true</a>	<a href="https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.1611932&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true">https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.1611932&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true</a>

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

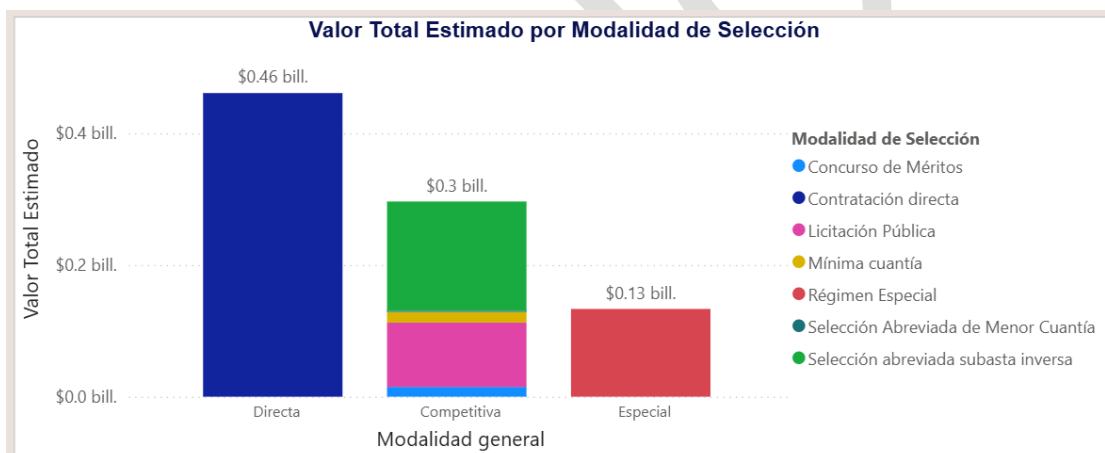
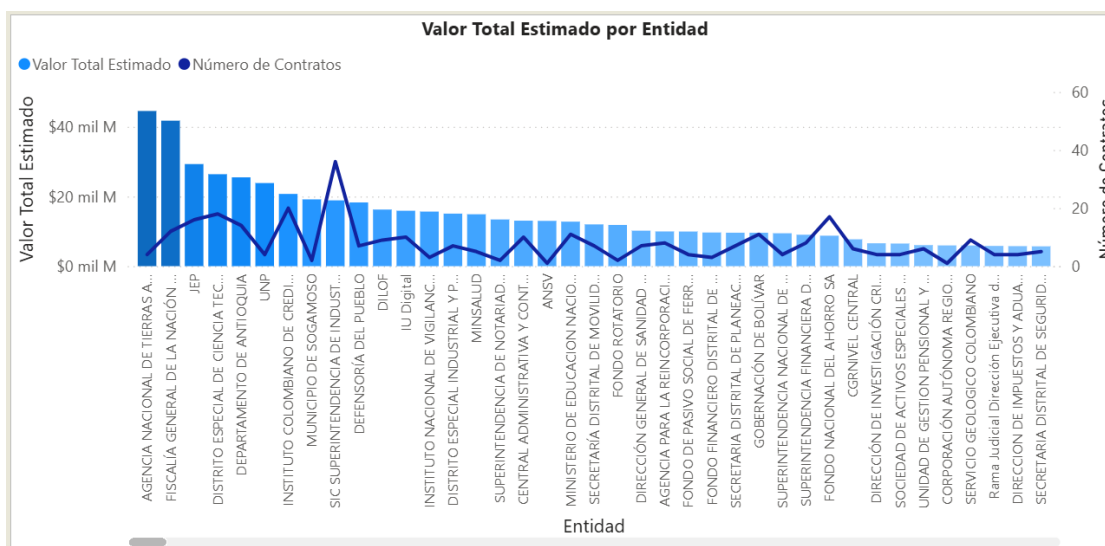
### 3.2. Contrataciones adelantadas por otras entidades

Se consultó en la Herramienta Análisis de la Demanda del MAE los procesos adelantados durante el periodo 01 de enero 2023 al 19 de diciembre de 2025, identificados con los códigos UNSPSC relacionados con los servicios descritos en la FCT y se excluyó al ICBF (las contrataciones adelantadas por el ICBF (Sede de la Dirección General) se analizan en el numeral Histórico de contratación del ICBF).

**Ilustración 13. Resumen gráficas demanda otras entidades públicas**



Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!




Filtros: Todas las entidades menos: ICBF SEDE NACIONAL, UNSPSC listados en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** del presente documento. Fechas: Del 01 de enero de 2023 al 19 de diciembre de 2025.  
Fuente: Modelo de Abastecimiento Estratégico (MAE), CCE, <https://www.colombiacompra.gov.co/colombiacompra/modelo-de-abastecimiento-estrategico>, fecha de consulta: 16 de diciembre de 2025.

Del anterior análisis se puede concluir lo siguiente:

- Los contratos suscritos durante las últimas tres vigencias ascienden a 890 mil millones de pesos aproximadamente.
- El 2024 ha sido la vigencia con mayor valor de los contratos adjudicado por 397 mil millones de pesos.
- Durante las últimas tres vigencias revisadas, las entidades públicas adjudicaron 2.808 contratos clasificados en los códigos UNSPSC indicados en la FTC del proceso.
- Las modalidades principales para la adquisición de estos bienes fueron: Contratación Directa con 461 mil millones de pesos, Selección Abreviada

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	F14.P3.ABS	09/06/2023
	<b>FORMATO ESTUDIO DE SECTOR</b>	Versión 6	Página 30 de 50

Subasta Inversa con 165 mil millones de pesos y Régimen Especial con 133 mil millones de pesos.

- El año donde se suscribieron más contratos fue en el 2024 con 1.059 contratos, seguidos por 2025 con 955 contratos.
- La entidad con mayor cantidad de contrataciones clasificadas bajo los códigos UNSPSC de la FCT es la Agencia Nacional de Tierras con contratos adjudicados por aproximadamente 44 mil millones de pesos, seguida por la Fiscalía General de la Nación por contratos por un valor aproximado de 41 mil millones de pesos.

Se consultó la herramienta de análisis Datos Abiertos administrado por Colombia Compra Eficiente, en el período comprendido entre el 01 de enero de 2023 y el 01 de diciembre de 2025. Para el análisis se hizo uso de objetos de contratación relacionados con la necesidad planteada y se identificaron los siguientes procesos:

