ESTUDIO DE SECTOR Y DE MERCADO

Proceso de Selección: Contratación Directa

OBJETO: PRESTACIÓN DE SERVICIO DE HOSTING, COMPUTACIÓN EN LA NUBE Y MANTENIMIENTO A DISTANCIA PARA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN INTRAWEB VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL Y COMPONENTES AFINES PARA LA EMPRESA DE FOMENTO DE VIVIENDA DE ARMENIA FOMVIVIENDA.

El análisis del sector hace parte de la planeación de los Procesos de Contratación de las entidades estatales y materializa los principios de planeación, de responsabilidad y de transparencia consagrados en la Ley 80 de 1993.

En razón a que se trata de un contrato de Prestación de Servicios, se debe acudir a un procedimiento de contratación directa según el Manual de Contratación de la Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia "FOMVIVIENDA" el cual dispone en su artículo 32: **CONTRATACIÓN DIRECTA.** FOMVIVIENDA contratará bajo la modalidad de contratación directa, aquellos contratos cuya cuantía no exceda los CIENTO CINCUENTA (150) SALARIOS MÍNIMOS MENSUALES LEGALES VIGENTES.

La empresa de Fomento de Vivienda de Armenia, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2.015, en donde se señala el deber de análisis de la entidad estatal, se permite realizar el estudio del sector para la suscripción de contrato de prestación de servicios, de acuerdo a la Guía para la Elaboración de Estudio de Sector publicada acorde a las recomendaciones y lineamientos de Colombia Compra Eficiente.

Colombia Compra Eficiente expidió la Guía para la Elaboración de Estudios del Sector publicada en el portal único de contratación www.contratos.gov.co, en el capítulo III contiene las directrices para los estudios del sector en los procesos de contratación de mínima cuantía y contratación directa.

Para la elaboración de los estudios del sector en la contratación directa bajo la modalidad de Contrato de Prestación de Servicios de que trata el artículo 32 numeral 3º de la Ley 80 de 1993 y el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015, se atenderán las directrices de la precitada Guía para dar cumplimiento al artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015 antes mencionado.

La finalidad de este estudio es permitirle a la entidad estatal sustentar su decisión de hacer una contratación directa, la elección del proveedor del bien o servicio, y la forma en que se pacta el contrato desde el punto de vista de la eficiencia, eficacia y economía.

- Análisis del Mercado
- Análisis de la Demanda.
- Análisis de la Oferta

1. ANALISIS DEL MERCADO

1.1. Aspectos Generales:

La Constitución Política de Colombia de 1.991, establece en su artículo 2: *Colombia es un Estado social de derecho* (...), significando que el Estado colombiano está sometido a la Ley, es decir al principio de legalidad. La existencia de esta regla o principio nos lleva a afirmar que el Estado colombiano se somete a las normas o al derecho, pues el poder debe tener limite en las normas jurídicas, y la aplicación del Principio de Legalidad por la Administración nos lleva a aseverar que tanto ella como sus funcionarios se someten a la Constitución y las Leyes vigentes.

Por ello la administración pública (en este caso la Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia FOMVIVIENDA), al momento de realizar el ejercicio de las funciones que le corresponden para el beneficio del interés general y así cumplir con los fines del Estado y los principios de la función administrativa, previstos en la Constitución Política en sus artículos 2 y 209, debe tener como objetivo fundamental, salvaguardar la juridicidad de sus decisiones, ejecutar las funciones con eficacia, eficiencia, celeridad y cortesía, reconociendo que los destinatarios finales de las actuaciones de la administración, son las personas a cuyo servicio debe estar el Estado, para materializar sus derechos y garantías, situación a la que no puede ser ajena a la Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia FOMVIVIENDA, con sus respectivas Direcciones y dependencias.

Es por ello, que, existiendo la necesidad de celebrar un contrato de prestación de servicios profesionales para el desarrollo de las funciones propias de La Empresa de Fomento de Vivienda, y habiéndose destinado los recursos y verificado que no existe el personal de planta suficiente para cubrir las obligaciones propias del objeto contractual, se procederá a contratar un profesional, para que ejecute dicho contrato.

