

SIN CLASIFICACIÓN

ANÁLISIS DEL SECTOR

OBJETO	Prestar el servicio de soporte técnico para sostenibilidad de la Herramienta de Gestión Documental - SIADOC
---------------	---

El análisis del sector debe cubrir las siguientes áreas:

- A. Aspectos Generales
- B. Existencia de un acuerdo marco de precios o instrumentos de agregación de demanda que satisfagan la necesidad de la entidad
- C. Comportamiento del Gasto Histórico
- D. Estudio de la Oferta
- E. Estudio de Mercado
- F. Anexos

A. ASPECTOS GENERALES DEL SECTOR

En la actualidad se están produciendo continuas transformaciones en la sociedad, en el mundo laboral, en los servicios de salud, la educación, la producción, el comercio, las finanzas y las relaciones humanas. Los usos intensivos, inteligentes y eficientes de recursos tecnológicos como la telefonía móvil, Internet y las redes sociales, junto con la creciente difusión de numerosas actividades en línea (on-line), como el e-commerce, la banca electrónica y la gestión de contenidos, se han convertido en la fuerza productiva y en formas de consumo que caracterizan a la economía.

Las actividades económicas, relacionadas con la producción y distribución de bienes y servicios, son diversas y pueden ser realizadas tanto por las empresas como por el sector público, por ello, y debido a esa diversidad, tradicionalmente se han clasificado en tres grandes sectores económicos, aunque algunos enfoques modernos amplían esta clasificación a cuatro sectores de la producción, también llamados sectores de ocupación, que a su vez pueden subdividirse en sectores parciales, ramas de actividad y actividades específicas. Estos sectores se encuentran interrelacionados y dependen unos de otros:

- **Sector Primario:** comprende las actividades que utilizan directamente los recursos naturales sin transformación, como la agricultura, la ganadería, la pesca o la minería.
- **Sector Secundario o Industrial:** agrupa las actividades que transforman las materias primas en bienes aptos para el consumo, tales como la industria textil, química, metalmeccánica, electrónica o automotriz.
- **Sector Terciario o de Servicios:** abarca las actividades que prestan servicios en lugar de producir bienes, como el comercio, el transporte, la salud, la educación, la banca, la información y la comunicación, entre otros.
- **Sector Cuaternario:** incluye servicios altamente especializados e intelectuales como la investigación, el desarrollo, la innovación y la gestión de la información.

SIN CLASIFICACIÓN

De manera general, los dos primeros sectores producen bienes tangibles, por lo que se denominan sectores productivos y por su parte, los sectores terciario y cuaternario generan bienes intangibles o servicios, razón por la cual no son productivos en el sentido clásico, aunque contribuyen de manera significativa al ingreso y al producto nacional.

Ahora bien, aunque los sectores económicos se clasifican de manera general, para efectos del presente proceso, la actividad requerida se desarrolla dentro del sector terciario de la economía, en el cual se agrupan las actividades relacionadas con la prestación de servicios especializados, profesionales y tecnológicos, por lo que dentro de esta clasificación, el objeto contractual se ubica específicamente en el sector tecnológico, en la categoría de servicios especializados en tecnologías de la información (TI), que comprende el desarrollo, comercialización, implementación y soporte de soluciones informáticas orientadas a la gestión de datos, automatización de procesos y operación digital de las entidades públicas y privadas.

El sector tecnológico se caracteriza por su constante evolución e innovación, impulsando la transformación digital en las organizaciones y en este contexto, las soluciones de virtualización de escritorios se han consolidado como una herramienta estratégica para optimizar los recursos tecnológicos, mejorar la gestión de los entornos de trabajo y fortalecer la continuidad operativa por lo que estas soluciones permiten centralizar la administración de los puestos de trabajo, incrementar la seguridad de la información y facilitar el acceso remoto a los sistemas institucionales, garantizando mayor eficiencia, escalabilidad y control en la prestación de los servicios tecnológicos.

De manera particular, el proceso se inscribe en el subsector de software y licenciamiento, el cual incluyen el uso del software, soporte técnico, mantenimiento y actualizaciones continuas, en modalidad *on premise*, donde este modelo, permite a las entidades públicas acceder a los servicios de los sistemas de información los cuales se encuentran alojados dentro de su infraestructura propia, requiriendo ser actualizadas, para proporcionar mayor seguridad y brindándole escalabilidad y optimizando los recursos garantizando la sostenibilidad operativa.

El objetivo fundamental del mantenimiento de los sistemas informáticos es prevenir fallos para que el sistema se pueda usar el mayor tiempo posible. El mantenimiento de software es el proceso de cambiar, modificar y actualizar el software para satisfacer las necesidades del cliente. El mantenimiento del software se realiza después de la implementación o actualización del mismo, por varias razones, que incluyen la mejora del software en general, la corrección de problemas o errores, mejorar el rendimiento y más.

El mantenimiento de software es una parte natural del SDLC (ciclo de vida del desarrollo de software). Los desarrolladores de software no pueden darse el lujo

SIN CLASIFICACIÓN

de lanzar un producto y dejar que se ejecute, deben estar constantemente atentos a corregir y mejorar su software para seguir siendo competitivos y relevantes, Esto significa monitorear y mantener adecuadamente. Dado que la tecnología está cambiando a la velocidad de la luz, el software debe mantenerse al día con los cambios y las demandas del mercado.¹

El soporte técnico es el servicio que se ofrece a los usuarios para solucionar los problemas o consultas que puedan tener en relación a un producto o servicio. La principal función de soporte es encontrar una respuesta para la pregunta del cliente o una solución para su queja, además de brindarle la asistencia para restaurar el correcto funcionamiento.

En otras palabras, el soporte técnico se desarrolla cuando ya se ha detectado un error que no ha podido evitarse ni corregirse; también tiene la tarea de registrar las fallas y preguntas frecuentes (FAQs) que podrían estar relacionadas, por ejemplo, con la estructura de un software. De esta manera, el equipo de mantenimiento podría realizar un diagnóstico y buscar las respectivas soluciones.

El mantenimiento es la modificación que se le realiza a un programa o aplicación luego de la entrega, como un servicio posventa, generalmente consiste en incorporar nuevas funcionalidades y/o mejorar el rendimiento.

En resumidas cuentas, la función de mantenimiento es asegurar un buen estado de los servicios para que tanto software como hardware puedan funcionar a alto rendimiento, sin ningún tipo de problema futuro.²

- Económico:

La Encuesta Mensual de Comercio (EMC) proporciona los principales indicadores sobre la evolución de la actividad comercial del país, por medio de resultados del comercio al por menor, comercio al por mayor y de vehículos, al generar información sobre variables como ventas, personal ocupado y sueldos y salarios. También presenta resultados sobre Grandes Almacenes e Hipermercados y ventas realizadas por las ensambladoras e importadoras de vehículos.³ En ese sentido la encuesta nos permite analizar y hacer seguimiento al desempeño del sector comercio en Colombia, con periodicidad mensual.

¹ <https://cpl.thalesgroup.com/es/software-monetization/four-types-of-software-maintenance>

² <https://www.zendesk.com.mx/blog/soporte-y-mantenimiento/#>

³ <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/comercio-interno/encuesta-mensual-de-comercio-emc>

SIN CLASIFICACIÓN

Información octubre 2025

En octubre de 2025, las ventas reales del comercio minorista aumentaron 10,0% y el personal ocupado creció 2,2% en relación con el mismo mes de 2024. Excluyendo el comercio de combustibles, la variación de las ventas reales del sector fue de 12,3%.

Encuesta Mensual de Comercio (EMC)

Variación anual, año corrido y doce meses de las ventas reales y el personal ocupado
Total Nacional
Octubre 2025



Fuente: DANE - EMC

El comercio minorista en octubre de 2025 muestra un desempeño económico sólido y sostenido, con crecimientos de dos dígitos en ventas.

El crecimiento del sector no está impulsado por la generación de empleo, sino por mejoras en productividad y eficiencia, donde el sector contribuye positivamente al crecimiento económico, pero con impacto limitado en el mercado laboral.

El sector del software de gestión documental como SIADOC se enfoca en la transformación digital de procesos administrativos, ofreciendo eficiencia, ahorro de costos y cumplimiento normativo, aprovechando la demanda creciente por digitalización y la necesidad de trazabilidad y seguridad; opera en un mercado competitivo, impulsado por la exigencia de modernización y la adopción de la arquitectura empresarial para optimizar la gestión del ciclo de vida del documento, desde la radicación hasta el archivo final.

Software de soporte y mantenimiento: Servicios de actualización, parches, corrección de errores, módulos de soporte técnico (segundo, tercer nivel de soporte).

Servicios asociados: Consultoría e implementación funcional, Integraciones con demás sistemas empresariales, soporte especializado y capacitación.

Este conjunto de productos refleja un mercado integral donde el software no es únicamente un producto, sino un servicio integral con ciclos continuos de actualización y soporte técnico.

SIN CLASIFICACIÓN

Existen gremios que representan el sector:

1. **Fedesoft (Federación Colombiana de la Industria de Software y Tecnologías Informáticas Relacionadas):**
Representa las empresas del sector y promueve el desarrollo y la competitividad de la industria.
2. **Cenisoft (Observatorio del Software y las TIC):**
Entidad que complementa con estudios sectoriales, estadísticas y análisis de tendencias en el mercado colombiano.

Estos gremios generan estudios que permiten contextualizar la industria, identificar tendencias de mercado y ofrecer cifras relevantes como las de ventas, empleo y crecimiento, a continuación, se relacionan las perspectivas de crecimiento, inversión y ventas del sector.

Industria del software colombiano alcanzó ventas por \$44,2 billones

Las exportaciones de servicios informáticos también marcaron un hito histórico, en 2024 alcanzaron 1.758 millones de dólares, según Fedesoft.

En el marco de Softic 2025, el Congreso Internacional de Software y Tecnologías de la Información más importante de Latinoamérica, Fedesoft presentó las cifras más recientes del sector, confirmando la madurez de una industria que hoy impulsa la competitividad, la innovación y el empleo en Colombia.

De acuerdo con el informe elaborado por Cenisoft, centro de investigación especializado en la industria TI, el sector alcanzó en 2024 ventas por 44,2 billones de pesos, con la participación de 6.805 empresas activas. El dato confirma la consolidación del ecosistema digital como una pieza estratégica de la economía nacional.

Las microempresas representan el 61% del total de compañías, pero son las grandes empresas las que concentran el 65% de las ventas. Bogotá continúa liderando la participación regional con el 70% de los ingresos, seguida por Antioquia (15,1%) y Valle del Cauca (4,6%).

Entre las verticales más dinámicas se destacan el comercio electrónico y las pasarelas de pago, que registraron ingresos por 9 billones de pesos y agrupan a 380 empresas. Este crecimiento refleja cómo la transformación digital está redefiniendo sectores estratégicos del país.

Las exportaciones de servicios informáticos también marcaron un hito histórico: en 2024 alcanzaron 1.758 millones de dólares, equivalentes al 10% de las exportaciones totales de servicios del país. La cifra representa un crecimiento del 16% frente a 2023, superando el dinamismo del 12% registrado entre 2022 y 2023.