PÚBLICA

---

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012



**PROCESO  
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

F14.P3.ABS

09/06/2023

**FORMATO ESTUDIO DE SECTOR**

Versión 6

Página 31 de  
50

**Tabla 4. Contrataciones adelantadas por otras entidades**

	Proceso 1	Proceso 2	Proceso 3
<b>Entidad</b>	GOBERNACIÓN DEL VALLE - DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PUBLICAS	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE IMPUESTOS DEPARTAMENTO DEL VALLE	SANTIAGO DE CALI DISTRITO ESPECIAL - DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
<b>Año</b>	<b>2025</b>	<b>2024</b>	<b>2024</b>
<b>No. Proceso</b>	DAHFP-CD-417-2025.	UAE-CD-006-2024	4134.010.32.1.0296 de 2024
<b>No. Contrato</b>	1.120-19.13-18108	1.120.60-17.13-12490-2024	4134.010.26.1.0442-2024
<b>Contratista</b>	Branch Of Inversoft Group Colombia LLC SAS	Branch Of Inversoft Group Colombia LLC SAS	Branch Of Inversoft Group Colombia LLC SAS
<b>Objeto</b>	CONTRATAR LA ACTIVACIÓN DE LOS MÓDULOS LEGAL BASE, DATA VIEW Y NEWI CON LICENCIA PERPETUA DE LA PLATAFORMA HELPEOPLE SERVICE MANAGEMENT, A TRAVÉS DE SU TECNOLOGÍA RESPONSE MANAGEMENT SYSTEM, CON EL FIN DE DAR CUMPLIMIENTO AL PROYECTO DE INVERSIÓN PI43-102683: INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DE PROCESOS MISIONALES Y DE APOYO DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICAS A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL. VALLE DEL CAUCA.	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SUSCRIPCIÓN A LA SOLUCIÓN "SHAREDOC" PERTENECIENTE AL SOFTWARE "HELPEOPLE SERVICE MANAGEMENT" A FIN CONTINUAR CON EL PROCESO DE MEJORAMIENTO, INNOVACIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LOS EXPEDIENTES TRIBUTARIOS ELECTRÓNICOS EN LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA DEL DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS Y METAS DEL PROYECTO DENOMINADO "FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO Y CONTROL DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA EN EL DEPARTAMENTO.	ADQUIRIR LICENCIAS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA HERRAMIENTA HELPEOPLE SERVICE MANAGEMENT ITSM CLOUD PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS TI Y OTRAS ÁREAS DE SERVICIO TRANSVERSALES EN LA ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI
<b>Código UNSPSC principal</b>	43232303 - Software de manejo de relaciones con el cliente crm	43231603 - Software de preparación tributaria	43231501 - Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (call center)
<b>Valor del Contrato</b>	\$8.000.000.000 COP	\$ 1.400.000.000 COP	\$ 1.049.321.570 COP
<b>Plazo de Ejecución</b>	25 meses	02 meses	06 meses
<b>Modalidad de Selección</b>	Contratación Directa	Contratación Directa	Contratación Directa
<b>Experiencia solicitada proponente singular</b>	No aplica	No aplica	No aplica

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012



**PROCESO  
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

F14.P3.ABS

09/06/2023

**FORMATO ESTUDIO DE SECTOR**

Versión 6

Página 32 de 50

	Proceso 1	Proceso 2	Proceso 3
<b>Experiencia solicitada proponente plural</b>	No aplica	No aplica	No aplica
<b>Criterios diferenciales Decreto 1860 de 2021</b>	No aplica	No aplica	No aplica
<b>Factores ponderables (menor cuantía, licitaciones)</b>	No aplica	No aplica	No aplica
<b>Indicadores Financieros y Organizacionales solicitados</b>	No aplica	No aplica	No aplica
<b>Margen Mínimo de mejora (Solo para subastas)</b>	No aplica	No aplica	No aplica
<b>Contrapartida/Aporte (cuando aplique)</b>	No aplica	No aplica	No aplica
<b>Garantías exigidas</b>	CUMPLIMIENTO: Por un valor equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES LABORALES. Por un valor equivalente al quince por ciento (15%) del valor del contrato, CALIDAD DEL SERVICIO: Por un valor equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL: Por un valor de 500 SMMLV.	CUMPLIMIENTO: Por un valor equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES LABORALES. Por un valor equivalente al ocho por ciento (08%) del valor del contrato, CALIDAD DEL SERVICIO: Por un valor equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL: Por un valor de 200 SMMLV.	CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES: equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato CALIDAD DEL SERVICIO: equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato. PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES LABORALES: equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato. RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL, Por un valor de 200 SMMLV.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012



**PROCESO  
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

F14.P3.ABS

09/06/2023

**FORMATO ESTUDIO DE SECTOR**

Versión 6


Página 33 de  
50

	Proceso 1	Proceso 2	Proceso 3
<b>Forma de pago</b>	<p>El Departamento del Valle del Cauca - Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Publicas - pagará al contratista, de la siguiente forma PRIMER PAGO \$157.000.000 Fase 1 y Fase 2, SEGUNDO PAGO \$ 3.043.000.000 Fase 3, TERCER PAGO \$ 3.250.000.000 Fase 4 y Fase 2, CUARTO PAGO \$ 350.000.000 Fase 3, QUINTO PAGO \$ 400.000.000 Fase 4 SEXTO PAGO \$ 400.000.000 Fase 5 y SÉPTIMO PAGO \$ 400.000.000 Fase 5.</p>	<p>Un primer pago por valor de MIL CIENTO NOVENTA Y NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y CUATRO PESOS MCTE (\$ 1.199.435.984), previa entrega de los informes o entregables aprobados por el supervisor del contrato, por concepto de: activación de servicio hasta 28 de febrero de 2025, enfocado a la solución HelpPeople sharedoc el cual permitirá automatizar cada una de las etapas del proceso tributario.</p> <p>Un último pago por valor de DOSCIENTOS MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL DIECISEIS PESOS (\$200.564.016) corresponderán a las actividades de: Transferencia de Conocimiento sobre el uso y administración de Helppeople Sharedoc, brindando capacitaciones, soporte técnico y funcional a los usuarios de las herramientas o soluciones informáticas implementadas, para resolver los incidentes que se presenten en su operación, dando cumplimiento a los acuerdos de niveles de servicio.</p>	<p>Primera cuota: Un valor con descuento aplicado de setecientos diez millones novecientos nueve mil, novecientos noventa y ocho mil pesos M/cte. (\$710.909.998) entrega de la activación licencias de uso de software en ambiente productivo,</p> <p>Segunda cuota: Un valor con descuento aplicado doscientos ocho millones trescientos siete mil setecientos setenta y cinco m/cte (\$208.307.775) a entrega de la activación de licencias de uso de software en ambiente productivo</p> <p>Tercera Cuota: Un valor con descuento aplicado de ciento treinta millones, ciento cincuenta mil, ochocientos pesos M/cte. (\$130.150.800) con los Entregables Servicio Soporte Premium, Desarrollo personalizado por horas y Sesiones capacitaciones campaña apropiación y uso MARI.</p>
<b>Enlace de SECOP</b>	<p><a href="https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.9173251&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true">https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.9173251&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true</a></p>	<p><a href="https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.6962503">https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.6962503</a></p>	<p><a href="https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.6330375">https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.6330375</a></p>

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	F14.P3.ABS	09/06/2023
	<b>FORMATO ESTUDIO DE SECTOR</b>	Versión 6	Página 34 de 50

### Conclusiones:

- El análisis de las contrataciones adelantadas por otras entidades evidencia que la plataforma HelpPeople Service Management se ha consolidado como una solución tecnológica estratégica en el sector público, siendo adjudicada exclusivamente a Branch of Inversoft Group Colombia LLC S.A.S. bajo la modalidad de contratación directa, indicando inexistencia de pluralidad de oferentes en el mercado.
- Los objetos contractuales presentan diversidad funcional —desde activación de módulos con licencia perpetua hasta suscripciones específicas y licencias ITSM Cloud—, lo que demuestra la versatilidad de la herramienta para atender necesidades institucionales diferenciadas.
- Los valores contratados son significativos y heterogéneos, con rangos entre \$1.049 millones COP y \$8.000 millones COP, y plazos de ejecución que varían entre 2 y 25 meses, reflejando la complejidad y alcance de cada proyecto.
- Las garantías exigidas por las entidades revisadas incorporan coberturas como responsabilidad civil extracontractual, cumplimiento del contrato y calidad del servicio.
- Las formas de pago se establecen en varios pagos, dependiendo de la finalización de hitos y entregables establecidos en cada contrato.