En estas condiciones y teniendo en cuenta que la planta de cargos de la Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia FOMVIVIENDA, no cuenta con los servicios de profesionales suficientes en la modalidad requerida, se hace necesario a través de la modalidad de contratación directa, contratar servicios profesionales de conformidad como lo menciona el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015, advirtiendo que dicho personal actuará como personas particulares a quienes se les encargan tareas determinadas que se deben cumplir dentro de un tiempo preciso acordado por las partes.
Así mismo, el Contrato de Prestación de Servicios Profesionales, se ha convertido en el país en una herramienta fundamental frente a la situación de desempleo que en el caso particular de la Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia FOMVIVIENDA, ha venido presentando un fenómeno de disminución de las fuentes formales de empleo, y un incremento paulatino y sostenido del empleo informal y del subempleo. En este panorama, es el estado, a través de sus entidades territoriales, y entes descentralizados, el que mayor número de empleos provee, siendo la principal fuerza empleadora las entidades públicas, bien sea a través de los empleos de la planta de personal o a través de los contratos en sus diversas modalidades.

Estrategia Nacional Digital de Colombia 2023-2026 (END)

La Estrategia Nacional Digital de Colombia 2023-2026 (END), alineada con el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026, busca potenciar la transformación digital del país mediante el acceso, uso y apropiación de datos y tecnologías digitales. Su propósito es articular y coordinar acciones de política pública que fortalezcan la economía, el bienestar social y la sostenibilidad ambiental, bajo un enfoque humano, inclusivo y seguro. La estrategia se estructura en ocho ejes que abarcan conectividad, datos, seguridad digital, talento, inteligencia artificial y tecnologías emergentes, transformación digital del Estado, economía digital y sociedad digital, definiendo para cada uno objetivos, líneas estratégicas y acciones específicas. Además, integra políticas de largo plazo ya en marcha y establece metas claras para 2026, resaltando la importancia de la articulación y el seguimiento para garantizar su implementación exitosa.

https://www.mintic.gov.co/portal/715/articles-334120_recurso_1.pdf

GESTION INTELIGENTE DE PQRS

La Gestión Inteligente de PQRS es una solución que combina el potencial de la automatización robótica de procesos (RPA), el reconocimiento óptico de caracteres (OCR) y la inteligencia artificial generativa (Gen AI) para extraer la información clave de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que realizan los Clientes a las Organizaciones y la envía a un modelo de lenguaje avanzado (LLM) entrenado para generar un resumen conciso y obtener datos específicos relevantes del texto. La solución está diseñada para

que la respuesta a las PQRS pueda ser entregada al Usuario en diferentes formatos (.txt, .docx o .xlsx) según la necesidad y preferencias del Cliente.

Esta solución permite automatizar tareas de lectura y resumen de información, lo que mejora la eficiencia y precisión en la obtención de datos clave a partir de diferentes documentos y fuentes de texto. De esta manera, los clientes obtendrán una experiencia de usuario personalizada y rápida.

Los principales beneficios de la Gestión de PQRS con Gen AI están enmarcados dentro de las siguientes características:

- Mejora en los tiempos de respuesta.
- Aumento en la satisfacción y fidelización de los clientes, lo que trae consigo la generación de nuevos ingresos.
- Reducción en los costos y mejora en la rentabilidad de las organizaciones.
- Mejora en la eficiencia operativa, lo que permite a los empleados enfocarse en el desarrollo de tareas más estratégicas.

https://cintel.co/servicio/gestion-inteligente-de-pqrs/#:~:text=La%20soluci%C3%B3n%20est%C3%A1%20dise%C3%B1ada%20para,desarrollo%20de%20tareas%20m%C3%A1s%20estrat%C3%A9gicas.

Actualmente, en un mundo empresarial tan competitivo, una buena atención al cliente se ha convertido en un factor clave para conseguir y afianzar el éxito y el crecimiento de cualquier negocio.

Hay que tener en cuenta que, no contar con un sistema PQRS, puede derivar en tener clientes insatisfechos y, en el peor de los casos, sanciones económicas si la empresa resulta ser responsable.

A pesar de las consecuencias negativas, hay empresas que siguen sin hacer un buen seguimiento de las quejas, reclamos y sugerencias porque le restan importancia a la interacción con el usuario o porque creen que no necesitan retroalimentación. Sin embargo, se ha demostrado en numerosas ocasiones que es más costoso recuperar a un cliente que se va, que conseguir uno nuevo.

