

Dependencia Solicitante:	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INNOVACION INSTITUCIONAL
---------------------------------	---

1. DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

1.1. Necesidad Detectada

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – **SUPERSERVICIOS**, es un organismo de carácter técnico, creado por la Constitución de 1991, que, por delegación del Presidente de la República de Colombia, ejerce el **I.V.C.** (Inspección, Vigilancia y Control) a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, atendiendo los requisitos de las partes interesadas. Como parte de su funcionamiento, la Entidad cuenta con una plataforma tecnológica (hardware y software) para que sus colaboradores cumplan con sus diferentes actividades y funciones. Esta plataforma de conformidad con el Decreto 1369 de 2020¹ está a cargo de la Oficina de Tecnologías de la información y las Comunicaciones – OTIC, la cual vela porque la misma mantenga una actualización y soporte constante con base en el cumplimiento de las funciones de las áreas que necesitan de estas herramientas tecnológicas para hacer de forma más eficiente y productiva sus actividades.

Por su parte, para el cumplimiento de las funciones a cargo de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional – OAPII cuenta con un Sistema de Gestión de los procesos internos nombrado ISODOC y reconocido en la entidad como Sistema Integrado de Gestión, Mejora y Calidad – SIGME, diseñado para establecer políticas, objetivos y procesos que permitan lograr dichos objetivos alineados al cumplimiento de sus funciones, comprimiendo así con lo establecido por el Artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. Este sistema es administrado por la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (OAPII), conformado por los siguientes subsistemas:

- Sistema de Gestión de Calidad (SGC),
- Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información (SIGESPI),
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST),
- Sistema de Gestión Ambiental (SGA),
- Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) y
- Sistema de Calidad del Proceso Estadístico (SCPE).

SIGME requiere de constante actualización y mantenimiento, debido a la importancia que tiene para el desempeño institucional, en el cumplimiento de la misionalidad y la atención de las necesidades de los grupos de valor, por tal motivo nace la necesidad de garantizar la actualización, mantenimiento y soporte.

Teniendo en cuenta que la OTIC, tiene dentro de sus actividades la de Gestionar la actualización de servicios de TI que involucra la actualización y adquisición de recursos de software y

¹ “Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”

herramientas tecnológicas para contar con una plataforma tecnológica actualizada que le permita a la entidad en este caso particular contar con un Sistema Integrado de Gestión y Mejora.

Para la operación de este sistema, en el año 2015 la entidad suscribió el Contrato No. 617 de 2015 con la firma SISCOMPUTO LTDA, cuyo objeto fue la adquisición, instalación, configuración, licenciamiento, migración de información, transferencia de conocimiento, soporte técnico y puesta en funcionamiento del software ISODOC, mediante el cual se fortaleció el SIGME Calidad. En dicho contrato, la Superservicios adquirió a perpetuidad el licenciamiento del aplicativo.

No obstante, dado que los derechos de propiedad intelectual del aplicativo ISODOC pertenecen a SISCOMPUTO LTDA, la entidad no puede modificar su arquitectura ni realizar mantenimientos especializados a través de terceros, lo que hace necesario adelantar procesos de contratación directa para garantizar su soporte, actualización y continuidad operativa.

Por esta razón, la Superservicios ha mantenido activo el soporte del aplicativo mediante contratos sucesivos durante vigencias anteriores (2017 a 2025), lo cual ha permitido la personalización de funcionalidades, administración de módulos, creación de perfiles de usuario con roles y permisos específicos, definición de flujos de trabajo y diseño de formularios electrónicos que sustituyen documentos físicos del Sistema Integrado de Gestión.

AÑO	CONTRATO
2025	155 DE 2025
2024	119 DE 2024
2023	063 DE 2023
2022	178 DE 2022
2021	410 DE 2021
2020	434 DE 2020
2019	350 DE 2019
2018	531 DE 2018
2017	516 DE 2017

Adicionalmente, la disponibilidad permanente del mantenimiento del software resulta fundamental para priorizar necesidades funcionales, eliminar componentes obsoletos, mejorar la capacidad del sistema y optimizar los procesos a cargo de las áreas usuarias, garantizando así la continuidad, estabilidad y funcionalidad del servicio.

La **Necesidad Detectada**, se centró en garantizar la constante actualización, mantenimiento y soporte del Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME), se alinea directamente con la cadena de valor del **Proyecto de Inversión** "Fortalecimiento de la gobernanza de las tecnologías de la Información con el cumplimiento de la misión de la Superintendencia Nacional". Específicamente, la necesidad de mantener operativo y funcional el software ISODOC (de SISCOMPUTO LTDA) ítem de "la contratación directa para el soporte especializado y continuidad operativa. Esta adquisición constituye la materialización de la **Actividad** "Gestionar la actualización de servicios de TI", respondiendo para la Origen de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC), y contribuye a la gestión del

Producto "Servicios Tecnológicos" derivado de el proyecto, asegurando que la plataforma tecnológica siga siendo "la herramienta crítica que podrá servir para los colaboradores de la Entidad.

1.2. Justificación

De acuerdo con lo estipulado en el Artículo 10 del Decreto 1369 del 2020, corresponde a la OAPII, entre otras:

1. *Administrar y promover el desarrollo, implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Planeación y Gestión de la Superintendencia y los procesos que lo componen. (...)*
7. *Desarrollar y validar los indicadores de la gestión institucional de la Superintendencia y hacer seguimiento a través de los sistemas establecidos. (...)*
16. *Participar en el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.*

Así mismo, la OTIC a través del Artículo 13 tiene entre sus funciones:

1. *Impartir los lineamientos en materia tecnológica para definir políticas, estrategias y prácticas que soporten la gestión de la Superintendencia. (...)*
5. *Aplicar los lineamientos y procesos de arquitectura tecnológica de la Superintendencia en materia de software, hardware, redes y telecomunicaciones, acorde con los parámetros gubernamentales para su adquisición, operación, soporte especializado y mantenimiento. (...)*
15. *Participar en el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.*
16. *Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.*

En virtud de las funciones asignadas a la OAPII y la OTIC, especialmente en lo referente al desarrollo, implementación y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional, la SUPERSERVICIOS formuló el **Proyecto de Inversión** "Fortalecimiento de la gobernanza de las Tecnologías de la Información en el cumplimiento de la misionalidad de la Superservicios a nivel nacional". Este proyecto, a cargo de la OTIC, tiene como objetivo específico facilitar la adaptación de la plataforma tecnológica a nuevos componentes de TI. La contratación del soporte, mantenimiento y personalizaciones del SIGME se justifica como la materialización de la **Actividad** "Gestionar la actualización de servicios de TI", asegurando la entrega del **Producto** "Servicios Tecnológicos" y contribuyendo al cumplimiento del índice de capacidad en la prestación de servicios tecnológicos de la Entidad. Al renovar el soporte técnico y la actualización de funcionalidades, la OAPII y la OTIC fortalecen la aplicación SIGME, garantizando la continuidad y estabilidad del servicio y evitando afectaciones a los procesos internos.

En este marco, la OAPII y la OTIC fortalecen la aplicación SIGME mediante la renovación del soporte técnico y la actualización de las funcionalidades del Sistema Integrado, garantizando la continuidad del servicio y evitando afectaciones a los procesos internos de la entidad, lo cual contribuye al cumplimiento del índice de capacidad en la prestación de servicios tecnológicos de la Entidad.

La SUPERSERVICIOS, en su proceso de mejoramiento continuo, orientado a garantizar la accesibilidad y disponibilidad de la información a las partes interesadas, cuenta con este software como herramienta tecnológica que integra los Sistemas de Gestión de Calidad, Seguridad y Privacidad de la Información, Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión Ambiental, Gestión Antisoborno y Calidad del Proceso Estadístico, en concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), reglamentado mediante el Decreto 1499 de 2017.

Para la operación de este sistema, en el año 2015 la entidad suscribió el Contrato No. 617 de 2015 con la firma SISCOMPUTO LTDA, cuyo objeto fue la adquisición, instalación, configuración, licenciamiento, migración de información, transferencia de conocimiento, soporte técnico y puesta en funcionamiento del software ISODOC, mediante el cual se fortaleció el SIGME. En dicho contrato, la SUPERSERVICIOS adquirió a perpetuidad el licenciamiento del aplicativo.