## 4. ANÁLISIS DE LA OFERTA

### 4.1. Perfilamiento de las empresas del sector

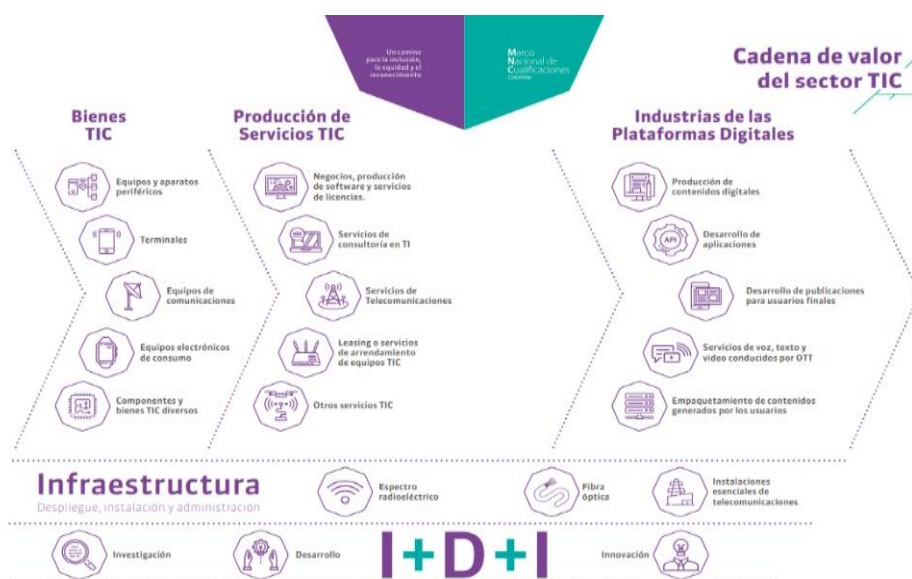
Según el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), la cadena de valor del sector de las TIC en el país está compuesta por cinco dimensiones: “(1) la infraestructura que soporta la utilización de los servicios y productos, (2) la fabricación y/o venta de los bienes TIC, (3) la producción de los servicios de telecomunicaciones, donde el servicio de Internet comienza a ser el punto de surgimiento de una nueva industria, (4) la industria de las plataformas digitales” y “(5) investigación, desarrollo e innovación”. Éste último componente es transversal a las restantes dimensiones y es necesario para la continua evolución del sector TIC.

#### **Ilustración 14. Cadena de valor del sector de las TIC en Colombia.**

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012



Fuente: Sector TIC, Tecnologías de la información y las comunicaciones. Marco Nacional de Cualificaciones. 2017. [https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-362829\\_recurso.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-362829_recurso.pdf) Consultado 27 de diciembre de 2025.


Teniendo en cuenta el escenario descrito, se identifica que los servicios que requiere la Entidad se encuentran en el componente “Producción de servicios TIC” de la cadena de valor, específicamente en los segmentos referidos a “Negocios, producción de software y servicios de licencias”, así como servicios de consultoría en TI.

### Cadena de suministro

De acuerdo por lo establecido por la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, el software y sus servicios asociados pueden ser suministrados de diferentes formas, dependiendo del tipo de producto que sea entregado, ya que no es lo mismo distribuir licencias de un producto de propósito general a realizar un desarrollo a la medida que satisfaga una necesidad puntual de un cliente. Por tanto, las cadenas de suministro de software y servicios asociados pueden estar catalogadas de la siguiente manera:

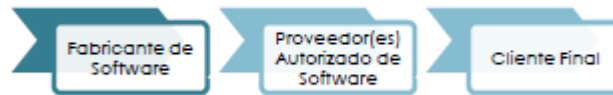
- A) “Desarrollo de software”:** *En la cadena de suministro del desarrollo de software intervienen únicamente el proveedor y el cliente que presente una necesidad específica. En este modelo, generalmente no se contempla la participación de un intermediario, ya que esto puede generar impactos negativos en el proceso de desarrollo del software, en cuanto a tiempos, levantamiento de requerimientos, pruebas de escritorio, entre otros. En estos casos el desarrollador cuenta con el personal idóneo para realizar cada una de las actividades incluidas en el desarrollo solicitado.*

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

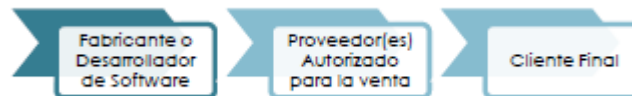
	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	F14.P3.ABS	09/06/2023
	<b>FORMATO ESTUDIO DE SECTOR</b>	Versión 6	Página 36 de 50



**B) Fábrica de software:** En este tipo de despliegues ya existe un código previamente escrito el cual solo debe de ser ajustado a las necesidades del cliente, con el fin de no tener riesgos de ejecución servicio de fábrica de software cuenta con el personal idóneo para realizar cada una de las actividades incluidas en el desarrollo solicitado.



**C) Despliegue de software de propósito general:** En estos casos la cadena de distribución puede ser directamente con el desarrollador o fabricante del software o por medio de proveedores autorizados por el fabricante para la distribución, despliegue y comercialización de la solución. Así mismo los Proveedores generalmente cuentan con expertos certificados por el fabricante o desarrollador para realizar el despliegue de la solución de acuerdo con las necesidades del cliente”<sup>10</sup>



En conclusión, el titular de los derechos de propiedad intelectual ya sea el fabricante o el desarrollador, puede distribuir su producto de forma directa o a través de un canal o proveedor autorizado.

Para complementar el análisis, se examinaron los principales proveedores de servicios similares a los requeridos. Utilizando la Herramienta de Análisis de la Oferta del MAE, se consultaron los procesos de contratación adelantados entre el 01/01/2023 y el 09/12/2025. Esta búsqueda se realizó con los códigos UNSPSC correspondientes a los bienes y servicios descritos en la FCT.