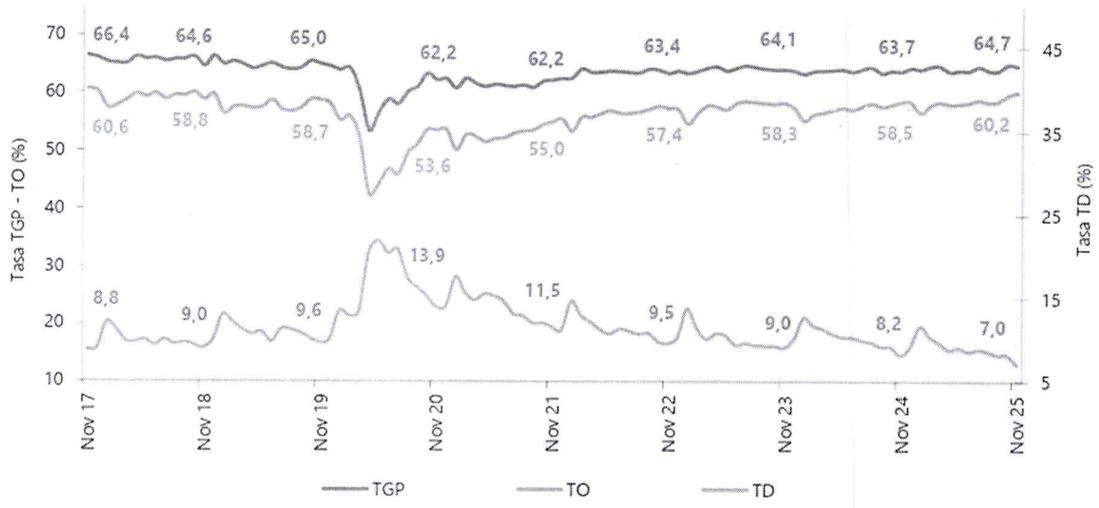
Se recomienda disponer de mecanismos y herramientas que sirvan al propósito de controlar la recepción y solución de PQRS. Puede ser a través de canales como aplicaciones y plataformas electrónicas, gestionando peticiones que generen indicadores de gestión y que sean respondidas en tiempos razonables para el consumidor y la empresa.

https://hse.software/2021/10/20/por-que-deberias-implementar-un-sistema-pqrs/

1.2 ASPECTOS ECONOMICOS

Para el mes de noviembre de 2025, la tasa de desocupación del total nacional fue 7,0%, lo que representó una disminución de 1,1 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2024 (8,2%). La tasa global de participación se ubicó en 64,7%, lo que significó un aumento de 1,0 puntos porcentuales frente a noviembre de 2024 (63,7%). Finalmente, la tasa de ocupación fue 60,2%, lo que representó un aumento de 1,6 puntos porcentuales respecto al mismo mes del año anterior (58,5%).

Gráfico 2. Tasa global de participación (TGP), Tasa de ocupación (TO) y Tasa de desocupación (TD) Total nacional Noviembre (2017 - 2025)



En el mes de noviembre de 2025, el número de personas ocupadas en el total nacional fue 24.599 miles de personas. Las ramas que más aportaron positivamente a la variación de la población ocupada fueron Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca (1,3 puntos porcentuales); Alojamiento y servicios de comida (1,0 puntos porcentuales) y Construcción (0,8 puntos porcentuales).

Tabla 1. Distribución porcentual, variación absoluta y contribución a la variación de la población ocupada según rama de actividad Total nacional Noviembre (2024 - 2025)

Rama de actividad	Total nacional				
	Noviembre 2024	Noviembre 2025	Distribución % 2025	Variación absoluta	Contribución en p.p.
Población ocupada	**23.605**	**24.599**	**100**	**993**	
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	3.286	3.598	14,6	312	1,3
Alojamiento y servicios de comida	1.680	1.927	7,8	247	1,0
Construcción	1.496	1.680	6,8	184	0,8
Transporte y almacenamiento	1.777	1.876	7,6	98	0,4
Actividades artísticas, entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios	2.078	2.158	8,8	80	0,3
Comercio y reparación de vehículos	4.078	4.140	16,8	62	0,3
Actividades inmobiliarias	290	339	1,4	49	0,2
Administración pública y defensa, educación y atención de la salud humana	2.972	3.015	12,3	43	0,2
Suministro de electricidad, gas, agua y gestión de desechos^	609	643	2,6	34	0,1
Actividades financieras y de seguros	418	449	1,8	31	0,1
Información y comunicaciones	497	499	2,0	2	0,0
Actividades profesionales, científicas, técnicas y servicios administrativos	1.892	1.843	7,5	-49	-0,2
Industrias manufactureras	2.532	2.430	9,9	-102	-0,4