No obstante, dado que los derechos de propiedad intelectual del aplicativo ISODOC pertenecen a SISCOMPUTO LTDA, la Entidad no puede modificar su arquitectura ni realizar mantenimientos especializados a través de terceros, lo que hace necesario adelantar procesos de contratación directa para garantizar su soporte, actualización y continuidad operativa. Sin embargo, la disponibilidad permanente del mantenimiento del software resulta fundamental para priorizar necesidades funcionales, eliminar componentes obsoletos, mejorar la capacidad del sistema y optimizar los procesos a cargo de las áreas usuarias, garantizando así la continuidad, estabilidad y funcionalidad del servicio.

Razón por la cual, atendiendo las funciones asignadas a la OAPII y a la OTIC, se establece la necesidad de contratar a una persona natural o jurídica con la idoneidad y experiencia requerida para la ejecución del objeto contractual. En este caso, SISCOMPUTO LTDA cumple con dichas condiciones, no solo por su experiencia superior a diez (10) años en actividades de soporte y mantenimiento de soluciones tecnológicas, sino también por ser titular de los derechos de autor del software ISODOC, debidamente registrados ante el Ministerio del Interior y de Justicia, lo cual hace exclusivo e indispensable que el soporte técnico del aplicativo sea prestado por dicha firma.

La ejecución del contrato permitirá, entre otros beneficios:

- Garantizar la continuidad del servicio de SIGME Calidad.
- Optimizar la gestión y control de la información institucional.
- Fortalecer la articulación de SIGME Calidad con los procesos internos.
- Contar con soporte técnico especializado del fabricante del software.
- Acceder a nuevas versiones, parches y mejoras funcionales del aplicativo.
- Incorporar nuevas funcionalidades que mejoren la usabilidad y eficiencia del sistema.

2. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

2.1. Recursos de inversión

Número de Consecutivo en el PAA	016006526
Fecha de Aprobación PAA	05 de enero de 2026
CDP	30726
Proyecto de Inversión	Fortalecimiento de la gobernanza de las tecnologías de la información en el cumplimiento de la misionalidad de la superservicios a nivel

	nacional (BPIN 2022011000059)
Producto	Servicios Tecnológicos
Objeto de Gasto	02-02-02-008-03-OTROS SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS Y TÉCNICOS
Ordinal	02-02-02-008- SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS Y SERVICIOS DE PRODUCCIÓN

3. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO Y ESPECIFICACIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

3.1. Objeto

Adquirir el soporte técnico, mantenimiento y personalizaciones para el Sistema Integrado de Gestión y Mejora de la Superservicios.(SigmeCalidad)

3.1.1. Alcance

La prestación del servicio de soporte y solución de incidentes durante la vigencia del contrato, así como el desarrollo e implementación de las personalizaciones al software de ISODOC que soporta el aplicativo de SIGME Calidad, conforme a las solicitudes y acuerdos establecidos en el presente contrato.

3.1.2. Clasificación UNSPSC del objeto

Los bienes o servicios objeto del presente Proceso de Contratación están codificados en el Clasificador de Bienes y Servicios de Naciones Unidas (UNSPSC).

A través de la herramienta de clasificación de bienes y servicios contenida en: ***www.colombiacompra.gov.co > Datos de Compra Pública > Abastecimiento Estratégico > Más Información > Herramientas de Visualización para el análisis de la Demanda y Oferta > Clasificador de Bienes y Servicios***; se identificó la codificación para clasificar el bien o servicio a adquirir, basada en estándares acordados por los sectores industriales, comerciales, de servicio y de gobierno.

Tabla - Codificación del bien o servicio en el sistema UNSPSC

CODIGOS UNSPSC					
CLASIFICACIÓN UNSPSC	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO	NOMBRE DEL PRODUCTO
81112210	81	11	22	10	Mantenimiento de Software de gestión de sistemas

3.2. Obligaciones especiales del contratista

Para el cumplimiento del contrato, se listan las siguientes obligaciones:

SOPORTE TÉCNICO:

1. Prestar asistencia y soporte técnico, a través de la verificación periódica del sistema, la cual garantiza el buen funcionamiento del aplicativo en todos sus módulos contando con un desempeño confiable del sistema.
2. **Soporte técnico remoto:** Servicio de asistencia a través de la herramienta electrónica para registro de casos Help Control para la atención y solución de incidentes que pueden presentarse al administrador del sistema SIGME, mientras hace uso de los aplicativos durante la vigencia de servicio, que obedecen a errores del usuario final por manejo inadecuado de la herramienta o recomendaciones técnicas en el manejo y uso de los aplicativos en la plataforma. Esto incluye: solución de dudas, consultas, asesoramiento, resolución de problemas y/o notificación de problemas relacionados con el software licenciado.
3. **Asistencia en sitio:** Se dispone de un recurso en sitio, un día a la semana, medio tiempo, con el fin de dar solución a los casos de soporte técnico por condiciones particulares y/o peculiaridades específicas, no estando incluido problemas ajenos al funcionamiento del software como hardware y software distinto al contratado.
4. **Asistencia telemática:** Servicio de asistencia telemática, cuando no hay recurso en sitio, a través de la herramienta electrónica para registro de casos Help Control, por conexión remota VPN o escritorio remoto, para la atención y solución de incidentes que pueden presentarse al administrador del sistema SIGME mientras hace uso de los aplicativos durante el año de servicio, que obedecen a errores del usuario final por manejo inadecuado de la herramienta o recomendaciones técnicas en el manejo y uso de los aplicativos en la plataforma, solución de dudas, consultas, asesoramiento, resolución de problemas y/o notificación de problemas relacionados con el software licenciado. Horario de atención: lunes a viernes (días hábiles) en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

MANTENIMIENTO

5. Prestar servicio de mantenimiento, con el fin de localizar y solucionar los incidentes o fallas en el sistema SIGME, originados por las intervenciones de los analistas de soporte en atención al reporte de eventos de soporte.
6. Salvaguardar la imagen institucional de la SUPERSERVICIOS – Manual de identidad visual en el software SIGME – ISODOC.
7. Apoyar lo dispuesto en los procesos, procedimientos y en general con lo definido en el sistema de calidad SIGME de la Entidad.
8. Revisar el aplicativo periódicamente y efectuar las recomendaciones de aseguramiento de las plataformas, a nivel de sistema operativo y la plataforma, con el fin de evitar fallas de vulnerabilidad de seguridad a la plataforma.

9. Apoyar la validación y verificación de los procesos de respaldo de información que permita garantizar la integridad de los datos de almacenamiento, intercambio y recuperación de la información, corrección de errores, limpieza y depuración del software, análisis de eventos y continuidad de funcionamiento del aplicativo.
10. Realizar los mantenimientos del software de acuerdo a lo definido en la propuesta presentada, la cual se anexa a este estudio y hace parte integral del contrato.

ACTUALIZACIONES

11. Realizar las actualizaciones y personalizaciones conforme a lo señalado en la propuesta presentada.
12. Actualizar y personalizar los módulos del software ISODOC del aplicativo de SIGME Calidad:
13. Efectuar las actualizaciones en el aplicativo SIGME ISODOC con las versiones del software que estén disponibles para el sistema, generadas durante el término de ejecución del contrato, de acuerdo con los siguientes requisitos:
 - a. Los ajustes en las actualizaciones se realizan sin afectar el funcionamiento del software que se encuentre en producción al momento de aplicar la actualización en cuestión.
 - b. Las actualizaciones que se requieran se realizarán previo visto bueno del personal técnico y funcional de la SUPERSERVICIOS. Cada vez que realice una actualización se entregará un documento el cual deberá contener el reporte de las actividades realizadas y finalizadas al supervisor del contrato
14. Mantener actualizados y entregar los manuales de usuario final, soporte técnico con las últimas versiones, junto con los videos de entrenamiento en línea que tiene actualmente la aplicación o incluir la documentación adicional en caso de que haya lugar.
15. Garantizar que, en caso de presentarse fallas en el sistema originadas por intervenciones del contratista en atención al reporte de eventos de soporte y actualización de software, estas serán atendidas con carácter prioritario y estarán a cargo del contratista sin que genere costos para la Superservicios.
16. Garantizar que, en caso de fallas a la plataforma tecnológica de la SUPERSERVICIOS, se remitirá la información que sea requerida por la entidad, para continuar con la normal operación de los módulos del SIGME.