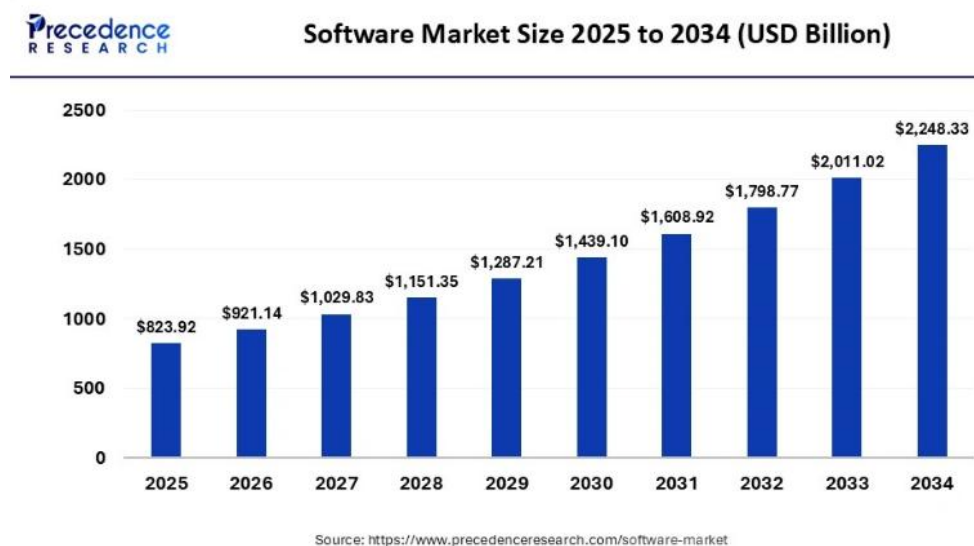
En la última década, la participación del sector digital en las exportaciones de servicios se duplicó, pasando del 5,7% en 2014 al 12,1% en 2024. Este avance

SIN CLASIFICACIÓN

consolida a Colombia como un actor competitivo en el mercado internacional de tecnologías de la información.⁴

¿Cuál es el tamaño del mercado de software?

El tamaño del mercado global de software representó USD 823,92 mil millones en 2025 y se espera que alcance alrededor de USD 2,248,33 mil millones para 2034, expandiéndose a una CAGR del 11,8% entre 2025 y 2034.



Tamaño y pronóstico del mercado

- ✓ Tamaño del mercado en 2025: USD 823,92 mil millones
- ✓ Tamaño del mercado en 2026: USD 921.14 mil millones
- ✓ Tamaño de mercado previsto para 2034: USD 2.248,33 mil millones
- ✓ CAGR (2025-2034): 11,80%
- ✓ El mercado más grande en 2024: América del Norte
- ✓ Mercado de más rápido crecimiento: Asia Pacífico

Descripción general del mercado

El mercado del software se refiere a la industria que abarca el desarrollo, la distribución y la venta de productos y servicios de software. Se caracteriza por una amplia gama de tipos y categorías de software. Algunos tipos comunes de software incluyen sistemas operativos (p. ej., Windows, macOS), software de productividad (p. ej., procesadores de texto, hojas de cálculo), aplicaciones empresariales (p. ej., CRM, ERP), software de diseño y multimedia (p. ej., herramientas de diseño gráfico, software de edición de video) y software especializado para sectores específicos (p. ej., sistemas de gestión sanitaria,

⁴ https://www.portafolio.co/tecnologia/industria-del-software-colombiano-alcanza-ventas-por-44-2-billones-641497?utm_source

SIN CLASIFICACIÓN

software bancario). El mercado del software ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años. La transición a la computación en la nube y a los modelos de software como servicio (SaaS) representa un avance significativo.

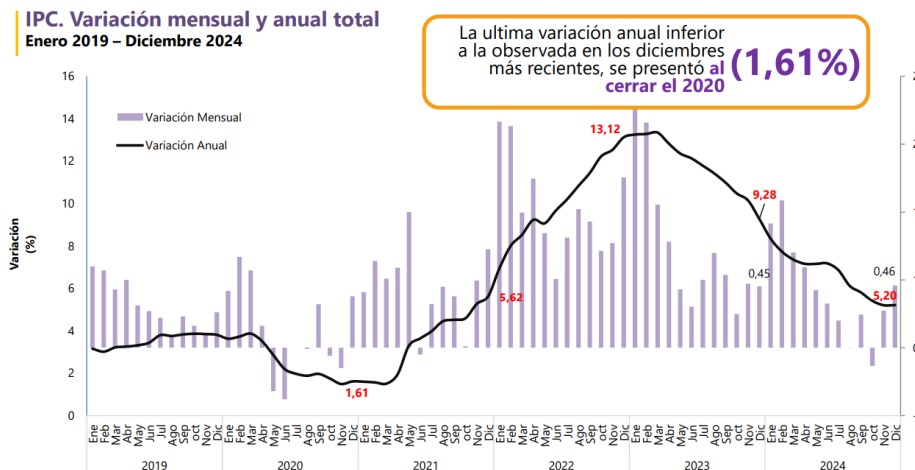
El creciente énfasis en el desarrollo de software para dispositivos móviles es otra tendencia. Las aplicaciones móviles se han convertido en un componente crucial de la vida cotidiana gracias al uso generalizado de teléfonos inteligentes y tabletas. Por ejemplo, según un informe, en 2022 se vendieron alrededor de 1.390 millones de teléfonos inteligentes en todo el mundo y en 2025, cerca de 1.340 millones de unidades.

Factores de crecimiento del mercado del software

El uso de teléfonos inteligentes, tabletas y acceso a internet ha aumentado drásticamente en los últimos años, lo que ha generado una mayor demanda de aplicaciones móviles y en línea. Las aplicaciones móviles y web son esenciales para la comunicación corporativa y entre empresas y consumidores. Gracias a la creación y entrega de aplicaciones móviles y web vanguardistas y optimizadas por parte de los desarrolladores de software, esta tendencia expande el mercado del software. Las organizaciones priorizan la seguridad y la privacidad de los datos debido a la frecuencia y sofisticación de los ciberataques y las filtraciones de datos. Existe una gran demanda de soluciones de software de protección de datos y ciberseguridad robustas. La industria del software está satisfaciendo esta necesidad ofreciendo soluciones de cumplimiento normativo, tecnología de cifrado y aplicaciones de seguridad de vanguardia.⁵

El desempeño de la industria de software está influenciado por diferentes variables macroeconómicas:

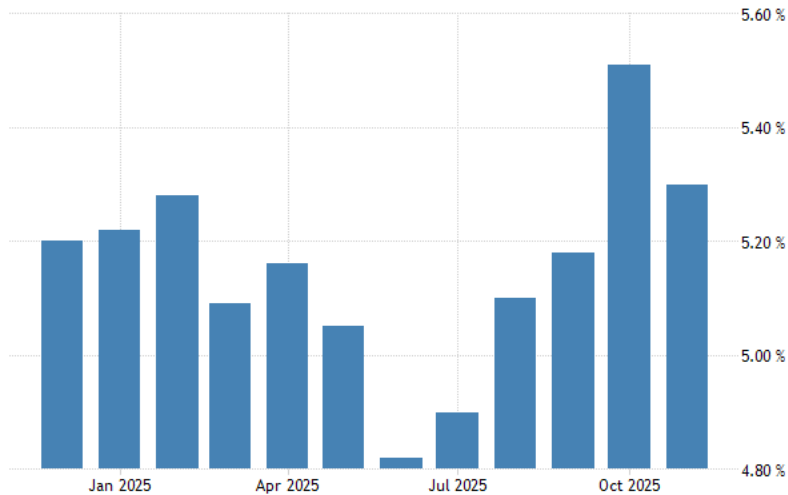
Inflación: Impacta los costos operativos de desarrollo, soporte y servicios asociados al software.



⁵ <https://www.precedenceresearch.com/software-market?utm>

SIN CLASIFICACIÓN

Durante el año 2024, la inflación en Colombia mostró una tendencia de desaceleración frente a años anteriores, cerrando el periodo con una variación anual aproximada de 5,20%, según el DANE, lo que representó una disminución significativa respecto al 9,28% observado en 2023 y un nivel dentro de rangos más moderados, pero aún por encima de la meta de inflación del Banco de la República de 3 %.

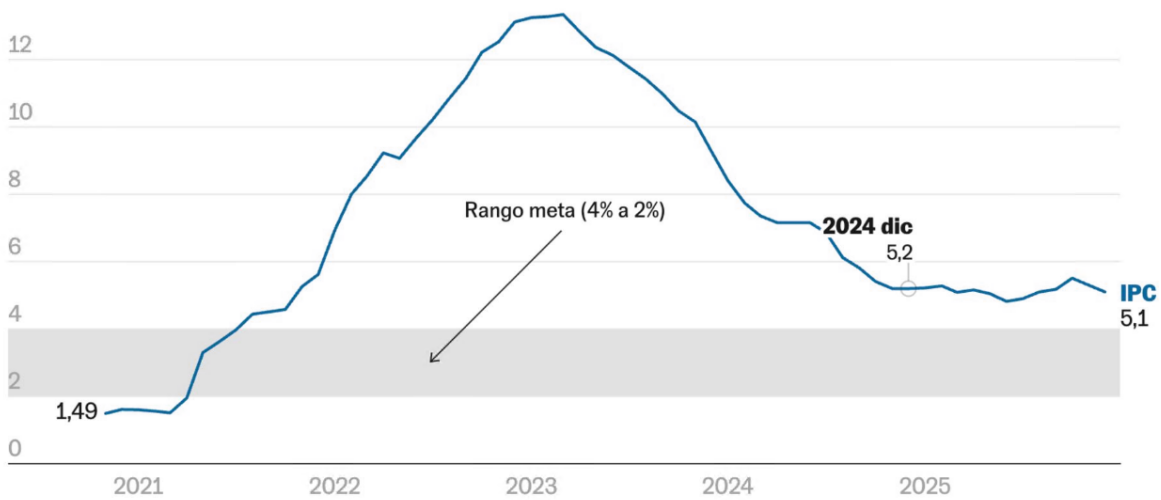


En 2025, la inflación mostró cifras relativamente altas, aunque con variaciones mes a mes a lo largo del año. A lo largo de la vigencia se observaron periodos de moderación y repuntes en el Índice de Precios al Consumidor, con datos mensuales que se movieron alrededor de rangos intermedios y acumulados que se mantuvieron por encima del objetivo meta de política monetaria del Banco de la República. En octubre de 2025, la inflación anual alcanzó el 5,51 %, nivel superior al de meses anteriores y uno de los más altos del año, con presiones inflacionarias en varios sectores de la canasta familiar. Para el cierre de la vigencia, la inflación anual se ubicó en 5,10 % en diciembre de 2025, cifra ligeramente inferior a la de 2024 pero aún distante del rango meta de 2 % a 4 % establecido por el Banco de la República.