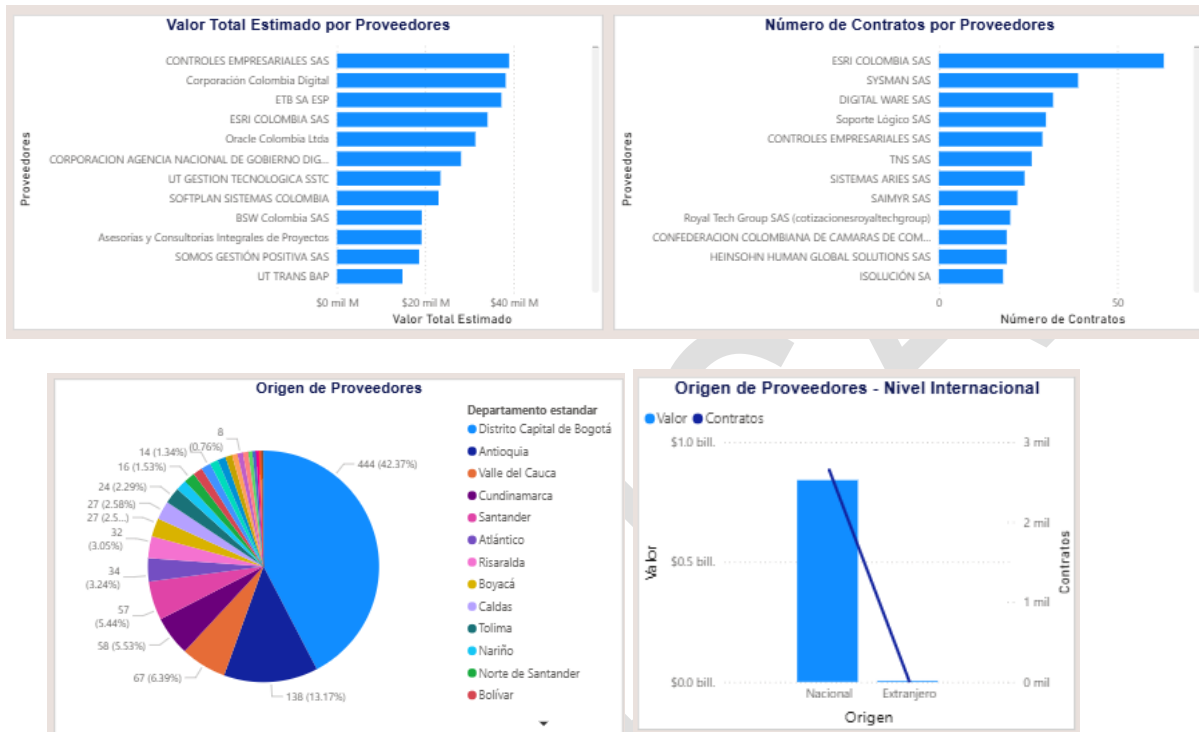
<sup>10</sup>Tienda Virtual del Estado Colombiano- Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente. Disponible en: <https://www.colombiacompra.gov.co/archivos/portfolio-item/iad-sda-de-software-por-catalogo-ii> . Ver documento Estudio del Sector.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

### Ilustración 15. Resumen gráficas análisis de la oferta (MAE). Principales proveedores por valor y cantidad de contratos suscritos



Filtros: UNSPSC listados en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** del presente documento. Fechas: Del 01 de enero de 2023 al 19 de diciembre de 2025.

Fuente: CCE, Modelo de Abastecimiento Estratégico (MAE), <https://www.colombiacompra.gov.co/colombiacompra/modelo-de-abastecimiento-estrategico>, fecha de consulta: 27 de diciembre de 2025.


Del anterior análisis se puede concluir lo siguiente:

- El proveedor que ha suscrito contratos por mayor valor clasificados en los códigos UNSPSC indicados en la FCT es Controles Empresariales SAS por valor de 38.975 millones de pesos seguido por Corporación Colombia digital por valor de 38.207 millones de pesos.
- El proveedor que ha suscrito mayor número de contratos enmarcado en los códigos UNSPSC del presente proceso es ESRI COLOMBIA con 63 procesos.
- Los proveedores son principalmente de origen nacional, suscribiendo durante la ventana analizada un total de 2.652 contratos respecto a la suscripción de 7 contratos por parte de proveedores extranjeros.

#### 4.2. Análisis de proveedores del mercado

Teniendo en cuenta que el objeto del presente proceso corresponde a la renovación de los servicios de actualización, soporte y garantía de la herramienta de gestión

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	F14.P3.ABS	09/06/2023
	<b>FORMATO ESTUDIO DE SECTOR</b>	Versión 6	Página 38 de 50

tecnológica HelpPeople para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, es importante precisar que para esta herramienta la Entidad ya cuenta con licenciamiento a perpetuidad, y este ha sido utilizada de manera continua durante aproximadamente nueve años para la gestión de los procesos ITIL y la operación de la Mesa de Servicio y del soporte tecnológico a nivel nacional. Esta solución concentra la recepción, administración, documentación y solución de las solicitudes tecnológicas de la Entidad, así como la configuración de categorizaciones de casos, flujos de aprobación de cambios, estructura de la CMDB y repositorios de conocimiento, lo que la convierte en un componente crítico para la continuidad operativa de los servicios de tecnología y, en consecuencia, para el cumplimiento de las funciones misionales y de apoyo del ICBF.

En el marco de la Licitación Pública No. 013 de 2014 y del contrato de prestación de servicios No. 1343 de 2014, la Unión Temporal Gestión Integral Mesa ICBF ofreció la herramienta HelpPeople, acreditando el cumplimiento de la totalidad de los requisitos técnicos exigidos, incluyendo la entrega del licenciamiento a perpetuidad a favor del ICBF. Posteriormente, en el año 2020, el ICBF suscribió el contrato de compraventa con proveedor exclusivo No. 01018232020 con la sociedad Branch of Inversoft Group Colombia LLC S.A.S., mediante el cual se contrataron los servicios de renovación, actualización, soporte y garantía de la herramienta HelpPeople, bajo la modalidad de licenciamiento y soporte GOLD, manteniendo la titularidad del licenciamiento a perpetuidad en cabeza de la Entidad y asegurando la continuidad operativa del sistema. Con la finalización de dicho contrato, la operación, administración y uso de la herramienta fueron transferidas a la Entidad, la cual asumió directamente la gestión funcional de la plataforma sobre la base de la parametrización, configuraciones y conocimiento acumulado durante su implementación.


Mediante correo electrónico del 28 de diciembre de 2025 la Subdirección de Recursos Tecnológicos perteneciente a la Dirección de Información y Tecnología del ICBF, manifestó que:

*“...es importante precisar que, si bien el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) cuenta con el licenciamiento a perpetuidad de la herramienta HelpPeople, dicho derecho no exime a la Entidad de la necesidad de contratar los servicios de actualización, soporte técnico y garantía, los cuales resultan indispensables para asegurar su adecuado funcionamiento, continuidad operativa, seguridad de la información, compatibilidad tecnológica y evolución funcional, en concordancia con las necesidades institucionales.*

*En este sentido, las actividades relacionadas con la actualización, mantenimiento correctivo y evolutivo, soporte especializado y garantía del software constituyen servicios inherentes y complementarios al licenciamiento, los cuales, por su naturaleza técnica y jurídica,*

---

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	F14.P3.ABS	09/06/2023
	<b>FORMATO ESTUDIO DE SECTOR</b>	Versión 6	Página 39 de 50

*únicamente pueden ser prestados por el fabricante del producto o su distribuidor autorizado. En atención a que Branch of Inversoft Group Colombia LLC S.A.S. es el titular de los derechos de fabricación y el único proveedor autorizado en el país, se configura una condición de exclusividad técnica y jurídica, que impide la concurrencia de otros oferentes para la prestación de dichos servicios.”*

Ahora bien, teniendo en cuenta estos antecedentes y lo manifestado por la DIT, para el desarrollo del análisis de la oferta y la determinación de la modalidad de selección, resulta determinante el régimen de protección de derechos de autor aplicable a los programas de computador. De acuerdo con la Ley 23 de 1982 y sus normas reglamentarias, los programas de computador son obras protegidas por derecho de autor y sus derechos patrimoniales comprenden, entre otros, la facultad exclusiva de autorizar su reproducción, transformación, actualización, modificación y cualquier otra forma de explotación económica. En el Certificado de Registro de Soporte Lógico expedido por la Dirección Nacional de Derecho de Autor relacionada en el **Anexo No. 3 de la FCT**, en donde se acredita que la obra de software denominada “HelpPeople Service Management” tiene como titular de los derechos patrimoniales a la sociedad Branch of Inversoft Group Colombia LLC S.A.S., circunstancia que otorga a dicha compañía la facultad exclusiva de autorizar actividades de actualización, mantenimiento, soporte y evolución del software.