3.3. Plazo de ejecución

El plazo de ejecución será hasta el día dieciocho(18) del mes de diciembre del 2026, contado a partir de la suscripción del acta de inicio, la cual no podrá ser anterior al cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

3.4. Lugar de ejecución

El lugar de ejecución del contrato será en la ciudad Bogotá D.C. en la sede principal de SUPERSERVICIOS ubicada en la Calle 18 No. 84 – 35, o donde lo indique el supervisor del contrato.

4. ANÁLISIS DEL SECTOR ECONÓMICO

A continuación, se presenta el análisis correspondiente del sector económico al cual pertenece el objeto del contrato. Para ello, se hace una revisión de los aspectos generales del mercado, cómo y quiénes pueden proveer el(los) bien(es), obras y/o servicio(s) que necesita la entidad; y el contexto en el cual los posibles proveedores desarrollan su actividad.

4.1. Análisis del Mercado

Se analizarán a continuación los siguientes aspectos: Económico, Técnico y Regulatorio.

Aspecto económico

El Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) mediante la encuesta mensual de servicios ha venido realizando una operación estadística que da cuenta de las variables principales del sector servicios para el análisis de su evolución en el corto plazo proyectando en el siguiente gráfico la Variación anual de los ingresos nominales, así:

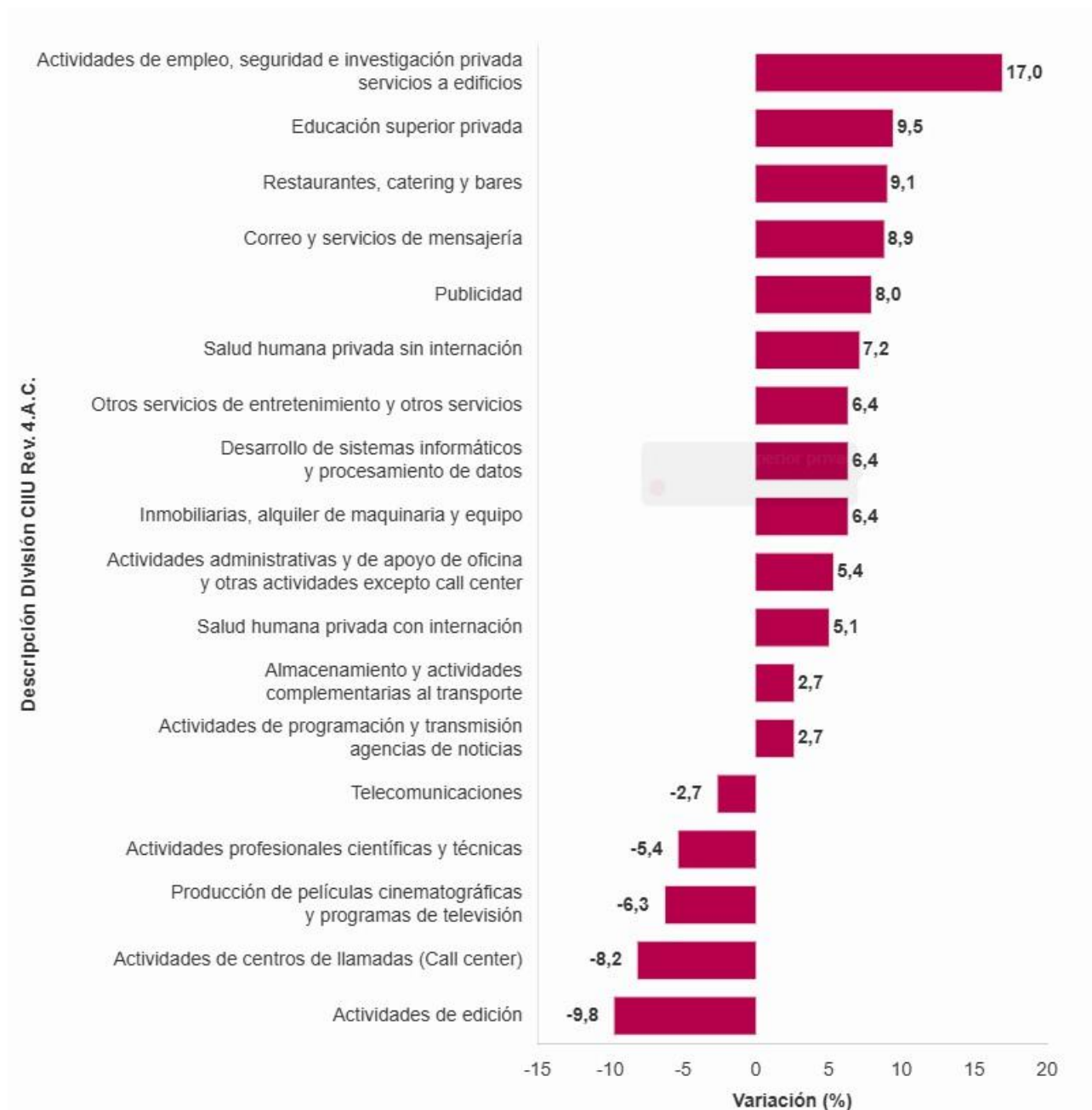


Gráfico No. 1. Variación anual de los ingresos nominales subsectores de servicios en Colombia, octubre 2025. Fuente: DANE, Encuesta Mensual de Servicios. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/servicios/encuesta-mensual-de-servicios-ems>

En octubre de 2025, el sector servicios en Colombia atraviesa una fase de **crecimiento operativo con eficiencia laboral**, caracterizada por un incremento en los ingresos nominales en el **72% de sus subsectores**, destacando la resiliencia de rubros como la educación y la salud. No obstante, este dinamismo financiero contrasta con una **contracción del 5,3% en el personal ocupado**, afectando principalmente las contrataciones temporales, mientras que los costos salariales

mantienen una tendencia al alza del **6,6%**. En síntesis, el sector muestra una sólida capacidad de facturación, pero opera bajo una estructura de nómina más reducida y especializada que prioriza la optimización de márgenes frente a la expansión de la fuerza de trabajo.

Indicadores económicos

PIB (Producto Interno Bruto)

En el tercer trimestre de 2025^{pr}, el Producto Interno Bruto en su serie original, crece 3,6% respecto al mismo periodo de 2024^{pr}

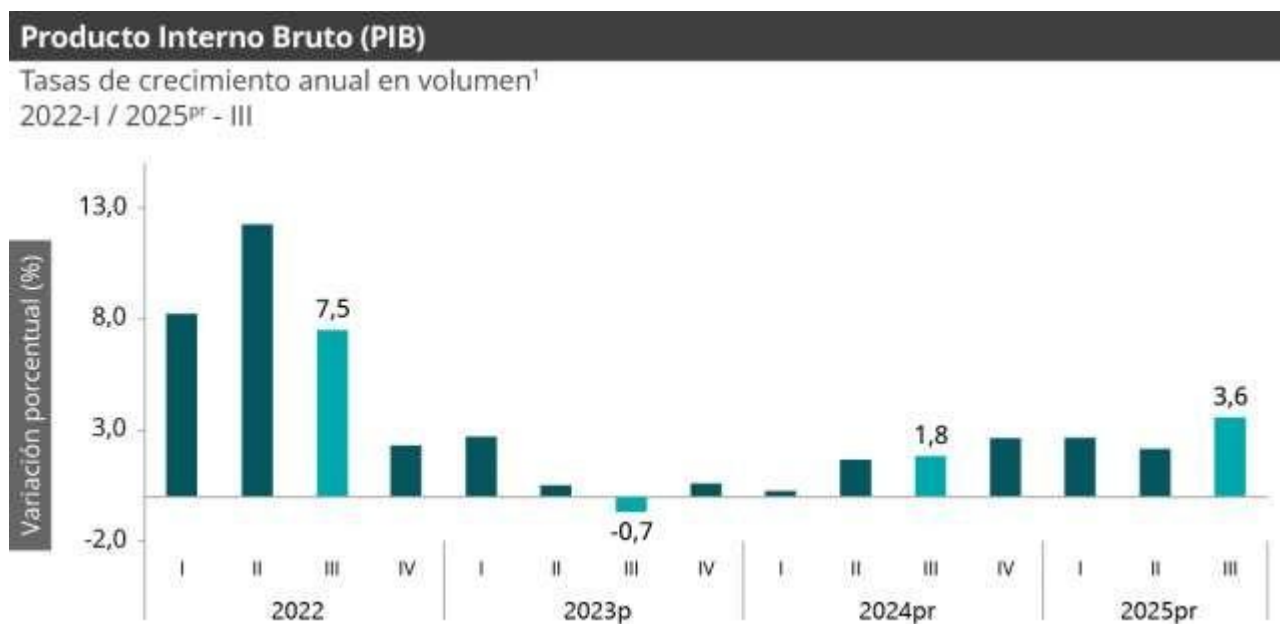


Gráfico No. 2. Producto Interno Bruto (PIB) en Colombia. Fuente: DANE, Información Técnica del PIB, <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-nacionales-trimestrales/pib-informacion-tecnica>