SIN CLASIFICACIÓN

La inflación de Colombia se mantiene por encima de la meta del Banco de la República

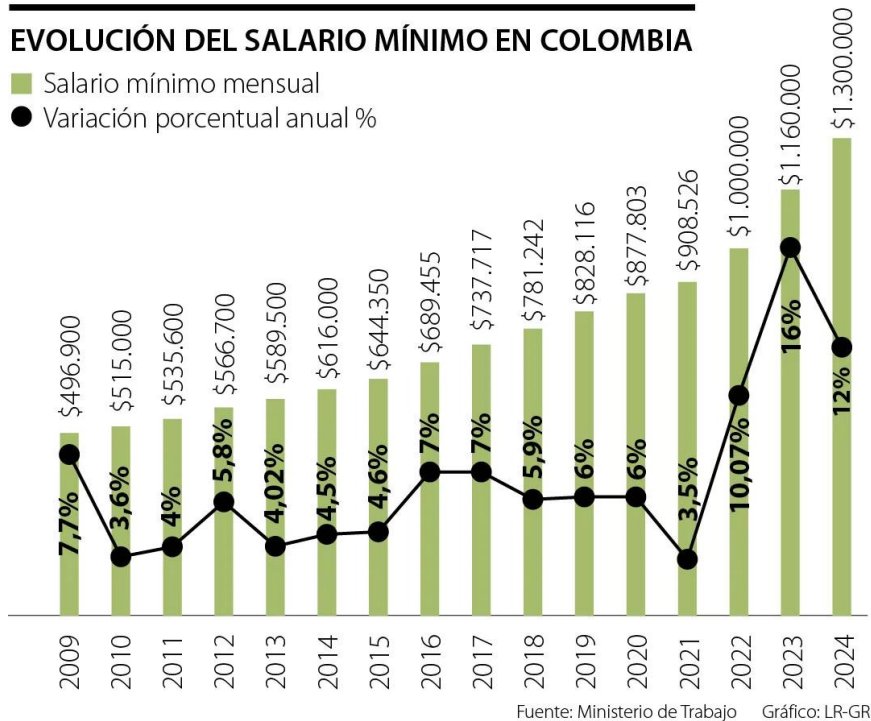
El índice de precios al consumidor cae en diciembre a 5,1%



Variación del Salario Mínimo Legal Mensual Vigente (SMMLV): Tiene impacto directo en el costo de talento humano especializado en tecnologías de la información.

EVOLUCIÓN DEL SALARIO MÍNIMO EN COLOMBIA

- Salario mínimo mensual
- Variación porcentual anual %



Fuente: Ministerio de Trabajo Gráfico: LR-GR

SIN CLASIFICACIÓN

Bitákora HISTÓRICO DEL SALARIO MÍNIMO LEGAL MENSUAL EN COLOMBIA							
Año	SALARIO MÍNIMO MENSUAL			AUXILIO DE TRANSPORT	TOTAL (\$)	Decreto que determinó el salario mínimo	Concertado
	Valor mensual (COP)	Variación con respecto al año anterior (\$)	Variación con respecto al año anterior (%)	Valor mensual (\$)	(Salario + Auxilio Transporte)		
2025	1.423.500	123.500	9,50%	200.000,0	1.623.500,0	Decreto 1572 y 1573 de 2024	No
2024	1.300.000	140.000	12,07%	162.000,0	1.462.000,0	Decreto 2292 y 2293 de 2023	No
2023	1.160.000	160.000	16,00%	140.606,0	1.300.606,0	Decreto 2613 de 2022	Si
2022	1.000.000	91.474	10,07%	117.172,0	1.117.172,0	Decreto 1724 de 2021	Si
2021	908.526	30.723	3,50%	106.454,0	1.014.980,0	Decreto 1785 de 2020	No
2020	877.803	49.687	6,00%	102.854,0	980.657,0	Decreto 2360 de 2019	No
2019	828.116	46.874	6,00%	97.032,0	925.148,0	Decreto 2451 de 2018	Si
2018	781.242	43.525	5,90%	88.211,0	869.453,0	Decreto 2269 de 2017	Si
2017	737.717	48.262	7,00%	83.140,0	820.857,0	Decreto 2209 de 2016	No
2016	689.455	45.105	7,00%	77.700,0	767.155,0	Decreto 2552 de 2015	No
2015	644.350	28.350	4,60%	74.000,0	718.350,0	Decreto 2731 de 2014	No

Entre 2023 y 2025, el Salario Mínimo Legal Mensual Vigente en Colombia ha mostrado un incremento sostenido, evidenciando un ajuste anual importante como respuesta a factores macroeconómicos, la inflación y las negociaciones laborales:

- 2023: El SMMLV se ubicó en COP 1.160.000, con un aumento de aproximadamente 16% respecto al año anterior, resultado de acuerdos tripartitos entre gobierno, trabajadores y empleadores.
- 2024: El salario mínimo creció a COP 1.300.000, representando un incremento de alrededor del 12,07% frente a 2023. Este ajuste atendió tanto la necesidad de proteger el poder adquisitivo de los trabajadores como la dinámica inflacionaria del país.
- 2025: El SMMLV fue fijado en COP 1.423.500, con un aumento de 9,5% respecto a 2024. Aunque el porcentaje de ajuste fue menor que en los años anteriores, se mantuvo en niveles relevantes para equilibrar el poder adquisitivo frente a la inflación estimada y el contexto económico general.
- 2026: El SMMLV fue fijado en COP 1.750.905, con un aumento de 23% respecto a 2025. Este ajuste atendió tanto la necesidad de proteger el poder adquisitivo de los trabajadores como la dinámica inflacionaria del país.

Este comportamiento responde a una política de protección del ingreso laboral y estabilidad social, al tiempo que busca mitigar el impacto de la inflación en el poder de compra de los trabajadores. Asimismo, estos ajustes influyen directamente en costos laborales y presupuestales del sector público y privado, siendo un insumo clave para la planeación de contratos de servicios y proyectos, incluidos los de tecnología y software, donde se debe considerar el efecto de estos incrementos en salarios, prestaciones sociales y costos asociados.

Tasa de cambio: Afecta la importación de tecnologías complementarias y componentes de infraestructura tecnológica, y la competitividad de los servicios exportables del sector.

SIN CLASIFICACIÓN

1 de Enero de 2025

\$ 4,409.15

Variación

▼ -13.41 % (\$ -591.22)

22 de Diciembre de 2025

\$ 3,817.93

Mínimo

\$ 3,716.73

([2025-11-20](#))

Average

\$ 4,060.84

Máximo

\$ 4,416.69

([2025-04-10](#))

GRÁFICA DEL PRECIO DEL DÓLAR EN EL AÑO 2025



Durante 2025, el comportamiento de la tasa de cambio entre el dólar estadounidense (USD) y el peso colombiano (COP) mostró una tendencia de apreciación del peso frente al dólar, con una variación significativa a lo largo del año. El tipo de cambio inició el año por encima de 4.400 COP por USD y cerró la vigencia en aproximadamente en 3.817,93 pesos por dólar hacia finales de diciembre, reflejando una depreciación acumulada del dólar de alrededor de -12% a -13% durante el año.

Estas variables son relevantes para considerar en la planificación presupuestal de contratos de software y servicios asociados, así como en la evaluación de costos proyectados en el tiempo.

- Técnico:

SIADOC es una plataforma de gestión documental que cubre todo el ciclo de vida del documento y cumple con normativas archivísticas, ofreciendo módulos para radicación, trámites y flujos de trabajo; se enfoca en la firma digital y la automatización, y puede integrarse con sistemas de autenticación para garantizar la validez y seguridad de los documentos electrónicos, elementos esenciales para la firma digital.

La plataforma ofrece entre todos sus componentes:

- ✓ Gestión Electrónica: Administra documentos a través de la web, incluyendo correspondencia física y electrónica.
- ✓ Automatización de Procesos: Permite automatizar flujos de trabajo, lo que facilita la aprobación y trámite documental de forma digital.
- ✓ Cumplimiento Normativo: Está diseñado para cumplir con estándares de gestión documental, lo que implica un manejo seguro y legal de los documentos.

SIN CLASIFICACIÓN

- ✓ Firma Digital: Si bien no se promociona explícitamente como un "módulo de firma mecánica", su arquitectura está orientada a la gestión segura de documentos, lo que es compatible y necesario para la implementación de la firma digital, que es el estándar legal y seguro frente a la mecánica.

"Que es la gestión documental:

Entender la gestión documental puede tener un impacto muy positivo en su empresa. Aquí se definen las bases sobre que es la gestión documental y el archivo de documentos todo ello pensado en las necesidades de los procesos de las entidades.

La Gestión Documental es la captura, almacenamiento y recuperación de documentos, con o sin una solución de gestión documental. Teniendo en cuenta que la Entidad ya captura, almacena y recupera documentos cada día.

Para muchas organizaciones, este proceso consume mucho tiempo y a menudo se ignoran las posibilidades de mejorar el proceso, para lo cual es automatizado por algunas organizaciones.

¿Qué documentos puede procesar un sistema de gestión documental?

Los documentos que se pueden procesar con la gestión documental son muy variados y de distintos tipos: documentos físicos o de papel y electrónicos.

Una factura de un proveedor que llega por correo postal es un documento que será capturado y almacenado. Sin embargo, esta factura se habrá iniciado con un pedido por parte de nuestra empresa. Este pedido al proveedor puede ser un registro electrónico en nuestro sistema informático. Ahora tenemos 2 documentos que están relacionados y que necesitan tener una referencia entre ellos, actualmente la manera de almacenarlos es muy diferente.

Además de las facturas, también se pueden archivar en un sistema de gestión documental cualquier tipo de documento para el que necesite realizar un proceso (como la aprobación del documento), los documentos de lo más variado pueden ser recetas, contratos, formularios, órdenes de pago, comunicaciones internas entre otros.

¿Qué soluciona un sistema de gestión documental?

Estos documentos pueden estar en diferentes formatos o sistemas. También el destino de los documentos pueden ser departamentos distintos, un contrato tiene que almacenarse en el departamento legal, en cambio un formulario puede ir a un departamento específico.

En otros casos la documentación conjunta con referencia al mismo registro, podría estar dispersa en diferentes departamentos: un contrato en el archivo

SIN CLASIFICACIÓN

del departamento legal, el albarán en el almacén, la aceptación de la orden en el departamento de proyectos. De esta forma tenemos diferentes grupos de personas que pueden estar en diferentes ubicaciones físicas y que gestionan documentación relacionada.

¿Qué pasa si algo funciona mal con el pedido? ¿Dónde podemos encontrar todos los documentos para que podamos revisar el contrato, mirar el albarán de entrega para asegurarse de que todos los materiales fueron entregados, mirar a la aceptación del departamento, mirar la factura y determinar si se pagó? Sin todos los documentos implicados en el proceso, puede tomar mucho tiempo resolver un problema. Esto supone perder el valioso tiempo de varias personas de su empresa buscando documentos.

¿Qué es la gestión documental y como trabaja con los documentos?

Según la definición de un sistema de gestión documental, este realiza la captura y organización de todos los documentos para facilitar la tarea de encontrar la información en la empresa. Los documentos en papel son escaneados con destino el sistema de gestión documental, por parte del responsable gestor documental.

Los documentos son archivados y catalogados por el departamento, proveedor, número de pedido o cualquier otro concepto que tenga sentido para su empresa.

A diferencia de las carpetas en un sistema de archivos, los sistemas de gestión documental archivan los documentos en carpetas electrónicas que pueden ser indexadas por múltiples datos. Esto ofrece a los usuarios la capacidad de buscar y recuperar documentos con base a diferentes criterios.”⁶

"ARCHIVOS DE GESTIÓN

Administra todo lo relacionado con los archivos de gestión de la Entidad, es decir aquellos expedientes que se encuentran activos al interior de la Entidad.