En este contexto, los servicios requeridos en el presente proceso contractual no corresponden a la adquisición de un nuevo software, ni a una solución genérica que pueda ser ofrecida indistintamente por múltiples proveedores, sino específicamente a la renovación de la actualización, soporte y garantía de la herramienta HelpPeople que ya se encuentra instalada, configurada e integrada a los procesos internos del ICBF. Tales servicios, por su naturaleza, suponen el acceso legítimo al código, a la arquitectura funcional y a la documentación técnica del producto, así como la facultad de emitir actualizaciones, parches, mejoras y correcciones sobre la plataforma. Estas actividades solo podrían ser realizadas por el titular de los derechos patrimoniales del software, so pena de vulnerar el régimen de derechos de autor y generar para la Entidad riesgos jurídicos por el uso de servicios no autorizados sobre un producto protegido.


De acuerdo con lo previsto en el artículo 2 numeral 4 literal g) de la Ley 1150 de 2007, modificado por la Ley 1474 de 2011, y desarrollado por el artículo 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015, se configura la causal de contratación directa por falta de pluralidad de oferentes cuando solo una persona puede proveer el bien o servicio por ser titular de los derechos de propiedad intelectual o por ser proveedor exclusivo en el territorio nacional. En el caso de HelpPeople, la información certificada por la Dirección Nacional de Derecho de Autor, sumada a los antecedentes contractuales y técnicos descritos, permite concluir que Branch of Inversoft Group Colombia LLC S.A.S. ostenta la condición de titular de los derechos patrimoniales del software y, en consecuencia,

---

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

 <b>BIENESTAR FAMILIAR</b>	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	F14.P3.ABS	09/06/2023
	<b>FORMATO ESTUDIO DE SECTOR</b>	Versión 6	Página 40 de 50

es el único proveedor habilitado para prestar de manera legítima los servicios de actualización, soporte y garantía requeridos.

Adicionalmente, la trayectoria de nueve años de operación continua sobre HelpPeople ha implicado una inversión significativa de recursos técnicos, humanos y financieros por parte del ICBF, reflejada en la configuración avanzada de módulos, flujos de trabajo, integración con procesos internos, modelos de datos y repositorios de conocimiento que soportan la Mesa de Servicio y el soporte tecnológico institucional. De acuerdo con plasmado en la FCT, la sustitución de la herramienta o la contratación de servicios de soporte con un tercero no autorizado generaría riesgos operativos elevados, pérdida de configuraciones críticas, interrupciones en la atención de incidentes y requerimientos, así como posibles afectaciones a los niveles de servicio comprometidos con las áreas misionales y de apoyo. En contraste, la renovación del soporte, actualización y garantía con el titular de los derechos patrimoniales garantiza la continuidad de la operación, la evolución tecnológica de la plataforma y la preservación de la inversión institucional ya realizada.


Con fundamento en las consideraciones expuestas, se concluye que, para el objeto específico de renovación de la actualización, soporte y garantía de la herramienta HelpPeople, se configura un único oferente para la necesidad de la entidad, en tanto esta solo pueden ser prestados legalmente por Branch of Inversoft Group Colombia LLC S.A.S., en su condición de titular de los derechos patrimoniales del software.

## 5. PRECIOS PROMEDIO DEL MERCADO

Con el fin de establecer la razonabilidad de los precios presentados en la propuesta comercial relacionada mediante el Anexo No. 2 de la FCT, la entidad procedió a realizar un estudio de mercado con el fin de determinar un valor de referencia de mercado comparable. Para la determinación del valor de referencia de mercado, se utilizó el mecanismo de análisis de consumos y precios históricos, en coherencia con lo previsto en el artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015 y con las recomendaciones de la Guía para la elaboración de estudios del sector de Colombia Compra Eficiente, que señalan que el estudio de mercado debe apoyarse en fuentes como adquisiciones previas, a fin de sustentar el presupuesto oficial y materializar los principios de eficiencia, economía y responsabilidad. Estas mismas directrices indican que, cuando se emplean precios históricos, se debe verificar la variación de estos a la luz del Índice de Precios al Consumidor IPC y de otros fenómenos económicos relevantes, para hacerlos comparables en el tiempo.

En aplicación de lo anterior, se tomaron como referencia los contratos 01028932024 y 1019222023, celebrados por el ICBF para el mismo objeto y con ítems comparables de costo que se requieren en la vigencia 2025. El valor total contratado en 2023 asciende a la suma de \$ 1.312.000.000 y en 2024 a \$ 1.400.000.000. Estos valores se

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>		F14.P3.ABS	09/06/2023
	<b>FORMATO ESTUDIO DE SECTOR</b>		Versión 6	Página 41 de 50

actualizaron a precios de 2025 mediante indexación con base en la variación anual del IPC publicada por el DANE, que fue de 9,28 % para 2023 y de 5,20 % para 2024, obteniendo valores indexados de \$ 1.472.800.000 y \$ 1.508.308.787, respectivamente. El promedio de estos precios históricos indexados se consolida como valor de referencia de mercado, por un monto de \$ 1.490.554.394.


**Tabla 5. Estudio de Mercado HelpPeople 2025**

Estudio de mercado HELPEOPLE 2025		Precios históricos Indexados 2025		Valor de referencia promedio histórico	Propuesta 2025	
		Contrato 01028932024	Contrato 1019222023		Valor oferta económica 2025 con descuento (Nota 1)	Variación vs. Valor de referencia
Ítem	Producto	Precio total (Nota 2)				
1	Acesso de uso helpepeople ITSM	\$ 967.840.000	\$ 977.181.760	\$ 972.510.880	\$ 873.984.967	-10,13%
2	Acesso de uso Whatsapp Api	\$ 93.628.000	\$ 103.466.304	\$ 98.547.152	\$ 84.548.546	-14,20%
3	Acesso de uso Agent web	\$ 39.976.000	\$ 34.488.768	\$ 37.232.384	\$ 36.099.379	-3,04%
4	Acesso de uso Agent Microsoft Teams	\$ 44.184.000	\$ 45.985.024	\$ 45.084.512	\$ 39.899.314	-11,50%
5	Acesso de uso Auto Key recovery	\$ 149.594.400	\$ 163.246.835	\$ 156.420.618	\$ 135.087.676	-13,64%
6	Acesso de uso Speed Answer	\$ 177.577.600	\$ 183.940.096	\$ 180.758.848	\$ 160.357.242	-11,29%
<b>VALOR TOTAL</b>		<b>\$ 1.472.800.000</b>	<b>\$ 1.508.308.787</b>	<b>\$ 1.490.554.394</b>	<b>\$ 1.329.977.124</b>	
Nota 1: Los valores propuestos para la vigencia 2025 incluyen un descuento propuesto del <b>9,37%</b> según oferta económica allegada. Nota 2: Precios exentos de IVA según artículo 476 numeral 20 del Estatuto Tributario						

Con este valor de referencia se contrastó la propuesta económica presentada por el proveedor mediante el **Anexo No. 2 "Propuesta comercial"** de la Ficha de Condiciones Técnicas. Adicionalmente, el proveedor otorgó un descuento del 9,37 %, de manera que el valor económico final propuesto para la vigencia 2025 corresponde a la suma de **\$1.329.977.124**, lo que representa una variación negativa cercana al 10,8% frente al valor de referencia de mercado calculado. Esta variación se verifica de manera consistente en todos los ítems del estudio, en los cuales la variación porcentual frente al valor de referencia es negativa evidenciando que ningún componente supera el precio histórico indexado.