Según el DANE, en el tercer trimestre del año, las actividades relacionadas con los servicios, incluyendo los servicios de tecnologías y administración pública mostraron un crecimiento sostenido de más de tres puntos porcentuales (3,6%) en comparación al mismo periodo del año pasado, lo cual muestra un repunte en la economía con relación a la producción de bienes y servicios en forma interna.

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% (contribuyendo con 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% (contribuyendo con 1,2 puntos porcentuales a la variación anual).
- Industrias manufactureras crece 4,1% (contribuyendo con 0,5 puntos porcentuales a la variación anual).

En lo corrido del año 2025^{pr}, 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% (contribuyendo 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% (contribuyendo 0,7 puntos porcentuales a la variación anual).
- Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca crece 4,1% (contribuyendo 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%.

En el tercer trimestre de 2025^{pr}, el valor agregado de información y comunicaciones crece 1,9% en su serie original, respecto al mismo periodo de 2024^{pr}. Para la serie ajustada por efecto estacional y calendario, el valor agregado crece en 0,4%, respecto al trimestre inmediatamente anterior

Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)		
	Serie original		Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Anual	Año corrido	Trimestral
	2025 ^{Pr} -III / 2024 ^{Pr} -III	2025 ^{Pr} / 2024 ^{Pr}	2025 ^{Pr} -III / 2025 ^{Pr} -II
Información y comunicaciones	1,9	1,8	0,4

Fuente: DANE, PIB_T

^{Pr} preliminar

¹Series encadenadas de volumen con año de referencia 2015.

Índice de Precios al Consumidor (IPC)

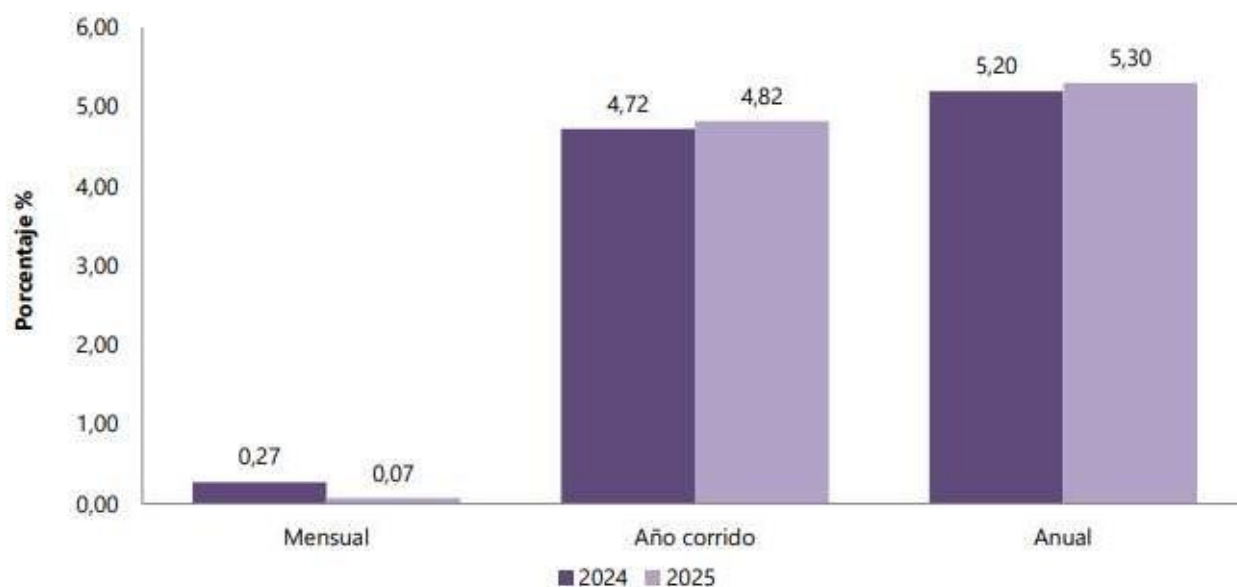


Gráfico No. 4. Índice de Precios al Consumidor (IPC) noviembre de 2025. Fuente: DANE, Índice de Precios al Consumidor, <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/precios-y-costos/indice-de-precios-al-consumidor-ipc/ipc-informacion-tecnica>

En diciembre de 2025 la variación anual del IPC fue de 5,10%, y la variación mensual de 0,27%. En diciembre de 2025 la variación anual del IPC fue 5,10%, es decir, 0,10 puntos porcentuales menor que la reportada en el mismo periodo del año anterior, cuando fue de 5,20%. El comportamiento anual del IPC total en diciembre de 2025 (5,10%) se explicó principalmente por la variación anual de las divisiones Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles y Alimentos y bebidas no alcohólicas.

En lo corrido del año (enero-diciembre de 2025), de acuerdo con la información oficial publicada por el **DANE**, **cinco** divisiones de bienes y servicios se ubicaron por encima del promedio nacional del IPC anual (**5,10%**). Estas fueron: **Restaurantes y hoteles (7,91%)**, **Educación (7,36%)**, **Salud**

(7,20%), Bebidas alcohólicas y tabaco (6,37%) y Transporte (5,35%).

Por su parte, las divisiones que registraron variaciones inferiores al promedio nacional fueron **Alimentos y bebidas no alcohólicas (5,07%)**, **Bienes y servicios diversos (4,97%)**, **Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (4,76%)**, **Muebles, artículos para el hogar (3,31%)**, **Prendas de vestir y calzado (2,12%)** y **Recreación y cultura (1,85%)**. En el último lugar se ubicó **Información y comunicación (1,22%)**, siendo esta la división con la menor variación acumulada en el periodo analizado.

Divisiones de Gasto	2024			2025	
	Peso (%)	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales
Restaurantes y hoteles	9,43	7,87	0,85	7,91	0,87
Educación	4,41	10,62	0,41	7,36	0,30
Salud	1,71	5,54	0,09	7,20	0,12
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	5,57	0,09	6,37	0,11
Transporte	12,93	5,19	0,70	5,35	0,72
TOTAL	100,00	5,20	5,20	5,10	5,10
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	3,31	0,63	5,07	0,95
Bienes y servicios diversos	5,36	3,33	0,18	4,97	0,26
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	6,96	2,13	4,76	1,48
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	2,18	0,09	3,31	0,13
Prendas de vestir y calzado	3,98	2,06	0,07	2,12	0,07
Recreación y cultura	3,79	-0,21	-0,01	1,85	0,06
Información y comunicación	4,33	-0,93	-0,03	1,22	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.

Al cierre de **diciembre de 2025**, la división de **Información y comunicación** registró una variación anual del **1,22%**. A pesar de haber presentado un incremento en su tasa frente a meses anteriores, esta división se consolidó en el **último lugar** del ordenamiento nacional, registrando la menor variación entre las doce divisiones de gasto analizadas por el **DANE**. Este comportamiento la situó significativamente por debajo del promedio nacional del **5,10%**.

Empleo



Variación Total de las tasas de empleo a nivel nacional de octubre 2024 vs noviembre 2025 Fuente: DANE, TGP, TO y TD, Total Nacional septiembre 2024-2025, <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>

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%).

Durante este mismo mes, la tasa de desocupación en el total de las 13 ciudades y áreas metropolitanas fue **7,3%**, lo que representó una disminución de **0,7 puntos porcentuales** respecto a noviembre de 2024 (8,0%). La tasa global de participación se ubicó en **67,4%**, mientras que en el mismo mes del año anterior fue **66,7%**. Finalmente, la tasa de ocupación fue **62,5%**, lo que representó un aumento de **1,1 puntos porcentuales** respecto a noviembre de 2024 (61,4%).