Permite identificar los contenidos de cada carpeta que se tenga en los archivos de gestión, de diferentes formas: por tipos de archivo, por clientes internos o externos, por procesos establecidos, por fechas, por series documentales, etc., y así mismo efectuar búsquedas exhaustivas sobre la información contenida y solicitada.

Genera los reportes necesarios para determinar el volumen de información almacenada por cada área, y genera informes de gestión e indicadores para conocer el desempeño global de las dependencias de la Entidad.

⁶ <https://es.linkedin.com/pulse/que-es-la-gestion-documental-jorge-costa>
AL-C-F-039, Análisis del Sector, versión 1

SIN CLASIFICACIÓN

Administra la generación de stickers y rótulos para las carpetas y las cajas, se controlan las transferencias documentales de los archivos de gestión a los archivos centrales, se controlan los préstamos de expedientes, y se efectúan controles y búsquedas de acuerdo con las necesidades de cada área.

ARCHIVO CENTRAL

Este módulo contiene toda la información de los archivos inactivos que posee la entidad, es decir todos los expedientes que una vez han finalizado su estado de vida activa o útil dentro de los respectivos procesos o trámites, son enviados a los archivos centrales como repositorio de futura consulta y para la respectiva administración de los repositorios documentales en la entidad.

SEGURIDAD SOBRE LOS DOCUMENTOS

SIADOC proporciona un modelo de seguridad por niveles que le permite gran flexibilidad para controlar el acceso parcial o total del sistema.

MÓDULOS DE GESTION DE LA CORRESPONDENCIA

Este permite automatizar el proceso de comunicaciones de "Entrada", "Salidas" e "Internos" que envían y reciben las diferentes áreas, sedes de la entidad y PQRS".⁷

Con SIADOC se realizó proceso sistemático de control de las modificaciones y seguimiento de la correspondencia, con el fin de determinar las diferentes actualizaciones que han sufrido los procesos a lo largo del seguimiento del trámite.

En este módulo se administra todo el seguimiento a los trámites internos de la Entidad y se lleva a cabo todo el proceso interno de control de las actividades, responsables y tiempos asignados a estas.

Cada usuario tiene control para conocer su asignación de trámite y puede allí ejecutar las tareas que se tengan programadas para ese documento.

La plataforma del Sistema de Información para la Gestión Documental de Archivo y Correspondencia – SIADOC, permite llevar a cabo la integración de sus Tablas de Retención Documental para el control de las mismas, en especial de los procesos establecidos en el sistema MECI tales como:

- ✓ Control de accesos y permisos sobre los documentos por roles de usuarios y perfiles.
- ✓ Genera alertas a los servidores públicos de acuerdo a sus roles y perfiles en el sistema.

⁷ https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/5_Consulte/Recursos/Publicacionees/V3_MGDA-min.pdf - Modelo de Gestion Documental y administrativos
AL-C-F-039, Análisis del Sector, versión 1

SIN CLASIFICACIÓN

El Módulo de PQR'S o Servicio al Cliente, permite a la Entidad implementar un servicio de atención y ayuda a los usuarios, en el cual los casos que sean reportados (trámites) puedan ser registrados, administrados y asignados adecuadamente a los encargados o responsables de solucionar cada caso de acuerdo a la clasificación de su proceso, competencia, tipo de información y nivel jerárquico.

De esta manera SIADOC, combina dos elementos que garantizan el éxito en el control de documentos, tales como: conceptos sólidos sobre el sistema de administración de la correspondencia según estándares internacionales y aplicados en Colombia en múltiples entidades, y el uso de las tecnologías de software más adecuadas para la administración de documentos, flujo de trabajo y trabajo en grupo, entre otros.

En ese sentido, la plataforma permite preservar, mantener y proteger el activo más importante de la Entidad, su información. Para lo cual se requiere realizar la actualización a la versión más reciente, incluyendo el soporte al sistema de gestión documental en los módulos de Gestión de correspondencia y Gestión de archivo.

Con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos de carácter normativo de obligatorio cumplimiento para la entidad, las cuales se encuentran contempladas en la resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la información y de las comunicaciones, el Decreto 1080 de 2015, el acuerdo 060 de 2001 hoy actualizado mediante el acuerdo 001 de 2024, en el año 2024 se realizó la contratación para la actualización especializada de la plataforma del sistema de información para la gestión documental de archivo y correspondencia – SIADOC, a la versión más reciente con el fin de acceder a las nuevas funcionalidades dentro de las cuales se implementaron:

- ✓ Módulo de ventanilla electrónica y PQRSF, el cual será insertado en la página web de la Entidad, donde el formulario deberá cumplir con los parámetros establecidos dentro de la normatividad nacional vigente. Adicional, el ciudadano que haya realizado una radicación externa contará con la posibilidad de consultar el estado de la comunicación en línea.
- ✓ Módulo de gestión de comunicaciones internas y salidas electrónicas. Dicho módulo tendrá la funcionalidad de elaborar, revisar, aprobar y radicar comunicaciones que estén dirigidas a usuarios internos de la entidad por medio de un memorando interno electrónico o a usuarios externos por medio de salidas electrónicas. Lo anterior, deberá cumplir con los parámetros establecidos dentro de la normatividad nacional vigente.
- ✓ Con el objeto de garantizar la seguridad de la información, los oficios electrónicos tienen la opción de estar atados a la firma electrónica por medio de un código *hash* que se estampa en el documento una vez

SIN CLASIFICACIÓN

convertido a pdf, garantizando la veracidad e integridad del documento generado.

- ✓ Módulo de radicación y gestión de correos electrónicos, en el cual se podrá radicar y gestionar correos electrónicos entrantes, integrándolo con el servidor de correo electrónico de la entidad.

Entre otras funcionalidades, en la herramienta que maneja el sistema de gestión documental se realizan las siguientes actividades:

- ❖ Disminución en el número de documentos duplicados y de copias impresas, reduciendo el uso del papel.
- ❖ Administración de la documentación de toda la Entidad con el cumplimiento de la normatividad.
- ❖ Centralización de la recepción y digitalización de los documentos y asignación de los responsables de trámite.
- ❖ Contar en tiempo real con la información del estado de los procesos y avances de gestión, cumplimiento de las metas e indicadores de gestión.

- Regulatorio:

La herramienta de apoyo documental de archivo y correspondencia – SIADOC se debe ceñir a las normativas del estado colombiano del Archivo general de la nación de Colombia teniendo en cuenta que esta permite la gestión del modelo de gestión documental y administración de archivos referente para el desarrollo de la función archivísticas en las entidades y organizaciones del Estado colombiano.

Así mismo las entidades desarrollan estilos que tiene en cuenta las características internas y externas de los documentos y se rigen por las normas que regulan la producción de documentos que garanticen la conservación y preservación de la información contenida en ellos a lo largo del tiempo; puesto las entidades realizan procesos de mejora de acuerdo con el surgimiento de nuevas necesidades detectadas durante el seguimiento y la auto regulación de las diferentes dependencias en cuanto a la regulación y soportes documentales con el fin de establecer falencias y la aplicación de los correctivos correspondientes

La ley 594 de 2000 la cual tiene como objeto *“establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado”* y su *ámbito de aplicación a la administración pública en sus diferentes niveles, las entidades privadas que cumplen funciones públicas y los demás organismos regulados por la presente ley.*

SIN CLASIFICACIÓN

Así mismo en Colombia, el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado tiene como función formular, orientar, coordinar y controlar la política de archivos, acorde con el Plan Nacional de Desarrollo y los aspectos económicos. Los cambios más recientes fueron realizados por la Circular 001 del 31 de marzo de 2020, el Decreto 1080 del 26 de mayo de 2015, el Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 y el Acuerdo 004 del 30 de abril de 2019 y rigen en todo el estado.

Normas de gestión documental vigentes en Colombia

1. Política Nacional de Archivos: Es un conjunto de directrices establecidas por el Archivo General de la Nación para tener un marco conceptual claro para la gestión de la información física y electrónica y su estado de conservación. La Política Nacional de Archivos (PNA) regula la creación, organización, administración, uso y disposiciones de los archivos públicos. Establece los principios que se deben seguir para garantizar que la información gubernamental se gestione de manera eficiente y conservado.

2. Norma Técnica Colombiana NTC ISO 15489 sobre Gestión de Archivos Electrónicos, norma nacional para la gestión de archivos electrónicos. Establece requisitos y recomendaciones para el diseño, desarrollo, implementación, operación y mantenimiento de los sistemas de conservación de registros electrónicos

3. Norma Colombiana NTC ISO/IEC 27001 sobre Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información: Con respecto a la gestión de la información digital, también contamos con esta norma. La cual establece un conjunto de requisitos para un sistema de gestión de la seguridad de la información (SGSI), que es el marco organizativo que permite a una organización gestionar su información sensible y confidencial

4. Circular 0001 del 31 de marzo de 2020: Esta circular establece la nueva política de gestión documental para las entidades públicas en Colombia. Reemplaza la norma anterior, la Circular 010 del 15 de noviembre de 2013. Los principales cambios son:

El uso de documentos electrónicos es obligatorio. Los documentos en papel sólo deben utilizarse como último recurso. Todas las entidades públicas deben tener un sistema de gestión de documentos electrónicos (EDMS).

Los documentos deben clasificarse según su nivel de importancia y sensibilidad.

5. Decreto 1080 del 26 de mayo de 2015: Este Decreto aprueba la Política Nacional de Archivos y establece que la Dirección General de Archivos Nacionales es la entidad responsable de la aplicación de la política. Adicionalmente, establece las especificaciones técnicas para la creación, almacenamiento y uso de documentos de archivo en Colombia. Sustituye al Decreto 010 del 14 de febrero de 2005.

SIN CLASIFICACIÓN

6. Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015: Este decreto establece los procedimientos de registro y archivo para los documentos electrónicos en Colombia. Sustituye al Decreto 010 del 14 de febrero de 2005. Los documentos deben ser registrados y archivados según su nivel de importancia y sensibilidad.

7. Ley 594 de 2000 o Ley General de Archivos: Esta ley regula los documentos de archivo y establece el Sistema Nacional de Archivos (SNA). El principal cambio es la administración de los archivos públicos.

Las entidades públicas deben conservar sus archivos durante un mínimo de 25 años se establece un registro nacional de archivos.

8. Acuerdo 0040 del 30 de abril de 2019: Este acuerdo modifica el Decreto 1080 de 2015, estableciendo que la Política Nacional de Archivos aplica a todas las instituciones gubernamentales y no solo a las entidades públicas. Este acuerdo también establece que la Dirección General de Archivos Nacionales es la encargada de promover y difundir la Política Nacional de Archivos.