Cabe resaltar que, conforme a los lineamientos impartidos por Colombia Compra Eficiente, el análisis de precios históricos es un mecanismo idóneo para aquellos

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 <b>BIENESTAR FAMILIAR</b>	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	F14.P3.ABS	09/06/2023
	<b>FORMATO ESTUDIO DE SECTOR</b>	Versión 6	Página 42 de 50

bienes o servicios que la entidad ha contratado previamente en condiciones de mercado análogas, siempre que se trate de objetos comparables en alcance, características técnicas y cantidades. En este caso, los contratos de 2023 y 2024 cumplen dichos criterios, por corresponder a la misma herramienta, bajo un esquema de soporte, mantenimiento y actualización equivalente al requerido para 2025.

De igual forma, los valores analizados corresponden exclusivamente al componente exento de IVA, según lo previsto en el artículo 476 del Estatuto Tributario para determinados servicios de tecnologías de la información y licencias de software, lo que garantiza que la comparación se efectúe sobre bases homogéneas en términos tributarios.

En conclusión, de acuerdo con las metodologías recomendadas por Colombia Compra Eficiente para el estudio del sector y el análisis económico del valor del contrato, el uso de precios históricos indexados a partir de contratos previos de la misma entidad y para el mismo objeto constituye una fuente idónea y suficiente para estimar el valor de referencia. La comparación efectuada demuestra que la oferta económica para la vigencia 2025 se sitúa por debajo del promedio de mercado así determinado, tanto en el valor total como en cada uno de los ítems que la componen, por lo cual se considera que el precio propuesto por el proveedor es razonable, se ajusta a las condiciones del mercado y resulta coherente con los principios de economía, eficiencia y eficacia que rigen la contratación estatal.

Por otra parte, con respecto a la aplicación del Impuesto de Timbre, a continuación, se presenta el análisis con respecto a este aspecto:

### **Concepto sobre la aplicación del Impuesto de Timbre Nacional en el Marco del Estado de Conmoción Interior de la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente.**

*“El Gobierno Nacional, mediante Decreto 062 del 24 de enero de 2025<sup>11</sup>, declaró el Estado de Conmoción Interior en la región del Catatumbo, el área metropolitana de Cúcuta y los municipios de Río de Oro y González del departamento del Cesar, con fundamento en el artículo 213 de la Constitución Política y la Ley 137 de 1994.*

*En ejercicio de las facultades legislativas conferidas al Ejecutivo durante los estados de excepción, se expidió el Decreto 175 del 14 de febrero de 2025<sup>12</sup>, el cual establece medidas tributarias extraordinarias para cubrir los gastos derivados de dicha situación. En particular, se modificó transitoriamente el parágrafo 2 del artículo 519 del Estatuto*


<sup>11</sup> DECRETO 62 DE 2025 del 24 de enero de 2025, disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=258036> Fecha de consulta: 27 de diciembre de 2025

<sup>12</sup> DECRETO 175 DE 2025 del 14 de febrero de 2025, disponible en: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=173917&dt=S> Fecha de consulta: 27 de diciembre de 2025

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	F14.P3.ABS	09/06/2023
	<b>FORMATO ESTUDIO DE SECTOR</b>	Versión 6	Página 43 de 50

*Tributario, incrementando la tarifa del Impuesto de Timbre Nacional para determinados actos jurídicos.”*

### **Competencia de las Entidades Compradoras:**

En el marco del régimen de contratación estatal, corresponde a las Entidades Compradoras garantizar el cumplimiento de las obligaciones fiscales derivadas de sus actos administrativos y contractuales. Por tanto, frente a la medida adoptada mediante el Decreto 175 de 2025, deben verificar, caso a caso, si los documentos suscritos durante el proceso contractual generan la obligación de pagar el Impuesto de Timbre Nacional.

Esta validación debe considerar:

- El valor económico de la contratación.
- El tipo de documento.
- El rol de la entidad frente al documento (otorgante, aceptante, suscriptor).
- Las posibles exenciones expresamente establecidas que le apliquen a la Entidad compradora.

### **Concepto Financiero:**

Además, el 13 de noviembre de 2025 tributaria emitió el concepto relacionado con la obligación del impuesto de timbre. En respuesta, se emitió el siguiente concepto<sup>13</sup>:

**IMPUESTO DE TIMBRE NACIONAL (CONMOSIÓN INTERIOR CATATUMBO):**

Con respecto al Decreto 175 de 2025 Reactivación del gravamen del 1 % en el Impuesto de Timbre (CONMOSIÓN INTERIOR CATATUMBO) desde el grupo tributario enviamos las apreciaciones al tema:


1. En primera medida se verifica el contenido del siguiente artículo del Estatuto tributario en la cual establece la base gravable del impuesto, objeto de consulta:

#### **ARTICULO 519. BASE GRAVABLE EN EL IMPUESTO DE TIMBRE NACIONAL.**

El impuesto de timbre nacional, se causará a la tarifa del uno punto cinco por ciento (1.5%) sobre los instrumentos públicos y documentos privados, incluidos los títulos valores, que se otorguen o acepten en el país, o que se otorguen fuera del país pero que se ejecuten en el territorio nacional o generen obligaciones en el mismo, en los que se haga constar la constitución, existencia, modificación o extinción de

<sup>13</sup> Correo electrónico enviado el día 13 de noviembre de 2025 de parte de la Dirección de Servicios de Atención al grupo de Contabilidad

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 <b>BIENESTAR FAMILIAR</b>	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	F14.P3.ABS	09/06/2023
	<b>FORMATO ESTUDIO DE SECTOR</b>	Versión 6	Página 44 de 50

obligaciones, al igual que su prórroga o cesión, cuya cuantía sea superior a seis mil (6.000) Unidades de Valor Tributario, UVT, en los cuales intervenga como otorgante, aceptante o suscriptor una entidad pública, una persona jurídica o asimilada, o una persona natural que tenga la calidad de comerciante, que en el año inmediatamente anterior tuviere unos ingresos o un patrimonio brutos superior a treinta mil (30.000) Unidades de Valor Tributario, UVT.

2. De acuerdo con lo establecido en el artículo 8 del decreto 175 de 2025<sup>14</sup>:

**ARTÍCULO 8.** *Modificación transitoria del párrafo 2 del artículo 519 del Estatuto Tributario. A partir del quinto día hábil posterior a la publicación del presente decreto, modifíquese transitoriamente el párrafo 2 del artículo 519 del Estatuto Tributario, el cual quedará así:*

*"La tarifa del impuesto a que se refiere el presente artículo será del 1%. Para el caso de los documentos que hayan sido elevados a escritura pública tratándose de la enajenación a cualquier título de bienes inmuebles, se aplicará únicamente la disposición prevista en el párrafo 3 del presente artículo."*

La tarifa del 1% establecida mediante la modificación transitoria del artículo 8 del Decreto Legislativo 0175 del 14 de febrero de 2025 para efectos del impuesto de timbre nacional se aplicará de acuerdo con las reglas de causación reguladas en el artículo 519 del Estatuto Tributario. Sin embargo, dicha modificación no afectará a las tarifas del párrafo 3 de la misma disposición (artículo 519 ibidem), las cuales aplicarán únicamente cuando se eleva a escritura pública la enajenación -a cualquier título- de inmuebles cuyo valor sea igual o superior a 20.000 UVT.