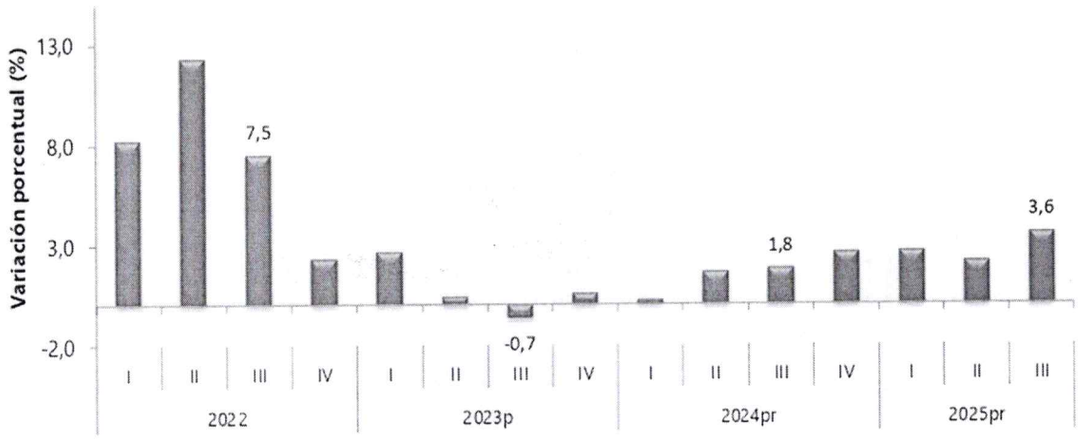


Gráfico 1. Producto Interno Bruto Tasa de crecimiento en volumen1 2022-I / 2025pr-III

En el tercer trimestre de 2025pr, el Producto Interno Bruto en su serie original, crece 3,6% respecto al mismo periodo de 2024pr (ver tabla 1). Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

• Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de 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). En lo corrido del año 2025pr, respecto al mismo periodo del año anterior, el Producto Interno Bruto presenta un crecimiento de 2,8%.

Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

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

• Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 4,4% (contribuye 0,7 puntos porcentuales a la variación anual).

• Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca crece 4,1% (contribuye 0,4 puntos porcentuales a la variación anual).

Respecto al trimestre inmediatamente anterior, el Producto Interno Bruto en su serie ajustada por efecto estacional y calendario crece 1,2%. Cuando se observa el comportamiento de las actividades económicas relacionadas:

• Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 3,4%.

• Actividades financieras y de seguros crece 2,3%. • Industrias manufactureras crece 1,5%.

SALARIO MINIMO EN COLOMBIA

Mediante los decretos 1469 y 1470 de 2025, el 29 de diciembre de 2025, el presidente de Colombia anunció el aumento del salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV) y auxilio de transporte.

A partir del 1 de enero de 2026, el SMLMV será de COP$1.750.905, lo que representa un incremento del 23 por ciento en comparación con el salario mínimo establecido para el 2025. Por su parte, el auxilio de transporte para 2026 se fijará en COP$249.095.

A continuación, se muestra el cuadro de equivalencias para el año 2026:

Concepto	Valor (COP)
SMLMV	$1.750.905
Auxilio legal de transporte (AT) y/o conectividad	$249.095
Total (SMLMV + AT)	$2.000.000
Salario mínimo diario	$58.363
Salario mínimo integral (13 SMLMV)	$22.761.765
Valor mínimo hora ordinaria	$7.295
Valor mínimo hora extra diurna	$9.119
Valor mínimo hora extra nocturna	$12.767
Valor mínimo recargo nocturno por hora	$9.848

2. ESTUDIO DE LA OFERTA

Teniendo en cuenta que para el presente proceso de contratación no existe pluralidad de oferentes en el mercado, el contrato a ejecutar debe suscribirse con la empresa SEVEN SOLUCIONES INFORMATICAS S.A.S NIT 900687199-1 según propuesta presentada por su Representante Legal el señor Luis José Ballesteros Toro.

Para la Entidad es de gran eficiencia que el contratante del servicio tenga un óptimo desempeño de este en cuanto a su operatividad, facilidad de uso y prestación de información, garantizando el apropiado desarrollo del objeto contractual.