Finalmente, establece los requisitos mínimos para las entidades públicas colombianas a disponer de un sistema de gestión de documentos electrónicos (SGDE). Sustituye al Acuerdo 0020 del 30 de abril de 2018. Los principales cambios son:

- ✓ Las entidades públicas ahora deben utilizar un SGDE que esté certificado por el Instituto Nacional de Archivos.
- ✓ El Archivo General de la Nación brindará asistencia técnica a las entidades públicas para que cumplan con el acuerdo.
- ✓ El Instituto Nacional de Archivos certificará los SGD que cumplan con los requisitos mínimos del acuerdo.”⁸

Hay otras normas entre las cuales se encuentran:

DESCRIPCIÓN	NORMA
Artículo 2°. De las modalidades de selección. La escogencia del contratista se efectuará con arreglo a las modalidades de selección de licitación pública, selección abreviada, concurso de méritos y contratación directa, con base en las siguientes reglas: (...)	Ley 1150 de 2007. Artículo 2.
Contratación Directa cuando no exista pluralidad de oferentes. Se considera que no existe pluralidad de oferentes cuando existe solamente una persona que puede proveer el bien o el servicio por ser titular de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor, o por ser proveedor exclusivo en el territorio nacional. Estas circunstancias deben contar en el estudio previo que soporta la contratación.	Artículo 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015
La protección jurídica que se concede al Software tiene su fundamento en la Ley 23 de 1982, en concordancia con la Decisión Andina 351 de 1993, normas que establecen que los programas de computador son protegidos como obras literarias en el marco del derecho de autor. En este sentido, el software, incluyendo su código fuente, código objeto, estructura arquitectura y documentación técnica asociada, goza de protección jurídica desde el momento de su creación, sin necesidad de registro previo. Esta forma de protección implica que los derechos patrimoniales sobre el software corresponden a su autor o titular, quien conserva la facultad exclusiva de autorizar su reproducción, modificación, actualización, mantenimiento, distribución y soporte. En consecuencia, el software no se protege como una invención susceptible de patente,	Ley 23 de 1982

⁸ <https://www.ioip.com.co/post/cuales-son-las-normas-de-gestion-documental-en-colombia-en-2022>

SIN CLASIFICACIÓN

DESCRIPCIÓN	NORMA
sino como una creación intelectual, lo cual tiene efectos directos en el mercado, en tanto limita la posibilidad de intervención de terceros no autorizados y configura escenarios de exclusividad técnica y comercial para su explotación y soporte. Este régimen de protección resulta especialmente relevante para el presente proceso, en tanto el objeto contractual se relaciona con servicios de soporte y mantenimiento de un software propietario cuya protección de encuentra restringida al titular o a sus distribuidores autorizados.	
Reglamenta a Ley 23 de 1982 en lo relativo al Registro Nacional del Derecho de Autor, estableciendo el procedimiento para el depósito y registro de obras, incluidos los programas de computador con efectos declarativos y probatorios. El registro no constituye el derecho de autor, el cual surge con la creación de la obra, pero permite acreditar la titularidad. La referencia a otras formas de protección se entiende sin perjuicio de la protección del software bajo el régimen de derecho de autor.	Decreto 1360 de 1989
Por medio de la cual se aprueba el "Tratado de la OMPI -Organización Mundial de la Propiedad Intelectual- sobre Derechos de Autor (WCT)", adoptado en Ginebra, el veinte (20) de diciembre de mil novecientos noventa y seis (1996) en la cual se establece expresamente que los programas de ordenador están protegidos como obras literarias en el marco de lo dispuesto en el Artículo 2 del Convenio de Berna. Dicha protección se aplica a los programas de ordenador, cualquiera que sea su modo o forma de expresión. En el mismo sentido, se refiere a la protección que por derecho de autor debe darse a las compilaciones de bases de datos, sea cual sea su modalidad.	Ley 565 de 2000
Regula la propiedad industrial y excluye expresamente a los programas de computador de la patentabilidad, reafirmando que el software se protege en Colombia por derecho de autor y no como invención patentable.	Decisión 486 de 2000
El artículo 30 de la Ley 1450 de 2011, establece lineamientos de política pública orientados al fortalecimiento del uso en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la administración pública, promoviendo la modernización, eficiencia y mejora en la gestión institucional. Esta disposición respalda la adopción, continuidad y sostenibilidad de sistemas de información como herramientas para el cumplimiento de las funciones administrativas y misionales de la Entidad.	Ley 1450 de 2011

B. EXISTENCIA DE UN ACUERDO MARCO DE PRECIOS O INSTRUMENTOS DE AGREGACIÓN DE DEMANDA QUE SATISFAGAN LA NECESIDAD DE LA ENTIDAD.

Si bien Colombia Compra Eficiente ha estructurado mecanismos de agregación de demanda para la adquisición de software por catálogo como *IAD/SDA de Software por Catálogo II – CCE-SNG-IAD-002-2024*, vigente hasta 21/11/2028, estos instrumentos están orientados principalmente a productos de software y servicios complementarios estandarizados de uso general (licencias de software, soporte básico, parametrización básica), y no contemplan de forma directa servicios especializados, técnicos y sostenibles para *soluciones verticales*⁹ como SIADOC con requisitos funcionales complejos, soporte de segundo/tercer nivel, servicios o parametrización detallada como los que aplican en este proceso.

El servicio de soporte técnico para sostenibilidad de SIADOC implica actividades especializadas que requieren conocimiento profundo del producto, acceso a parches, actualizaciones del código o componentes, así como atención de

⁹ Solución vertical: producto o sistema que se especializa en un área particular, como manufactura, salud, finanzas o logística, ofreciendo funcionalidades y módulos optimizados para esa industria

SIN CLASIFICACIÓN

incidentes de alto nivel, lo cual no es comparable con servicios estándar genéricos que se encuentran en los Acuerdos Marco/IAD. La complejidad técnica, propiedad intelectual, exclusividad del proveedor autorizado (SISCOMPUTO LTDA) y los derechos de soporte asociado al software implican que un esquema estandarizado de catálogo no puede abarcarlo eficientemente.

C. COMPORTAMIENTO DEL GASTO HISTÓRICO

- ¿Cómo ha adquirido la Entidad Estatal en el pasado este bien, obra o servicio?

El Departamento Administrativo Dirección Nacional de Inteligencia ha venido contratando los servicios de soporte y mantenimiento de SIADOC con la empresa **SISCOMPUTO LTDA** dejando resultados satisfactorios en la prestación de servicios de soporte incluido el mantenimiento en sitio; así como también en el apoyo técnico que han presentado a la Entidad en cuanto a la seguridad y confidencialidad de la información.

A continuación, se relacionan las contrataciones efectuadas en años anteriores.

CONTRATO	OBJETO	CONTRATISTA	VALOR	MODALIDAD DE CONTRATACIÓN
No.CO1.PCCNTR.7637651 DE 2025	Contratar el servicio de soporte técnico para sostenibilidad de la Herramienta de Gestión Documental SIADOC, de conformidad con las Especificaciones Técnicas Mínimas de obligatorio Cumplimiento establecidas en el anexo N°1.	SISCOMPUTO LTDA	\$139.230.000	Contratación Directa Cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado
No. 026 de 2024	Realizar actualización y soporte para la sostenibilidad del sistema de información para la gestión documental de archivo y correspondencia - SIADOC - de conformidad con las Especificaciones Técnicas Mínimas de Obligatorio Cumplimiento, establecidas en el Anexo N°1.	SISCOMPUTO LTDA	\$186.489.660	Contratación Directa Cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado
No. 024 de 2021	Prestar el servicio de soporte y mantenimiento de la aplicación del Sistema de Información para la gestión documental de archivo y correspondencia - SIADOC.	SISCOMPUTO LTDA	\$236.840.881	Contratación Directa Cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado
No. 068 de 2019	Prestar el servicio de soporte y mantenimiento de la aplicación del Sistema de Información para la gestión documental de archivo y correspondencia - SIADOC, de conformidad con las especificaciones técnicas mínimas de obligatorio cumplimiento, descritas en el Anexo No. 1.	SISCOMPUTO LTDA	\$187.328.777,79	Contratación Directa Cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado
No. 039 de 2019	Prestar el servicio de soporte y mantenimiento de la aplicación del Sistema de Información para la gestión documental de archivo y correspondencia - SIADOC y servicios de ingeniería (bolsa de horas) de conformidad con las especificaciones técnicas descritas en el Anexo.	SISCOMPUTO LTDA	\$69.995.800,00	Contratación Directa Cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado

SIN CLASIFICACIÓN

CONTRATO	OBJETO	CONTRATISTA	VALOR	MODALIDAD DE CONTRATACIÓN
No.CO1.PCCNTR.7637651 DE 2025	Contratar el servicio de soporte técnico para sostenibilidad de la Herramienta de Gestión Documental SIADOC, de conformidad con las Especificaciones Técnicas Mínimas de obligatorio Cumplimiento establecidas en el anexo N°1.	SISCOMPUTO LTDA	\$139.230.000	Contratación Directa Cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado
No. 026 de 2024	Realizar actualización y soporte para la sostenibilidad del sistema de información para la gestión documental de archivo y correspondencia - SIADOC - de conformidad con las Especificaciones Técnicas Mínimas de Obligatorio Cumplimiento, establecidas en el Anexo N°1.	SISCOMPUTO LTDA	\$186.489.660	Contratación Directa Cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado
No. 085 de 2017	"Prestación de servicios de actualización, soporte y mantenimiento especializado para la plataforma del Sistema de Información para la Gestión Documental de Archivo y Correspondencia SIADOC - de conformidad con las especificaciones técnicas descritas en el Anexo No.1".	SISCOMPUTO LTDA	\$95.505.727	Contratación Directa Cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado
No. 076 de 2016	"Prestación de servicios de actualización, soporte y mantenimiento especializado para la plataforma del Sistema de Información para la Gestión Documental de Archivo y Correspondencia SIADOC - de conformidad con las especificaciones técnicas descritas en el Anexo No.1".	SISCOMPUTO LTDA	\$145.199.987	Contratación Directa Cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado
No. 059 de 2015	"Prestar el Soporte técnico y mantenimiento especializado para la plataforma del Sistema de Información para la Gestión Documental de Archivo y Correspondencia".	SISCOMPUTO LTDA	\$145.627.200	Contratación Directa Cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado
No. 044 de 2013	"Contratación reservada para la adquisición de bienes y servicios para la Dirección Nacional de Inteligencia de conformidad con las especificaciones técnicas descritas en el ANEXO 1".	SISCOMPUTO LTDA	\$732.192.000	Licitación Pública Anexo reservado

- ¿Cómo adquieren las Entidades Estatales y las empresas privadas este bien, obra o servicio?

Las Entidades Estatales adquieren los servicios de soporte técnico y sostenibilidad de plataformas de gestión documental como SIADOC conforme al marco normativo de la contratación pública, privilegiando mecanismos de selección objetiva y, cuando aplica, la contratación directa por causal de exclusividad técnica, dado que se trata de software propietario cuyo soporte, mantenimiento y actualización solo pueden ser prestados por el dueño, fabricante o su distribuidor autorizado. En estos casos, la contratación se fundamenta en la inexistencia de pluralidad de oferentes y en la necesidad de garantizar la continuidad operativa, la seguridad de la información y la compatibilidad técnica del sistema, previo análisis de la inexistencia de Acuerdos Marco de Precios o Instrumentos de Agregación de Demanda aplicables.