En el mes de **noviembre de 2025**, el número de personas ocupadas en el total nacional fue **24,60 millones de personas** (24.599 miles). 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). Por su parte, la rama de **Administración pública y defensa, educación y atención de la salud humana** ocupó el octavo lugar con un aporte de **0,2 puntos porcentuales**, mientras que la de **Información y comunicaciones** tuvo una contribución neutra (**0,0 puntos porcentuales**) a este indicador durante el periodo analizado.

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 ^A	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

Distribución porcentual, variación absoluta y contribución a la variación de la población ocupada según rama de actividad de noviembre 2024 vs noviembre 2025 Fuente: DANE, TGP, TO y TD, Total Nacional septiembre 2024-2025, <https://www.dane.gov.co/files/operaciones/GEIH/bol-GEIH-oct2025.pdf>

Tasa Representativa del Mercado (TRM)

Desde 1991 no existe en Colombia una tasa de cambio oficial, ninguna autoridad estatal fija el precio al cual se deben comprar o vender de manera obligatoria las monedas extranjeras. Por el contrario, en el país opera un esquema de flexibilidad cambiaria en el que el precio se encuentra determinado por la oferta y la demanda en el mercado de divisas y es acordado con libertad por cada una de las partes de la transacción (Resolución externa número 1, de 2018 de la Junta Directiva del Banco de la República)

Como referencia, la Superintendencia Financiera de Colombia calcula y certifica la tasa representativa del mercado (TRM), que corresponde a una tasa de referencia del mercado de divisas. El cálculo y la certificación diaria de la TRM se efectúa con base en las operaciones registradas el día hábil anterior por los intermediarios del mercado cambiario (IMC).



Tasa Representativa del Mercado, Precio del dólar en el año 2025 Fuente: Dólar en Colombia, <https://www.dolar-colombia.com/año/2025>

En el gráfico anterior, se observa una tendencia decreciente desde abril del año 2025 hasta diciembre de 2025; el valor promedio del dólar se aprecia de forma fluctuante a través de todo el periodo relacionado, teniendo variaciones significativas con respecto al peso colombiano.

Esta tendencia a la baja es significativa para aumentar la subclase de tecnología de la información y las comunicaciones toda vez que le permite tener mayor poder adquisitivo en la moneda local para la adquisición de bienes y servicios que son en su mayoría importados al país por parte de las Empresas que ofrecen software y hardware a la industria nacional.



Informe de Política Monetaria, Fuente: Banco de la República, julio de 2025, Fuente: Banco de la República, <https://www.banrep.gov.co/es/publicaciones-investigaciones/informe-politica-monetaria/octubre-2025>

Ahora bien, en lo referente al territorio colombiano, la actividad económica presentó una desaceleración mínima de acuerdo al último reporte de política monetaria del Banco de República del periodo anterior donde el crecimiento económico del primer trimestre fue de 2,7%, reduciéndose el mismo en 0,2 puntos porcentuales en relación con el segundo trimestre de este año. Aunque este crecimiento se puede ver de forma sostenida y sigue siendo impulsado por el fuerte consumo de los hogares colombianos y algunos componentes de inversión, se ve algo lejos el alcanzar la meta del 3% proyectada para este año, por el banco de la república a finales del año pasado. De cualquier manera, se presenta en un entorno de mercado laboral estable. La economía colombiana continuó manteniéndose estable en el primer semestre del año 2025,

En el tercer trimestre la inflación subió y fue mayor a la esperada. La economía continúa creciendo, principalmente impulsada por el consumo de los hogares y por la recuperación de algunos segmentos de la inversión. El empleo se mantiene fuerte y la tasa de desempleo está en niveles históricamente bajos. Aunque la incertidumbre internacional ha disminuido, todavía existen algunos riesgos asociados a los conflictos geopolíticos y las tensiones comerciales. Sin embargo, se sigue esperando que en 2026 la inflación se reduzca y se sitúe en el rango entre 2% a 4%, y continúe acercándose a la meta del 3%, pero a un ritmo algo más lento. El ejercicio 2025 cerró con una inflación totalizada en un **5,1%**.

Aspecto Técnico

El aplicativo SIGME requiere de las actividades especializadas, de actualización, soporte y mantenimiento, las cuales deben ser garantizadas por el proveedor, quien es el que asegura la optimización, funcionamiento y estabilización de la herramienta, e imparte recomendaciones de configuración y soporte en las políticas de seguridad de la entidad, con el fin de fortalecer el correcto uso y funcionamiento de los recursos informáticos de la SUPERSERVICIOS.

Para llevar a cabo este proceso, el usuario final del Sistema Integrado de Gestión y Mejora ISODOC (SIGME) ha identificado la necesidad del desarrollo e implementación de personalizaciones al software (SIGME), por medio de requerimientos técnicos de los módulos que se enuncian en el siguiente cuadro:

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	VALOR
1	Soporte Técnico y Mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión y Calidad ISODOC® (SIGME) para SUPERSERVICIOS – Vigencia 2026. (11 meses) Recurso en sitio: Un (1) día hábil a la semana, en jornada de medio tiempo (VALOR ONCE MESES IVA INCLUIDO)	\$64.795.500,00
2	Bolsa de Horas para Personalizaciones al Sistema Integrado de Gestión y Calidad ISODOC® (SIGME) para SUPERSERVICIOS - Vigencia 2026: (496 horas) (IVA INCLUIDO)	\$183.004.160,00
VALOR TOTAL INCLUIDO IVA CONTRATO - VIGENCIA 2026		\$247.799.660,00

El servicio de mantenimiento y soporte de la plataforma al cual tendrá acceso el usuario final se prestará de manera mensual y sin restricciones por consumo; es decir, no corresponde a una bolsa de horas de monto agotable, sino a un servicio permanente que estará disponible para la atención de consultas, el reporte de incidentes, la solución de errores y demás situaciones que sean escaladas por los usuarios.

Lo anterior, con el fin de garantizar que el sistema opere en condiciones óptimas, permitiendo el cumplimiento de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión y Mejora de la Superservicios.

De igual forma, se contemplan las diferentes modalidades de soporte, en atención a la eventual reactivación de la gestión en sitio, cuando así se requiera.

SOPORTE TÉCNICO:

Servicio de asistencia brindado a través de la plataforma HELPCONTROL para el registro y gestión de casos, orientado a la atención y solución de incidentes presentados por los usuarios durante el uso del sistema **SIGME**. Este servicio cubre situaciones derivadas de errores de operación, consultas de uso, recomendaciones técnicas y cualquier evento relacionado con el funcionamiento del software licenciado.

Asistencia In Situ: Prestación de soporte presencial mediante la asignación de un recurso técnico **un día hábil a la semana, en jornada de medio tiempo**, para atender requerimientos o incidentes que, por sus características particulares, requieran intervención directa en las instalaciones de la Entidad.

El alcance de esta asistencia comprende únicamente situaciones asociadas al funcionamiento del sistema **SIGME**, excluyendo problemas relacionados con hardware o con software diferente al licenciado.

Asistencia Telemática: Prestación del servicio de soporte remoto cuando no se cuente con el recurso en sitio, a través de la plataforma HELPCONTROL, conexión por VPN o escritorio remoto. Este soporte incluye:

- Atención y solución de incidentes presentados a los usuarios del sistema durante el uso de los aplicativos.
- Resolución de dudas, consultas y asesoramiento técnico.
- Revisión y verificación de situaciones reportadas por mal uso o errores de operación.
- Notificación, registro y seguimiento de problemas relacionados con el software licenciado.

Designación de responsable: La Entidad deberá designar un (1) usuario responsable de registrar los casos de soporte en la plataforma ARANDA o HELPCONTROL y de prestar el soporte de primer nivel al interior de la Entidad

Registro de incidencias. Todo evento o solicitud de soporte técnico deberá ser registrado en la herramienta web ARANDA o HELPCONTROL, con el fin de garantizar la trazabilidad, control y atención oportuna de los casos reportados.

Horario de atención: El servicio de soporte técnico remoto será prestado de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. (días hábiles). Las solicitudes recibidas fuera de este horario serán atendidas el siguiente día hábil.