3. ESTUDIO DE LA DEMANDA

En el estudio de demanda Colombia compra eficiente sugiere identificar y analizar los procesos de contratación de entidades estatales que han adquirido en el pasado el bien, obra o servicio para extraer las mejores prácticas e información pertinente para el proceso de contratación. para el efecto, el sistema electrónico de contratación pública –SECOP- Ofrece la posibilidad de consultar procesos de contratación de otras entidades estatales en los cuales la entidad estatal puede observar la información histórica de la demanda y definir ciertos puntos de respecto al conocimiento en particular de la necesidad a contratar, proveedor y precio de adquisición, proporciona a la entidad estatal herramientas para tomar mejorar decisiones de compra, la cual se presenta en el siguiente cuadro:

ENTIDAD	EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO EDEQ	GOBERNACION DEL QUINDIO	UNIVERSIDAD DEL QUINDIO
VIGENCIA	2025	2025	2025
NUMERO DEL CONTRATO	OC47081	PLA4063-PS-2025	OC-335 2025
MODALIDAD DE SELECCIÓN	CONTRATACION DIRECTA	CONTRATACION DIRECTA	CONTRATACION DIRECTA
OBJETO DEL CONTRATO	Soporte para sistemas Red Hat Enterprise Linux Server Premium	PRESTAR SERVICIO DE MANTENIMIENTO, SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN DE LA LICENCIA SOFTWARE ARCGIS ENTERPRISE ADVANCED UP TO 4 CORE MAINTENANCE POR ESRI COLOMBIA S.A.S.	RENOVACIÓN DEL CONTRATO DE SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE DE BASE DE DATOS "ORACLE DATABASE STANDARD EDITION 2 PROCESSOR PERPETUAL", HASTA EL 31 DE AGOSTO DE 2026.
LINK	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE
PRESUPUESTO OFICIAL	$ 9.572.058	$ 65.243.178	$ 10.978.244
PLAZO DE EJECUCION EN DIAS	10	15	30
PROMEDIO ANUAL	$ 28.597.827		

OBJETO DEL CONTRATO: PRESTACIÓN DE SERVICIO DE HOSTING, COMPUTACIÓN EN LA NUBE Y MANTENIMIENTO A DISTANCIA PARA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN INTRAWEB VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL Y COMPONENTES AFINES PARA LA EMPRESA DE FOMENTO DE VIVIENDA DE ARMENIA FOMVIVIENDA.

PLAZO DE EJECUCIÓN: El plazo de ejecución del contrato, será hasta el 31 de diciembre de 2026, a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio.

LUGAR DE EJECUCIÓN: El lugar de ejecución del presente contrato será en el Municipio de Armenia.

VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO: El valor total del contrato asciende a la suma de ONCE MILLONES SETECIENTOS SETENTA MIL PESOS M/CTE ($11.770.000)

FORMA DE PAGO: suma que LA EMPRESA pagará a EL CONTRATISTA, mediante tres (03) pagos parciales de la siguiente manera: dos (2) pagos por valor de TRES MILLONES NOVECIENTOS VEINTICINCO MIL PESOS M/CTE ($ 3.925.000) cada uno, y un (1) último pago por valor de TRES MILLONES NOVECIENTOS VEINTE MIL PESOS M/CTE ($ 3.920.000), previa la presentación de la factura de cobro y previo cumplimiento de pago de aportes por parte del contratista al sistema integral de seguridad social.

4. PERSPECTIVA FINANCIERA

Según lo establecido en el artículo 33 del Manual de Contratación, mas exactamente en el numeral 33.2 "En los casos establecidos en las causales 2, 3, 4, 7, 8, 9, 11, 14 y 16 del artículo anterior, sólo se exigirá la propuesta del futuro contratista como soporte del valor estimado del contrato. **No se requerirá en estos casos de un análisis de otras propuestas**."

5. PERSPECTIVA ORGANIZACIONAL

Las condiciones de idoneidad y/o experiencia requeridas desde el planteamiento de la necesidad, se verifican por el abogado responsable de adelantar el proceso de contratación, mediante informe de evaluación el cual se hace teniendo como soportes los documentos con los que el proveedor demuestra su experiencia en la prestación del servicio, aportada en la actualización en el sistema de Información y Gestión del Empleo Público SIGEP 2, y demás documentos relacionados en la lista chequeo contratos prestación de servicios; en el cumplimiento de actividades asociadas a la necesidad y relacionadas con el objeto del contrato a celebrar; tal verificación permite llegar a concluir que el oferente cumpla con las condiciones necesarias y requeridas por el Área Jurídica, para cumplir las obligaciones del contrato.

CLAUDIA LORENA SIERRA GOMEZ
DIRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Proyectó y elaboro: Jorge Andrés Rodas Pulido – Profesional Especializado
Revisó: Claudia Lorena Sierra G – Directora área Administrativa y Financiera