Por su parte, las empresas privadas adquieren este tipo de servicios mediante contratos comerciales directos con el proveedor autorizado, generalmente bajo esquemas de mantenimiento anual, acuerdos de niveles de servicio (SLA) y

SIN CLASIFICACIÓN

bolsas de horas especializadas, priorizando la continuidad del negocio, el cumplimiento normativo y la mitigación de riesgos tecnológicos, sin someterse a procesos competitivos cuando existe exclusividad del proveedor, dada la naturaleza propietaria y especializada del servicio.

En ese sentido, para el presente proceso se realizó la consulta en el portal único de contratación: www.colombiacompra.gov.co, con el fin de determinar si existen otras Entidades Públicas que hayan suscrito contratos con objeto similar al del presente estudio previo y se encontró lo siguiente:

NO. DE CONTRATO Y MODALIDAD	ENTIDAD CONTRATANTE	CONTRATISTA	OBJETO	VALOR
016011125/2025 Contratación Directa	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	SISCOMPUTO LTDA	Adquirir el soporte técnico, mantenimiento y personalizaciones para el Sistema Integrado de Gestión y Mejora de la Superservicios	\$153.861.764
28221925/04/2024 Régimen Especial	UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	SISCOMPUTO LTDA	prestación de servicio de soporte técnico remoto para la solución web especializada en la administración documental de correspondencia SIADOC®, plataforma chasqui para la universidad nacional de Colombia sede Bogotá	\$41.243.728
016004524 de 2024 Contratación Directa	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	SISCOMPUTO LTDA	Adquirir la actualización y soporte técnico de las funcionalidades del software Sistema Integrado de Gestión y Calidad - SIGME de la Superservicios.	\$336.761.891
021-202228/01/2022 Contratación Directa	PERSONERÍA MUNICIPAL DE ZIPAQUIRA	SISCOMPUTO LTDA	prestación de servicios para mantenimiento, personalización y servicio de soporte para la plataforma de correspondencia, archivo y ventanilla única SIADOC de la personería municipal de Zipaquirá.	\$11.000.000
DNI-CD-16-202115/04/2021 Contratación Directa	DIRECCION NACIONAL DE INTELIGENCIA	SISCOMPUTO LTDA	Prestar el servicio de soporte y mantenimiento de la aplicación del Sistema de Información para la gestión documental de archivo y correspondencia - SIADOC de conformidad con las especificaciones técnicas descritas en el Anexo No. 2.	\$194.841.675
033-202021/10/2020 Contratación Directa	PERSONERÍA MUNICIPAL DE ZIPAQUIRA	SISCOMPUTO LTDA	prestación de servicios para actualización y servicio de soporte para la plataforma de correspondencia, archivo y ventanilla única-SIADOC de la personería municipal de Zipaquirá.	\$11.900.000

Fuente: DNI con base en información de datos abiertos de Colombia Compra Eficiente

Como se observa en la consulta de procesos similares al presente estudio previo, las Entidades públicas de diferentes niveles, contratan los servicios de soporte, mantenimiento o actualización de sus sistemas de gestión documental, con diferentes empresas o personas naturales, y cuyo valor depende de las diferentes necesidades de cada entidad.

D. ESTUDIO DE LA OFERTA

- ¿Cuál es la dinámica de producción, distribución y entrega de bienes, obras o servicios?

El servicio de soporte y mantenimiento para el sistema de gestión documental (SIADOC) que se encuentra implementado en la entidad se realiza por parte de

SIN CLASIFICACIÓN

la empresa SISCOMPUTO, en las instalaciones de la entidad, por ser el proveedor exclusivo autorizado por el fabricante en Colombia y que configura la causal para la modalidad de selección de contratación directa.

Dicho mantenimiento y soporte se requiere teniendo en cuenta que la actualización del software realizada en la vigencia 2025, se hizo entrega de un código (.jar) lo que permite actualizar el versionamiento actual del sistema, el cual para la entidad se encuentra en la versión 5 del 2024.

Dentro de la actualización realizada se encuentran las nuevas funcionalidades del software, acorde con lo requerido en el anexo técnico, el cual requiere de servicios de mantenimiento y de soporte, bajo el acompañamiento del administrador técnico perteneciente al Grupo Interno de las Tecnologías de la información y de las comunicaciones.

- ¿A quién se va a comprar?

Teniendo en cuenta la modalidad del presente proceso de contratación la cual corresponde a una contratación directa sin pluralidad de oferentes, toda vez que el autor de todas las obras y componentes de software del sistema de información para la gestión documental de archivo y correspondencia SIADOC es el señor HECTOR ALEXANDER MARTINEZ SILVA quien, a su vez, suscribió el contrato de autorización de comercialización y distribución del Sistema de Información – SIADOC - con la sociedad SISCOMPUTO LTDA, como distribuidor único en Colombia para comercializar, mantener, distribuir y soportar los productos y componentes de software del sistema de información para la gestión documental de archivo y correspondencia SIADOC, y el certificado de soporte lógico emitido por la Dirección Nacional de Derecho de Autor adscrita al Ministerio del Interior y Justicia el cual enuncia que SIADOC es una obra editada de carácter individual y derivada, fue registrada el día 04 de febrero de 2009, y cuyo autor es HECTOR ALEXANDER MARTINEZ SILVA.

Se hace necesario contratar directamente con SISCOMPUTO LTDA debido a que son los únicos en Colombia que pueden comercializar, mantener, distribuir y soportar los productos y componentes de software del sistema de información para la gestión documental de archivo y correspondencia SIADOC. Sistema que fue adquirido por la Dirección Nacional de Inteligencia en la vigencia 2013 y es necesario seguir con el servicio de actualización y soporte. Es importante mencionar que durante las vigencias 2015, 2016, 2017, 2019, 2021, 2024 y 2025 se han venido contratando los servicios de soporte y actualización con la empresa SISCOMPUTO LTDA, por lo que posee la experiencia para la prestación de los servicios como la ha venido demostrado en los contratos N°059/2015, N°076/2016, N°085/2017, N°039/2019, N°068/2019, N°024/2021, N°026 de 2024 y CO1.PCCNTR.7637651 realizados con la Entidad.

Aunado a lo anterior es deber indicar que por la seguridad de la información y todo lo que conllevó desde el punto de vista técnico en la configuración y puesta

SIN CLASIFICACIÓN

en funcionamiento de la solución la cual se encuentra personalizada y ajustada a las necesidades y características específicas de la Entidad, lo cual debe conllevar por parte del prestador del servicio un conocimiento profundo del objeto a intervenir.

En este orden de ideas, desde el punto de vista técnico la recomendación es que la prestación de servicios de soporte incluido el mantenimiento correctivo y evolutivo sea adelantada por la empresa con la cual la entidad ha venido realizando consecutivamente los contratos de esta manera se minimizan los riesgos de fuga de información de carácter sensible y la continuidad y uso eficiente de la herramienta adquirida por la Entidad para la gestión documental y archivo.

1. Código 811122

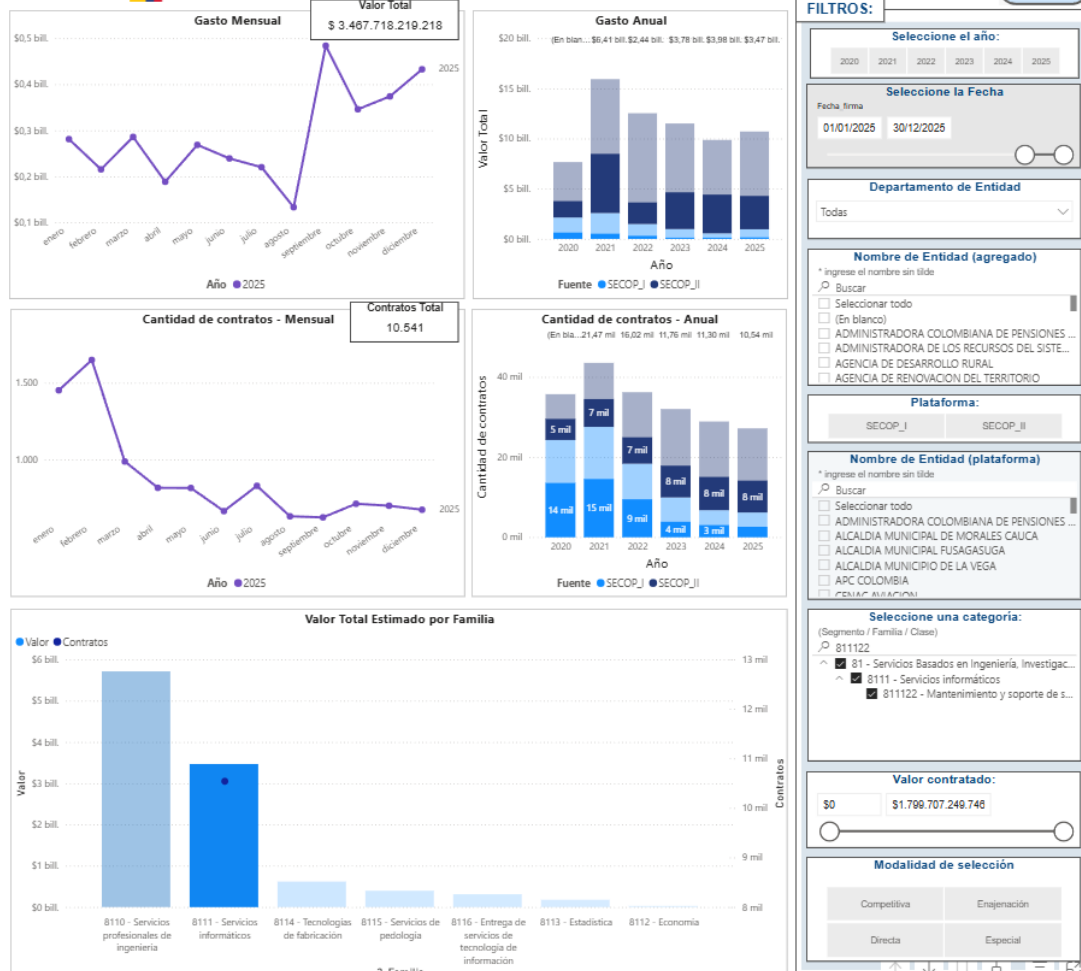
GRUPO	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO	CÓDIGO
(F) Servicios	81 servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	11 servicios informáticos.	22 mantenimiento y soporte de software	01 tarifas de soporte o mantenimiento	81112201
(F) Servicios	81 servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	11 servicios informáticos.	22 mantenimiento y soporte de software	02 actualizaciones, o parches de software	81112202

ANÁLISIS DE LA DEMANDA:

ANÁLISIS DE LA DEMANDA

Atrás

Reiniciar



Fuente: DNI con base en información de datos abiertos de Colombia Compra Eficiente

El análisis de la demanda de los servicios de mantenimiento y soporte de software evidencia un comportamiento recurrente, sostenido y estructural en la contratación estatal. Para la vigencia analizada (2025), se registra un total de **10.541 contratos**, lo que demuestra una alta frecuencia de contratación por parte de múltiples entidades públicas, asociada a la necesidad permanente de garantizar la operación y sostenibilidad de sistemas de información institucionales. En términos de valor, la demanda alcanza un monto total aproximado de \$3.467.718.219.218, reflejando la relevancia económica de este tipo de servicios dentro del gasto público.