Comunicación y colaboración: La entidad deberá comunicar de manera precisa y clara el requerimiento de soporte, suministrando la información complementaria necesaria para facilitar la gestión por parte de los analistas de la mesa de servicio, y acatar las recomendaciones técnicas que estos emitan para la adecuada resolución del caso.

Tiempos de atención: Los tiempos de respuesta y solución de los casos de soporte dependerán del nivel de complejidad y naturaleza del incidente reportado.

Acceso remoto: Para la adecuada prestación del soporte técnico, la Entidad deberá proporcionar acceso al sistema mediante conexión VPN.

Requerimientos técnicos mínimos: Se recomienda que los equipos de cómputo de los usuarios finales cuenten con conexión a internet con un ancho de banda mínimo de 5 Mbps.

Acuerdos de nivel de servicio: La entidad se acogerá a los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) estándar definidos por SISCÓMPUTO LTDA para el soporte técnico de aplicaciones, los cuales entrarán en vigor a partir de la expedición de la orden de compra (OC) o la suscripción del contrato correspondiente.





MANTENIMIENTO

Actividades orientadas a la localización, diagnóstico y corrección de fallas en el sistema **SIGME** que se originen como resultado de las intervenciones realizadas por el equipo de soporte, en atención a los eventos reportados. El mantenimiento busca garantizar la estabilidad, continuidad y correcto funcionamiento de los módulos y componentes del sistema.

El servicio de soporte técnico y mantenimiento **no** incluye:

- Atención de fallas derivadas de infraestructura tecnológica ajena al sistema SIGME, tales como: Daños o mal funcionamiento del hardware de la Entidad.
 - Problemas en sistemas operativos, antivirus o software no licenciado por el Proveedor.
 - Fallos en servidores, bases de datos, redes internas o servicios de Internet administrados por terceros.
- Corrección de incidentes ocasionados por manipulación indebida del sistema, incluyendo:
 - Alteraciones realizadas por personal no autorizado.
 - Modificación o eliminación accidental de datos, configuraciones o archivos del sistema.
 - Cambios realizados por terceros o proveedores diferentes al licenciante.
- Capacitación adicional no contratada, incluyendo:
 - Entrenamiento a nuevos funcionarios por rotación de personal.

- Sesiones de inducción o formación especializada fuera del alcance del servicio.

D) Servicios de migración, carga o depuración de información, tales como:

- Migración de datos desde otras plataformas.
- Auditoría o reconstrucción de archivos.

E) Atención de incidentes ocasionados por factores externos, incluyendo:

- Fallas eléctricas o variaciones de energía.
- Daños por virus, malware o ataques informáticos.
- Eventos de fuerza mayor o caso fortuito.

F) Soporte a herramientas de terceros, tales como:

- Sistemas de información no administrados por el Siscomputo.
- Herramientas de ofimática, correo electrónico, comunicaciones, etc.

G) Reinstalación o recuperación de plataformas tecnológicas cuando las fallas no estén relacionadas con el funcionamiento del sistema SIGME.

H) Servicios fuera del horario establecido, salvo contratación adicional o acuerdos específicos:

- Atención nocturna.
- Atención en fines de semana o festivos.
- Soporte de emergencia no planificado.

I) Actividades de seguridad informática y administración avanzada, tales como:

- Gestión de firewalls, VPN, certificados digitales o políticas de seguridad.
- Monitoreo continuo de infraestructura o servidores
- Los servicios de administración de infraestructura, comunicaciones, redes, copias de seguridad (backup), hardware o cualquier otro requerimiento que no se encuentre expresamente contemplado en el presente documento.

BOLSA DE HORAS PARA PERSONALIZACIÓN DEL SIGME.

La bolsa de horas para personalización comprende un conjunto de horas prepagadas destinadas a la ejecución de actividades específicas de ajuste, adecuación o mejora del sistema **SIGME**, conforme a las necesidades particulares de la Entidad. Estas horas pueden ser utilizadas de manera

flexible durante la vigencia del servicio, bajo solicitud formal del administrador del sistema, en actividades como:

B) Ajustes de interfaz y experiencia de usuario (UX/UI)

- Modificaciones menores de pantallas, etiquetas, campos visibles y textos informativos.
- Ajustes estéticos o de disposición visual que no afecten la lógica del sistema.

B) Modificaciones funcionales menores

- Ajustes de procesos internos, validaciones o reglas de negocio que no impliquen rediseño completo de módulos.
- Incorporación de alertas o mensajes informativos.

C) Creación de reportes y consultas personalizadas

- Diseño o ajuste de reportes estándar solicitados por la Entidad.
- Generación de listados, filtros o vistas personalizadas.

D) Soporte para pruebas y verificación de ajustes

- Acompañamiento durante pruebas funcionales.
- Documentación básica de los cambios realizados.

E) Reuniones técnicas asociadas al requerimiento

- Sesiones de levantamiento de información para entender la necesidad.
- Espacios de validación con los responsables del proceso.

POLÍTICA DE CONSUMO DE HORAS

- A) La activación de la bolsa de horas se contará a partir de la fecha de la expedición de la orden de compra.
- B) Las solicitudes deberán ser remitidas mediante ticket en las plataformas Aranda o Helpcontrol, está última mesa de ayuda oficial de Siscomputo.
- C) El administrador del sistema SIGME, será el responsable para la validación y priorización de las solicitudes.
- D) El consumo de horas se realizará únicamente sobre actividades previamente aprobadas por el administrador del sistema SIGME en Entidad.

- E) Cada actividad contará con una estimación de horas, que deberá ser autorizada por el administrador del sistema por parte de la Entidad antes de su ejecución.
- F) El tiempo invertido en reuniones, levantamiento de requerimientos, pruebas, documentación básica, capacitación al administrador del sistema sobre la nueva funcionalidad y validación se descontará de la bolsa de horas.
- G) La unidad mínima de consumo será de una hora (1 horas) en horario hábil.
- H) En horario no hábil la unidad mínima de consumo será de (2 horas).
- I) El avance acumulado y el saldo disponible serán reportados bajo solicitud de la Entidad.
- J) Una vez agotada la bolsa de horas, cualquier requerimiento adicional será cotizado y facturado de manera independiente.
- K) Las horas deberán consumirse durante la vigencia contratada; no son acumulables para períodos posteriores.
- L) La bolsa de horas finaliza por ejecución anticipada de las horas contratadas o cumplimiento de la vigencia del contrato, lo que ocurra primero.

PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN

- A) Solicitud del requerimiento:** La Entidad registra la necesidad a través de ARANDA o HELPCONTROL, medio formal acordado.
- B) Análisis y estimación:** El equipo técnico de Siscomputo analiza la solicitud y emite una estimación de horas para aprobación.
- C) Aprobación de la Entidad:** El administrador del sistema autoriza por correo electrónico el uso del tiempo estimado.
- D) Ejecución del ajuste:** El equipo técnico de Siscomputo realiza las actividades en el entorno correspondiente.
- E) Entrega y validación:** El equipo técnico de Siscomputo hace:
- Presentación del resultado (Personalización).
 - Pruebas funcionales con la Entidad.
 - Cierre del requerimiento.
- F) Descuento de horas:** El tiempo utilizado se descuenta del saldo disponible de la bolsa.

Exclusiones de la Bolsa de Horas: Las siguientes actividades no se encuentran cubiertas por la bolsa de horas:

- a) Desarrollos mayores o a la medida, que impliquen:
 - Creación de nuevos módulos.
 - Rediseño completo de procesos o funcionalidades.
 - Modificación de arquitectura, base de datos o estructura del sistema.
- b) Integraciones complejas con terceros, que requieran:
 - Desarrollo de APIs nuevas.
 - Interoperabilidad o intercambio de volúmenes altos de datos.
- c) Capacitaciones adicionales, no relacionadas con los cambios solicitados.
- d) Actividades de soporte técnico, como resolución de incidentes o fallas del sistema (estas están cubiertas en el servicio de soporte técnico, no en la bolsa de horas).
- e) Consultoría especializada o rediseño de procesos, que exceda la naturaleza operativa de un ajuste.
- f) Servicios requeridos por fallas o incidentes ocasionados por terceros, administración inadecuada o problemas derivados del entorno tecnológico de la Entidad.