- Debe haber un instrumento público o documento privado, incluidos los títulos valores, que se otorgue o acepte en el país, o que se otorgue fuera del país pero que se ejecuten en el territorio nacional o genere obligaciones en Colombia.
- En los documentos debe constar la constitución, existencia, modificación o extinción de obligaciones. Si el documento prórroga o cede una obligación, también lo cubre el impuesto.
- La cuantía debe ser superior a 6.000 UVT (COP 298.794.000). Si el documento incorpora un valor inferior no se cauca el impuesto.

<sup>14</sup> DECRETO 175 DE 2025 del 14 de febrero de 2025, disponible en: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=173917&dt=S> Fecha de consulta: 27 de noviembre de 2025

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	F14.P3.ABS	09/06/2023
	<b>FORMATO ESTUDIO DE SECTOR</b>	Versión 6	Página 45 de 50

- En los documentos debe intervenir como otorgante, aceptante o suscriptor una entidad pública, una persona jurídica o asimilada o una persona natural que tenga la calidad de comerciante. En el caso de la persona natural, debe tener un patrimonio o ingresos superior a 30.000 UVT (COP 1.493.970.000).

De acuerdo con lo anterior y especialmente a la situación de exento que tiene el ICBF en virtud del artículo 532, el contratista es quien debe verificar los requisitos del impuesto, el hecho generador y, en caso de ser gravado su contrato con el impuesto, realizar el pago correspondiente, según lo dispuesto por la DIAN.

Las entidades oficiales están exentas del pago del impuesto de timbre.

Las entidades de derecho público están exentas del pago del impuesto de timbre nacional:

“Cuando en una actuación o en un documento intervengan entidades exentas y personas no exentas, las últimas deberán pagar la mitad del impuesto de timbre, salvo cuando la excepción se deba a la naturaleza del acto o documento y no a la calidad de sus otorgantes.

Cuando la entidad exenta sea otorgante, emisora o giradora del documento, la persona o entidad no exenta en cuyo favor se otorgue el documento, estará obligada al pago del impuesto en la proporción establecida en el inciso anterior.”

Así las cosas, el particular que suscriba contratos con el ICBF, cuya naturaleza del acto o documento estén exentas, **deberán pagar solo el 0,5%.**


Teniendo en cuenta lo indicado en el Decreto 175, aplicaría efectuar el impuesto de timbre del 1% a los contratos que se suscriban con el ICBF a partir del 22 de febrero de 2025, y cuyo valor sea superior a las 6.000 UVT (\$ 298.794.000) declarados y compensados a la DIAN, mediante la presentación de la declaración mensual de retención en la fuente. El hecho generador del impuesto, en términos generales, es el otorgamiento o aceptación de instrumentos públicos o documentos privados (incluidos los títulos valores).

El ICBF respecto a este impuesto no tiene competencias de retenedor, por lo que el proceso que el Contratista debe adelantar para realizar el pago de este impuesto fue reglamentado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público mediante la Circular 010 del 25 de marzo de 2025, la cual pueden encontrar en este link <https://www.minhacienda.gov.co/siif/normativa/circulares/2025>.

**Concepto DIAN:**

---

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	F14.P3.ABS	09/06/2023
	<b>FORMATO ESTUDIO DE SECTOR</b>	Versión 6	Página 46 de 50

Adicionalmente, el concepto de la DIAN, el cual establece en el comunicado emitido el día 13 de junio de 2025 lo siguiente:

Conforme al inciso tercero del párrafo 5 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y tal como lo reconoce el Consejo de Estado en mediante la sentencia del 23 de abril de 202134, puede concluirse que las órdenes de compra son contratos en sí mismos, celebrados entre la entidad pública que requiriera suplir la necesidad de contratar determinados bienes o servicios y un proveedor.

En consecuencia, la figura mencionada no encaja en el supuesto fáctico del numeral 52 del artículo 530 del Estatuto Tributario, según el cual se encuentran exentos del impuesto de timbre: “Las órdenes de compra o venta de bienes o servicios, y las ofertas mercantiles que se aceptan con ocasión de la expedición de la orden de compra o venta”

El Consejo de Estado<sup>15</sup> se refirió a las condiciones que se deben cumplir para que proceda la exención citada al siguiente tenor:

“La exención anterior cobija dos tipos de documentos: 1. Las órdenes de compra o venta de bienes o servicios y, 2. Las ofertas mercantiles, siempre que reúnan dos condiciones a saber: que se hayan aceptado y que esa aceptación se haya dado mediante la expedición de las órdenes de compra o venta de bienes o servicios, lo cual implica que las aceptaciones realizadas por documentos diferentes a dichas órdenes conllevan el gravamen de tales ofertas, conforme a la regla general prevista en el artículo 519 del ET., salvo que de aquellas derive un contrato posterior que pasaría a ser objeto del tributo.” (Énfasis propio)

Conforme a lo expresado por el Consejo de Estado, los factores determinantes para acreditar la referida exención en el impuesto de timbre son: i.) la existencia de una oferta mercantil y una orden de compra o venta de bienes o servicios y ii.) la aceptación de la primera mediante la expedición de la segunda<sup>16</sup>. Sin embargo, en el caso de los contratos a los que se refiere el inciso tercero del párrafo 5 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 no existe una oferta mercantil y tampoco una orden de compra o venta que los preceda.

Por lo anterior se presenta el presupuesto consolidado considerando los gravámenes aplicables, de la siguiente manera:

<sup>15</sup> Sentencia del 14 de noviembre de 2019, Sección Cuarta, Sala de lo Contencioso Administrativo, Consejo de Estado (21084), C.P. Stella Jeannette Carvajal Basto.

<sup>16</sup> Eso quiere decir que no habrá lugar a la exención cuando la orden de compra antecede a la oferta mercantil, en los términos expuestos en el Concepto No. 052758 del 02 de junio de 2000.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

Estudio de mercado HELPEOPLE 2025		Valor oferta económica 2025 con descuento	Impuesto de timbre	Valor final estimado
Ítem	Producto		0,5%	
1	Acesso de uso helppeople ITSM	\$ 873.984.967	\$ 4.369.925	\$ 878.354.892
2	Acesso de uso Whatsapp Api	\$ 84.548.546	\$ 422.743	\$ 84.971.288
3	Acesso de uso Agent web	\$ 36.099.379	\$ 180.497	\$ 36.279.876
4	Acesso de uso Agent Microsoft Teams	\$ 39.899.314	\$ 199.497	\$ 40.098.810
5	Acesso de uso Auto Key recovery	\$ 135.087.676	\$ 675.438	\$ 135.763.115
6	Acesso de uso Speed Answer	\$ 160.357.242	\$ 801.786	\$ 161.159.028
<b>VALOR TOTAL</b>		<b>\$ 1.329.977.124</b>	<b>\$ 6.649.886</b>	<b>\$ 1.336.627.010</b>


## PRESUPUESTO OFICIAL

Teniendo en cuenta el análisis expuesto frente a la propuesta económica realizada por Branch of Inversoft Group Colombia LLC S.A.S, el presupuesto oficial del presente proceso asciende a la suma de hasta **MIL TRESCIENTOS TREINTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS VEINTISIETE MIL DIEZ PESOS M/CTE (\$1.336.627.010,00)**, incluidos todos los impuestos, así como todos los costos directos e indirectos aplicables al proceso.