SIN CLASIFICACIÓN

Comportamiento contratación por bienes y servicios de UNSPSC						
Año	2025			Total		
Clasificador de Bienes y Servicios - Familia	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación
8110 - Servicios profesionales de ingeniería	11118	\$5.714.229.103.068	53,37%	11118	\$5.714.229.103.068	53,37%
8111 - Servicios informáticos	10541	\$3.467.718.219.218	32,39%	10541	\$3.467.718.219.218	32,39%
8114 - Tecnologías de fabricación	2933	\$617.512.982.377	5,77%	2933	\$617.512.982.377	5,77%
8115 - Servicios de pedología	956	\$394.858.656.959	3,69%	956	\$394.858.656.959	3,69%
8116 - Entrega de servicios de tecnología de información	1044	\$310.199.859.435	2,90%	1044	\$310.199.859.435	2,90%
8113 - Estadística	351	\$176.502.458.577	1,65%	351	\$176.502.458.577	1,65%
8112 - Economía	243	\$26.476.036.896	0,25%	243	\$26.476.036.896	0,25%
Total	27186	\$10.707.497.316.530	100,00%	27186	\$10.707.497.316.530	100,00%

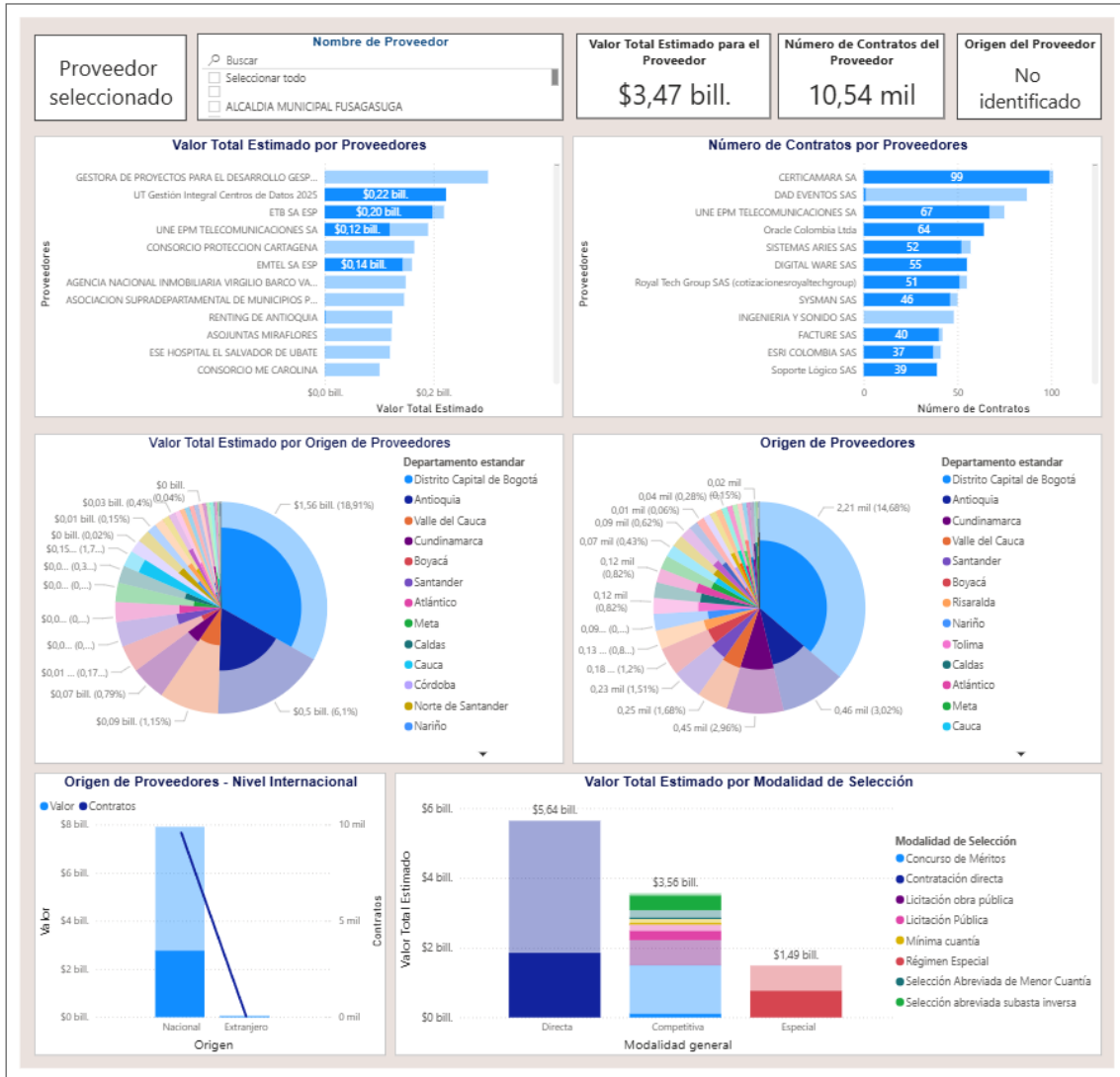
Fuente: DNI con base en información de datos abiertos de Colombia Compra Eficiente

El análisis del comportamiento de la contratación por familias UNSPSC para la vigencia 2025 evidencia que la familia **8111 – Servicios informáticos**, dentro de la cual se enmarca la categoría **811122 – Mantenimiento y soporte de software**, representa uno de los segmentos más relevantes del mercado estatal.

De acuerdo con la información consolidada, esta familia registra un total de 10.541 contratos, con un valor contratado de \$3.467.718.219.218, lo que equivale al 32,39 % del valor total contratado en bienes y servicios clasificados bajo el esquema UNSPSC. Este nivel de participación la posiciona como la segunda familia con mayor peso económico, solo precedida por los servicios profesionales de ingeniería, y confirma que la demanda por servicios informáticos, particularmente aquellos asociados al soporte y mantenimiento de software, constituye una necesidad estructural, recurrente y transversal en las entidades públicas. La magnitud del número de contratos y del valor comprometido refleja que las entidades destinan recursos de manera sostenida para garantizar la continuidad operativa, estabilidad, actualización y seguridad de sus sistemas de información existentes, lo cual responde a criterios de eficiencia en la gestión pública y protección de la inversión tecnológica.

En este contexto, la contratación del servicio de soporte técnico para la sostenibilidad de la Herramienta de Gestión Documental – SIADOC se ajusta plenamente al comportamiento normal del mercado estatal dentro de la familia 811122 y resulta consistente con las prácticas habituales de contratación observadas en el sector público.

SIN CLASIFICACIÓN



Fuente: DNI con base en información de datos abiertos de Colombia Compra Eficiente

Los datos consolidados evidencian que el sector público constituye el principal y dominante demandante de los servicios informáticos, particularmente en lo relacionado con mantenimiento y soporte de software. Para la vigencia analizada, el valor total estimado contratado asciende a aproximadamente \$3,47 billones, distribuidos en 10,54 mil contratos, lo que confirma un alto nivel de intervención estatal en este mercado.

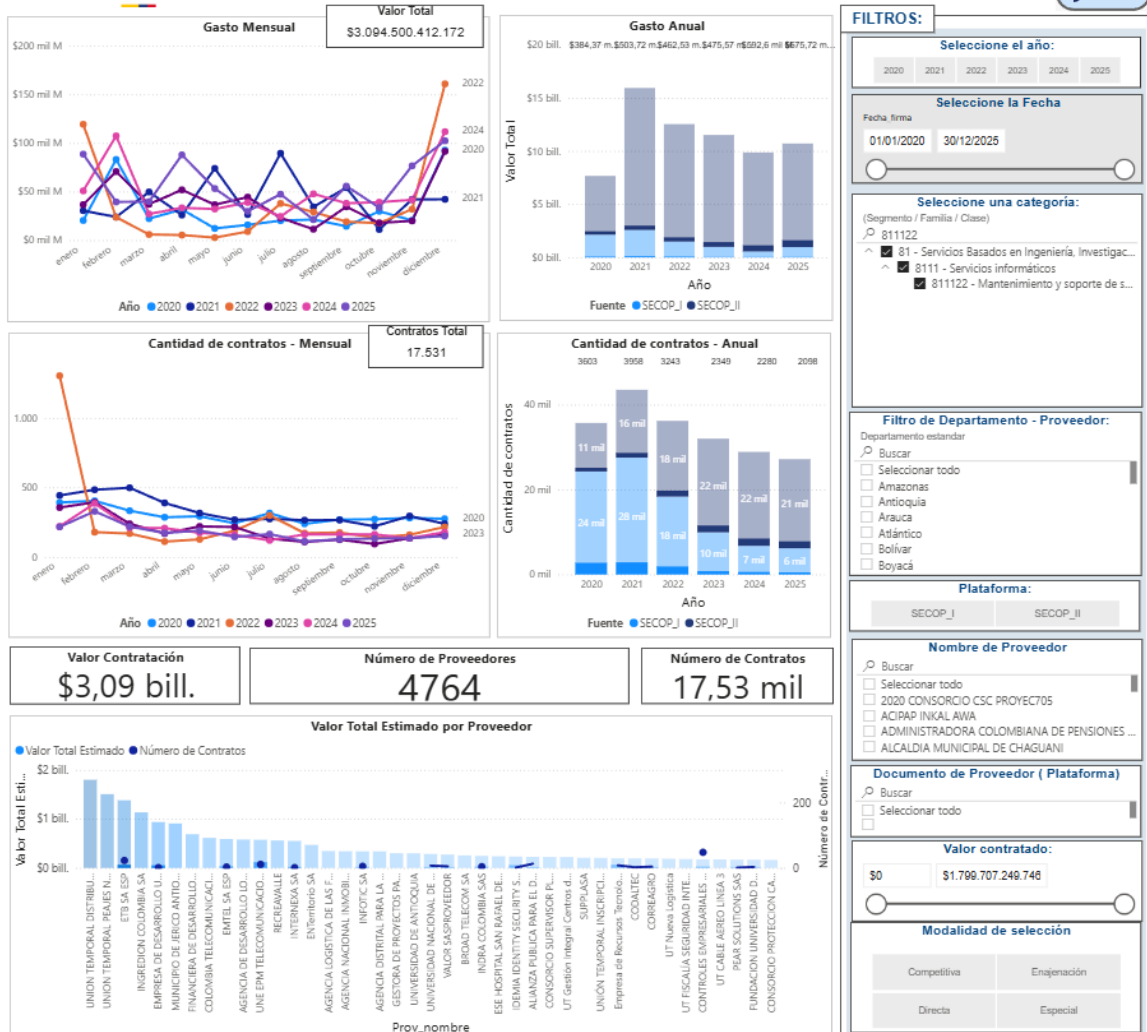
Este volumen de contratación demuestra que la prestación de servicios de soporte y mantenimiento de software se encuentra, las cuales dependen de sistemas de información para el cumplimiento de sus funciones administrativas y misionales.