Aspecto Regulatorio

Se enuncian las siguientes normas que avalan el desarrollo de las TIC en el sector público y generan un marco regulatorio acorde a para el sector TIC:

- **Ley 190 de 1995**, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- **Ley 962 de 2005**, Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- **Ley 1341 de 2009** Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC-, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1474 de 2011**, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Decreto 2573 de 2014** “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia

de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”.

- **Norma ISO 9001:2015:** Reglamenta el Sistema de Gestión de la Calidad – SGC, siendo la norma, de carácter internacional, que reglamenta y establece todos los elementos de la gestión de la calidad con los que la entidad debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus servicios.
- **Decreto 1499 de 2017** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- **Decreto 1008 de 2018** “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.
- **Decreto único reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.**

Las autoridades que regulan y vigilan este tipo de actividad entre otras se encuentran el Ministerio de las TIC, la Dirección Nacional de Derechos de Autor.

De la regulación aplicable al proceso de contratación:

- **Ley 80 de 1993** “Por la cual se expide el estatuto general de Contratación de la Administración Pública”.
- **La Ley 1150 de 2007** “Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos”. En la cual en materia de contratación estatal se le permite al estado: a) Utilizar acuerdos marco de precios y b) procedencia contratación directa “cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado”, lo anterior en concordancia con lo establecido en el Decreto 1082 de 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional”, el cual compiló en el artículo 2.2.1.2.1.4.8 lo dispuesto en el artículo 80 del Decreto 1510 de 2013 lo relacionado con la causal de no pluralidad de oferentes de la modalidad de selección de contratación directa.
- **Ley 1314 de 2009** “Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento”.
- **Decreto 1082 de 2015** Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector Administrativo de Planeación Nacional
- **Ley 1882 de 2018** “Por la cual se adicionan, modifican y dictan disposiciones orientadas a fortalecer la contratación pública en Colombia, la ley de infraestructura y se dictan otras disposiciones”.

A través del portal de contratación estatal de la Tienda Virtual del Estado Colombiano, se verificaron los acuerdos marco de precio existentes y vigentes a la fecha, para determinar si la necesidad presentada en este estudio previo esta cobijada por alguno de estos, encontrando que no existen acuerdos que cubran las necesidades expresadas por la SUPERSERVICIOS.

4.2. Análisis de la demanda

Se analizará a continuación los siguientes aspectos: a) ¿Cómo la Entidad en el pasado ha adquirido el bien, obra o servicio a contratar? b) ¿Cómo adquieren las otras Entidades Estatales y las empresas privadas este bien, obra o servicio?

a) ¿Cómo la Entidad en el pasado ha adquirido el bien, obra o servicio a contratar?

• CONTRATO No. 155 de 2025

No. CONTRATO	155 DE 2025		
No. PROCESO	16011125		
CONTRATISTA	Siscomputo Ltda servicios y sistemas de cómputo		
OBJETO CONTRATADO	Adquirir el soporte técnico, mantenimiento y personalizaciones para el Sistema Integrado de Gestión y Mejora de la Superservicios.		
PROCESO DE SELECCIÓN	Contratación Directa		
FECHA DE INICIO	19/08/2025	FECHA DE TERMINACIÓN	19/12/2025
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	\$153.861.764,00		
LINK SECOP	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.8617105		

• CONTRATO No. 119 de 2024

No. CONTRATO	119 DE 2024		
No. PROCESO	16004524		
CONTRATISTA	Siscomputo Ltda servicios y sistemas de cómputo		
OBJETO CONTRATADO	Adquirir la actualización y soporte técnico de las funcionalidades del software Sistema Integrado de Gestión y Calidad - SIGME de la Superservicios.		
PROCESO DE SELECCIÓN	Contratación Directa		
FECHA DE INICIO	22/02/2024	FECHA DE TERMINACIÓN	27/12/2024
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	\$319.950.302,00		
LINK SECOP	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.5649834&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true		

• CONTRATO No. 063 de 2023

No. CONTRATO	063 DE 2023		
No. PROCESO	16005923		
CONTRATISTA	Siscomputo Ltda servicios y sistemas de cómputo		
OBJETO CONTRATADO	Adquirir la actualización, mantenimiento y soporte técnico del software Sistema Integrado de Gestión y Calidad ISODOC (SIGME), de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, lo anterior alineado al Proyecto de Inversión Fortalecimiento de la Gobernanza de las Tecnologías de la Información en el cumplimiento de la misionalidad de los Superservicios a nivel Nacional.		
PROCESO DE SELECCIÓN	Contratación Directa		
FECHA DE INICIO	16/02/2023	FECHA DE TERMINACIÓN	29/12/2023
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	\$282.993.186,00		
LINK SECOP	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.3972350&isFromPublicArea=True&isModal=False		

• **CONTRATO No. 178 de 2022**

No. CONTRATO	178 DE 2022		
No. PROCESO	016018222		
CONTRATISTA	Siscomputo Ltda servicios y sistemas de cómputo		
OBJETO CONTRATADO	Actualización, mantenimiento, soporte técnico y transferencia de conocimiento del software Sistema Integrado de Gestión y Calidad ISODOC (SIGME).		
PROCESO DE SELECCIÓN	Contratación Directa		
FECHA DE INICIO	25/01/2022	FECHA DE TERMINACIÓN	31/12/2022
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	\$279.939.170,00		
LINK SECOP	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.2635588&isFromPublicArea=True&isModal=False		

• **CONTRATO No. 410 de 2021**

No. CONTRATO	410 DE 2021		
No. PROCESO	016004421		
CONTRATISTA	Siscomputo Ltda servicios y sistemas de cómputo		
OBJETO CONTRATADO	Prestación de servicios para actualizar las funcionalidades del software Sistema Integrado de Gestión y Calidad ISODOC (SIGME) y renovar el soporte técnico que respalda el sistema de calidad de la Superservicios, de acuerdo con lo establecido en el Proyecto de Inversión Fortalecimiento de los Servicios TIC, Gestión y Calidad ISODOC (SIGME) y renovar el soporte técnico que respalda el sistema de calidad de la Superservicios, de acuerdo con lo establecido en el "Proyecto de Inversión Fortalecimiento de los Servicios TIC".		
PROCESO DE SELECCIÓN	Contratación Directa		

FECHA DE INICIO	16/03/2021	FECHA DE TERMINACIÓN	17/12/2021
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	\$216.461.000,00		
LINK SECOP	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.1847285&isFromPublicArea=True&isModal=False		

• **CONTRATO No. 434 de 2020**

No. CONTRATO	434 DE 2020		
No. PROCESO	16003320		
CONTRATISTA	Siscomputo Ltda servicios y sistemas de cómputo		
OBJETO CONTRATADO	Prestación de servicios para actualizar las funcionalidades del software Sistema Integrado de Gestión y Calidad ISODOC (SIGME) y renovar el soporte técnico que respalda el sistema de calidad de la Superservicios, de acuerdo con lo establecido en el "Proyecto de Inversión Fortalecimiento de los Servicios TIC"		
PROCESO DE SELECCIÓN	Contratación Directa		
FECHA DE INICIO	17/02/2020	FECHA DE TERMINACIÓN	18/12/2020
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	\$164.615.080,00		
LINK SECOP	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.1115767&isFromPublicArea=True&isModal=False		

INSUMOS DE ANÁLISIS ESTRATÉGICOS - MAE SUPERSERVICIOS

A través de la herramienta de visualización para el análisis de la demanda y oferta desarrollada por Colombia Compra Eficiente-CCE en el marco del Modelo de Abastecimiento Estratégico-MAE contenida en: www.colombiacompra.gov.co > **Datos de Compra Pública > Abastecimiento Estratégico > Más Información > Herramientas de Visualización para el análisis de la Demanda y Oferta > HERRAMIENTA DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA**, se consultó ¿Cómo la Entidad en el pasado ha adquirido el bien, obra o servicio a contratar?, para los últimos 5 años, consulta realizada en fecha 11-12-2025 a través del código **UNSPSC_811122 – Servicio de mantenimiento y soporte de software**, la cual arrojó los siguientes resultados lo cual respalda la información descrita previamente.