## 6. ANÁLISIS DE RIESGOS

Para el análisis de riesgos del presente proceso, se evidenció la realización del análisis correspondiente mediante el **Anexo No. 1 de la FCT: Matriz de identificación, valoración y asignación de riesgos**, el cual incluye los riesgos que se pueden presentar durante la ejecución del contrato. Esta matriz describe cada uno de los riesgos, la consecuencia de su ocurrencia, a quien se le asigna, controles correspondientes, cual es el tratamiento en caso de ocurrencia y quien es el responsable del tratamiento entre otros aspectos.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	F14.P3.ABS	09/06/2023
	<b>FORMATO ESTUDIO DE SECTOR</b>	Versión 6	Página 48 de 50

## 7. CONCLUSIONES

- **Modalidad de selección.**

De conformidad con el artículo 2, numeral 4, literal g) de la Ley 1150 de 2007, modificado por la Ley 1474 de 2011, y con el artículo 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015, procede la modalidad de contratación directa cuando no existe pluralidad de oferentes en el mercado y solo una persona puede proveer el bien o servicio por ser titular de derechos de propiedad intelectual o proveedor exclusivo en el territorio nacional.

En el presente caso, el objeto de la presente contratación refiere a una solución de software ya licenciada a perpetuidad a favor de la Entidad y que soporta procesos críticos de mesa de servicio, gestión de incidentes, requerimientos, cambios y configuración de la CMDB a nivel nacional. Mediante certificado expedido por la Dirección Nacional de Derecho de Autor se acredita que la obra de software "HelpPeople Service Management" tiene como titular de los derechos patrimoniales a la sociedad Branch of Inversoft Group Colombia LLC S.A.S., por lo que las actividades de actualización, mantenimiento, soporte y evolución del software solo pueden ser realizadas directamente por dicho titular o por terceros expresamente autorizados por este, en los términos del régimen de derechos de autor aplicable a programas de computador.

De los análisis efectuados por la Subdirección de Recursos Tecnológicos y de las verificaciones históricas de procesos celebrados, no se identificaron otros proveedores autorizados para prestar los servicios de renovación, actualización, soporte y garantía sobre la plataforma HelpPeople implementada en el ICBF, lo que también se encuentra acreditado mediante la certificación de Derecho de Autor mencionada anteriormente. Es así que, para este proceso, se configura la inexistencia de pluralidad de oferentes prevista en la ley. La modalidad de selección directa mediante esta causal es consistente con contratación histórica reciente de la Entidad, pues en las vigencias 2020, 2023 y 2024 la misma necesidad (renovación de actualización, soporte y garantía de HelpPeople) se ha atendido mediante contratos de contratación directa con Branch of Inversoft Group Colombia LLC S.A.S., bajo el mismo objeto y con fundamento en esta misma causal.

Con base en lo anterior, se recomienda que la modalidad de selección aplicable para el presente proceso es la **contratación directa** por la causal de no existencia de pluralidad de oferentes en el mercado.


- **Garantías**

---

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

 <b>BIENESTAR FAMILIAR</b>	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	F14.P3.ABS	09/06/2023
	<b>FORMATO ESTUDIO DE SECTOR</b>	Versión 6	Página 49 de 50

Del análisis de los procesos adelantados por el ICBF en el análisis de la demanda se observa que, de manera uniforme, se han exigido dos amparos contractuales: **i) garantía de cumplimiento por una cuantía equivalente al 10 % del valor del contrato y ii) garantía de calidad del servicio por una cuantía equivalente al 50 % del valor del contrato.** La reiteración de estas condiciones en las tres vigencias analizadas evidencia una práctica institucional consolidada y proporcional al nivel de criticidad de la herramienta, por lo que, para el proceso actual, se considera pertinente mantener las mismas garantías y porcentajes, en armonía con la experiencia previa y con el principio de responsabilidad en la protección del patrimonio público.

- **Forma de pago**

De conformidad en lo expuesto del análisis de la demanda, en las contrataciones previas de la entidad se muestra que en los tres procesos se adoptó un esquema consistente de un único pago por el 100 % del valor del contrato, condicionado a la entrega de la certificación expedida por el fabricante a nombre del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, en la que se acredite la renovación del soporte y la actualización del licenciamiento emitido por el representante legal. Este mecanismo de pago ha permitido que la Entidad solo realice el desembolso una vez verificada documentalmente la activación efectiva de los servicios y la vigencia del licenciamiento y los servicios asociados, reduciendo el riesgo de pagos sin respaldo y garantizando la trazabilidad del cumplimiento por parte del proveedor. Dado que el objeto contractual consiste en la activación y vigencia de un servicio de soporte y actualización asociado a un licenciamiento ya existente, y no en entregas parciales de bienes físicos, mantener este esquema de pago único contra certificación resulta coherente con la naturaleza del servicio, se ajusta a la experiencia exitosa de las vigencias anteriores y se considera conveniente para el proceso actual.


- **Presupuesto oficial**

El presupuesto oficial del presente proceso corresponde a la suma de hasta **MIL TRESCIENTOS TREINTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS VEINTISIETE MIL DIEZ PESOS M/CTE (\$1.336.627.010,00)**, incluidos todos los impuestos, así como todos los costos directos e indirectos aplicables al proceso.

**Nota.** Es importante precisar que, en el marco de la planeación contractual, el estudio del sector tiene por objeto suministrar los insumos técnicos y de mercado para la estructuración del proceso, pero no sustituye las competencias de verificación jurídica correspondiente a realizar en la fase precontractual y que deberá verse reflejada en los estudios previos del proceso. El Manual de Contratación del ICBF en su versión

---


Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>  <b>FORMATO ESTUDIO DE SECTOR</b>	F14.P3.ABS	09/06/2023
		Versión 6	Página 50 de 50

No. 6<sup>17</sup>, asigna expresamente a otras instancias frente a la definición y control de los aspectos jurídicos del contrato. En particular, el Manual en su artículo 29. *DOCUMENTOS PREVIOS*, dispone que “la definición de los requisitos jurídicos será responsabilidad de la Dirección de Contratación, conforme a los criterios establecidos en la ley”, y que, en los casos de contratación directa y regímenes especiales según el Artículo 43 del Manual, el área líder debe remitir los documentos previos “a la Dirección de Contratación (...) a fin de que realice el control de legalidad correspondiente”. En esa medida, el presente estudio se concentra en analizar la necesidad institucional, las condiciones del mercado y la razonabilidad económica del proceso, dejando claro que la revisión detallada, ajuste y aval definitivo de los aspectos jurídicos del proceso como lo es el caso de las obligaciones contractuales, corresponde al aval definitivo de los documentos previos realizado por la Dirección de Contratación de la entidad, en desarrollo de lo señalado en el Manual de Contratación señalado, esto con el fin de garantizar la legalidad y coherencia de los documentos contractuales.

## 8. ANEXOS

- Anexo 1. Estudio de mercado HelpPeople.
- Anexo 2. Correo electrónico de 28 de diciembre de 2025 remitido por la DIT.
- Anexo 3. Ficha de Condiciones Técnicas con sus anexos.

Aprobaciones	Nombre y cargo	Firma
Aprobó	<b>Audrey Álvarez Bustos</b> Directora de Abastecimiento	

Elaboró: Ana María Correa Mora  Contratista, Dirección de Abastecimiento  
Revisó: Johanna Pérez Ruíz  Contratista, Dirección de Abastecimiento

<sup>17</sup> Consultado en [https://www.icbf.gov.co/system/files/manual\\_de\\_contratacion\\_v6.pdf](https://www.icbf.gov.co/system/files/manual_de_contratacion_v6.pdf) el 27 de diciembre de 2025.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012