ANÁLISIS DE LA OFERTA:

ANÁLISIS DE LA OFERTA

← Atrás

↺ Reiniciar



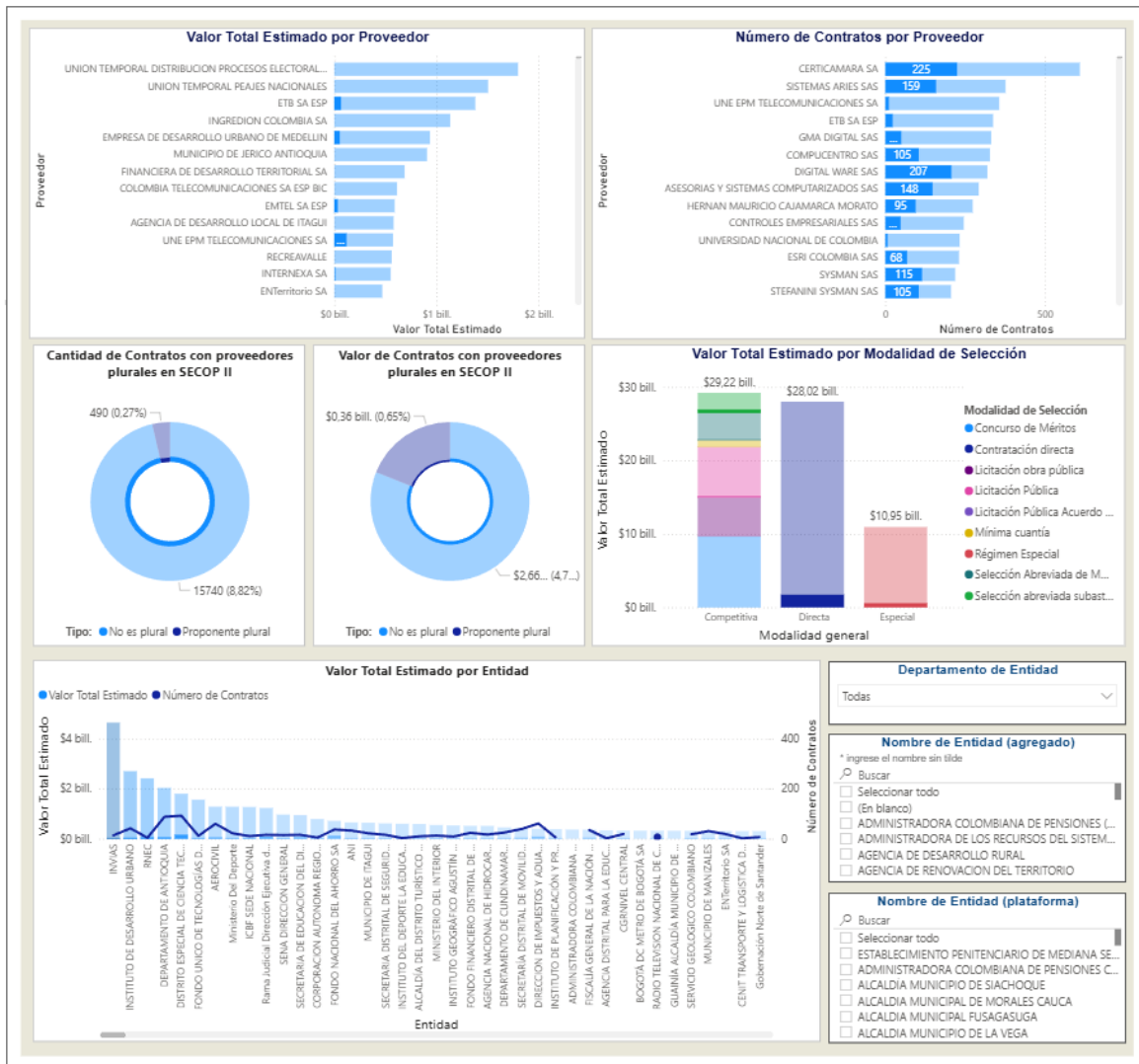
Fuente: DNI con base en información de datos abiertos de Colombia Compra Eficiente

El análisis de la oferta del mercado estatal para los servicios de mantenimiento y soporte de software, correspondientes a la familia **UNSPSC 811122**, evidencia la existencia de una capacidad instalada amplia y activa, reflejada en la participación de 4.764 proveedores que han intervenido en la contratación pública de este tipo de servicios durante el periodo analizado. En términos de volumen y valor, el mercado registra un total aproximado de 17.531 contratos, con un valor contratado cercano a \$3,09 billones, lo cual demuestra que existe una oferta significativa de servicios informáticos disponibles para las entidades públicas.

No obstante, el análisis detallado de la estructura del mercado permite identificar que dicha pluralidad de proveedores no se traduce en una oferta homogénea ni libremente sustituible, en particular cuando se trata de servicios de soporte técnico asociados a software propietario. En estos casos, la prestación del

SIN CLASIFICACIÓN

servicio se encuentra condicionada por derechos de propiedad intelectual, esquemas de licenciamiento y autorizaciones técnicas específicas, lo que restringe la participación efectiva a los titulares del software o a sus distribuidores autorizados. En consecuencia, aunque el mercado presenta una oferta amplia para servicios informáticos en general, la oferta aplicable a plataformas tecnológicas específicas como SIADOC es limitada y especializada, circunstancia que resulta determinante para la estructuración del proceso de contratación y para la definición de la modalidad de selección.



El análisis de la oferta del sector evidencia que, si bien existe un número significativo de proveedores que participan en el mercado estatal de servicios de mantenimiento y soporte de software, la contratación efectiva se concentra en un grupo reducido de oferentes especializados, y en procesos que, en su mayoría, no presentan pluralidad real de proponentes. Asimismo, la contratación directa se consolida como la modalidad de selección predominante en este sector, especialmente en términos de valor contratado, lo cual es coherente con AL-C-F-039, Análisis del Sector, versión 1

SIN CLASIFICACIÓN

SIN CLASIFICACIÓN

la naturaleza especializada de los servicios, la existencia de software propietario y la necesidad de garantizar la continuidad y sostenibilidad de plataformas tecnológicas institucionales. En este contexto, la estructuración de procesos bajo esquemas de contratación directa se ajusta al comportamiento normal del mercado y a las prácticas habituales observadas en el sector.

E. PRECIOS PROMEDIO - ESTUDIO DE MERCADO

Atendiendo a que el servicio a adquirir mediante la presente contratación, y la modalidad de contratación aplicable para el presente proceso de contratación directa "cuando solo exista una persona que pueda proveer el bien o servicio, por ser titular de los derechos de propiedad industrial, o de los derechos de autor o por ser su proveedor exclusivo en el territorio nacional". El análisis de los precios de mercado se basará en los precios históricos del bien o servicio contratado por la Entidad y la cotización del proveedor SISCOMPUTO LTDA.

Lo anterior se soporta en que la solución instalada en la Entidad y el servicio de soporte respectivo que incluye el mantenimiento correctivo y evolutivo del sistema, son realizados por el proveedor SISCOMPUTO LTDA, toda vez que es el titular de los de los derechos patrimoniales de propiedad, o de los derechos de autor o por ser su proveedor exclusivo de la obra SIADOC, según Certificado de Registro de Soporte Lógico-Software expedido por la Oficina de Registro de la Dirección Nacional de Derechos de Autor del Ministerio del Interior con fecha 04 de febrero 2009, libro 13, tomo 22, partida 204, actualizado al 17 de febrero de 2025.

• COTIZACIONES

Teniendo en cuenta lo contemplado en el presente estudio previo, el 22 de diciembre de 2025 con radicado N° 2-2025-5835 se solicitó cotización al proveedor SISCOMPUTO LTDA., considerando que su calidad de proveedor exclusivo del sistema SIADOC y por tanto, es el único que puede prestar el servicio que pretende adquirir la entidad.

La cotización fue presentada el 26 de diciembre de 2025 con radicado No. 1-2025-6203, y alcance mediante radicado 1-2026-287 de enero de 2026:

ÍTEM	DESCRIPCIÓN DEL BIEN, SERVICIO U OBRA	Valor servicio/mantenimiento	Valor total Iva incluido
1	Servicio de soporte técnico para sostenibilidad de la Herramienta de Gestión Documental SIADOC. Iva incluido.	13.520.000	16.088.800
Total, para 5 servicio/mantenimiento			\$80.444.000,00

SIN CLASIFICACIÓN

CONSULTA DE BASES DE DATOS ESPECIALIZADAS

No Aplica

- **ANÁLISIS DE CONSUMOS Y PRECIOS HISTÓRICOS DE LA ENTIDAD.**

Teniendo en cuenta que SISCOMPUTO es el proveedor exclusivo del servicio a contratar y es quien ha venido prestando este servicio este análisis se efectúa de acuerdo al valor del mes incluido IVA para el año 2025, así:

ÍTEM	DESCRIPCIÓN DEL BIEN, SERVICIO U OBRA	FECHA Y VALOR EN QUE SE CELEBRÓ	Porcentaje y fecha Índice de Precios al Consumidor (IPC) 2025	Valor de la propuesta presentada por SISCOMPUTO para 2026
1	Servicio de soporte técnico para sostenibilidad de la Herramienta de Gestión Documental SIADOC.	\$15.470.000,00 11/03/2025	IPC 5.10% ¹⁰ (788.970,00) \$ 16.258.970,00	Valor servicio/mantenimiento \$16.088.800
Total, para 5 servicio/mantenimiento			\$ 81.294.850,00	\$ 80.444.000

Con el propósito de analizar el comportamiento histórico de los precios del servicio de soporte de la herramienta SIADOC, se tomó como referencia el valor mensual incluido IVA del contrato CO1.PCCNTR.7637651 del 2025, equivalente a \$15.470.000,00, y se actualizó conforme a la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) al 31 de diciembre del 2025 correspondiente al 5,1%; dando como resultado un valor de \$16.258.970,00, el cual, multiplicado por los 5 servicios/mantenimientos requeridos en la necesidad, se tendría un valor de OCHENTA Y UN MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y CUATRO MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA PESOS M/CTE \$81.294.850.

- **VALOR ESTIMADO DEL PROCESO**

Conforme al análisis de consumos y precios históricos, se comparó la propuesta presentada por la sociedad SISCOMPUTO LTDA, evidenciándose que el valor de la propuesta económica para la presente vigencia 2026 es por la suma de OCHENTA MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL PESOS \$80.444.000 M/CTE incluido IVA y demás impuestos, deducciones y erogaciones a que haya lugar.

En ese sentido, la propuesta económica presentada resulta favorable para la entidad, ya que representa un ahorro por servicio de mantenimiento de 1.05% equivalente a \$170.170. Por lo cual, el valor estimado del proceso corresponde a la suma de **OCHENTA MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL PESOS \$80.444.000 M/CTE.**

¹⁰ <https://www.banrep.gov.co/es/glosario/indice-precios-al-consumidor-ipc>

CONCLUSIÓN DEL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

De acuerdo con el análisis económico realizado se recomienda contratar con la sociedad SISCOMPUTO LTDA., quien de acuerdo al análisis de costos y teniendo en cuenta que es distribuidor exclusivo del servicio es el idóneo para ejecutar el contrato a suscribir.

F. ANEXOS

- Solicitud de compromiso de reserva de la información
- Compromiso de reserva de la información suscrito
- Solicitud de cotización.
- Cotización.

Aprobó:

ORIGINAL FIRMADO

Gestor de Inteligencia Senior Clase I Grado 04
Estructurador Técnico