ANÁLISIS DE LA DEMANDA

Seleccione el año:

2020 2021 2022 2023 2024 2025

Seleccione la Fecha

Fecha, firma:

01/01/2021 26/11/2025

Departamento de Entidad

Todas

Nombre de Entidad (agregado)

* ingrese el nombre sin tilde:

superin

☐ SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

☐ SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARI...

☐ SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

☐ SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE

☒ SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DO...

☐ SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES (SUPERSOCI...

Nombre de Entidad (plataforma)

* ingrese el nombre sin tilde:

Buscar

☐ Seleccionar todo

☒ SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DO...

☒ SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DO...

☒ SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DO...

Valor contratado:

\$5.902.400 \$737.842.477

Seleccione una categoría:

(Segmento / Familia / Clase)

81

☐ 811118 - Servicios de sistemas y admini...

☐ 811120 - Servicios de datos

☐ 811121 - Servicios de internet

☒ 811122 - Mantenimiento y soporte de s...

☐ 811123 - Mantenimiento y soporte de h...

☐ 811125 - Servicios de alquiler o arrenda...

☐ 8114 - Tecnologías de fabricación

Modalidad de selección

Competitiva Enajenación

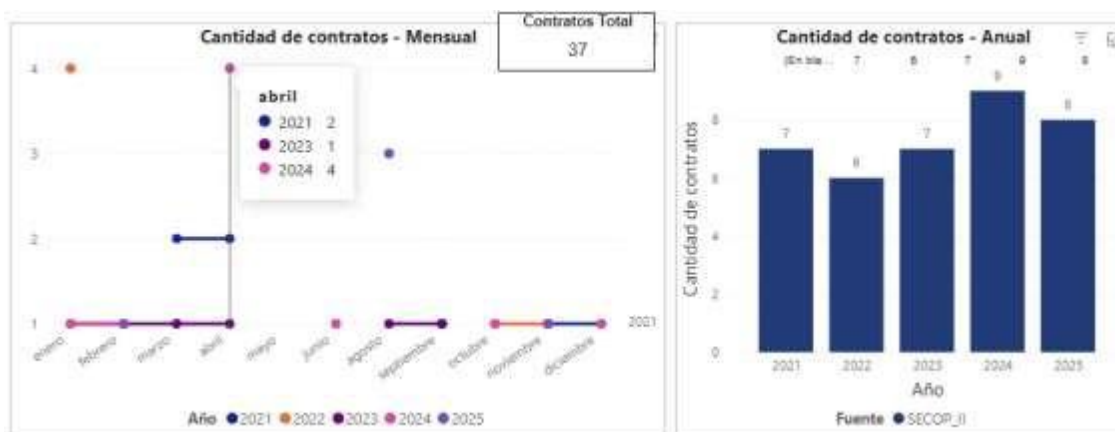
Directa Especial

• GASTO MENSUAL DE LA ENTIDAD



De acuerdo con la información obtenida, durante los últimos cinco años la entidad ha invertido algo más de 7,25 mil millones de pesos en esta clase de bienes y servicios. Conforme a la normatividad vigente la plataforma por la que se contrató fue Secop II, el año en que mayor inversión se tuvo fue el 2025, con un valor superior a los 2,11 mil millones de pesos que representan aproximadamente el 29,05% del gasto total y el mes de mayo del 2025 corresponde al mes con mayor gasto con \$1.193.177.368.

• CANTIDAD DE CONTRATOS DE LA ENTIDAD



La inversión efectuada por la SUPERSERVICIOS durante las vigencias comprendidas en el periodo establecido para el actual análisis, suman un total de treinta y siete (37) contratos para esta clase de bienes y servicios, donde se puede evidenciar que el año 2024 tuvo el mayor número de contratos celebrados con nueve (9). Se muestra que la contratación durante los meses comprendidos de enero y abril, discriminado por año (2022 y 2024) registran una cantidad de 4 contratos cada uno.

• VALOR ESTIMADO POR FAMILIA DE BIENES Y SERVICIOS EN EL MAE SUPERSERVICIOS



Como solo existe un código para la contratación de estos bienes y servicios en lo relacionado al análisis que se está llevando a cabo en la familia de **8111 – Servicios Informáticos**, y el valor total de contratos ejecutados por la Entidad fueron por de \$7.275.906.215,00 durante los últimos cinco años.

• MODALIDAD DE SELECCIÓN

Conforme a la herramienta, la modalidad de selección más utilizada por la entidad para este tipo de bien o servicio ha sido la de contratación directa con un porcentaje del 87,83% siendo \$6.390.940.326,00 del valor total del gasto. Seguida por la modalidad de selección abreviada subasta inversa y en último lugar la de mínima cuantía cuyo porcentaje de participación combinada es de un porcentaje de participación del 12,16% correspondiente a un valor estimado de algo más de 884 millones de pesos.



En las siguientes gráficas se puede apreciar el clasificador de bienes y servicios en el nivel familia, en el cual se observa la evaluación de los periodos 2021 a 2025 donde se evidencia la descripción completa de los componentes seleccionados por la SUPERSERVICIOS.

Año	2023			2024			2025			Total	
Clasificador de Bienes y Servicios - Familia	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación
8111 - Servicios informáticos	158.437.993	15,92%	9	\$1.941.283.902	26,68%	8	\$2.114.212.902	29,06%	37	\$7.275.906.215	100,00%
Total	158.437.993	15,92%	9	\$1.941.283.902	26,68%	8	\$2.114.212.902	29,06%	37	\$7.275.906.215	100,00%

8111 - Servicios informáticos

811122 - Mantenimiento y soporte de software

- Adquisición de switches y APs para las sedes de Neiva y Montería y la renovación de licencias soporte y garantía para los Switches y APs EXTREME en la sede alterna de Barranquilla de la Superservicios
- Contratar el servicio técnico y funcional para ofrecer soporte de los módulos del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público (SIGEP) y de los Módulos Administrativos Activos fijos y Compras instalados en la SUPERSERVICIOS
- Prestación de servicios para actualizar las funcionalidades del software Sistema Integrado de Gestión y Calidad ISODOC (SIGME) y renovar el soporte técnico que respalda el sistema de calidad de la Superservicios de acuerdo con lo establecido en el Proyecto de Inversión Fortalecimiento de los Servicios TIC
- Adquirir el servicio técnico y funcional para el soporte extendido de los módulos del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público (SIGEP) y de los Módulos Administrativos Activos fijos y Compras instalados en la Superintendencia lo anterior alineado al Proyecto de Inversión Fortalecimiento de la Gobernanza de las Tecnologías de la Información en el cumplimiento de la misión de la Superservicios a nivel Nacional
- Actualización mantenimiento y soporte extendido del Sistema SIGEP licenciado de los módulos de Nómina y Apoteosis para el manejo de Activos Fijos y Suministros
- Adquirir la actualización y soporte técnico de las funcionalidades del software Sistema Integrado de Gestión y Calidad SIGME de la Superservicios
- Adquirir la actualización mantenimiento y soporte técnico del software Sistema Integrado de Gestión y Calidad ISODOC (SIGME) de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Ahora bien y conforme al resultado expuesto por la herramienta, se identifica que la modalidad de contratación directa es congruente con la necesidad expresada en el objeto contractual presentado por la Entidad. Esto se debe a que el proceso en cuestión tiene como objeto la adquisición de bienes

y servicios (soporte y mantenimiento de software) con características técnicas uniformes, lo cual sustenta este tipo de contratación.

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

Para el anterior estudio se solicita verificar las fuentes que Colombia Compra Eficiente a través del SECOP I o II.

No.	Entidad	DIRECCION NACIONAL DE INTELIGENCIA
1.	Proceso	DNI-CD-002-2025
	Contrato - Orden de Compra	DNI-CD-002-2025
	Objeto	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 No. 1
	Modalidad	Contratación Directa
	Valor	\$139.230.000,00
	Contratista	SISCOMPUTO LTDA – SERVICIOS Y SISTEMAS DE COMPUTO
	Datos Abiertos - Link SECOP II	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.7815394

No.	Entidad	UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA
2.	Proceso	UNAL-OSE-2025-2001-326215
	Contrato - Orden de Compra	026-2024
	Objeto	Prestar el 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
	Modalidad	Contratación Régimen Especial
	Valor	\$49.183.188,00
	Contratista	SISCOMPUTO LTDA – SERVICIOS Y SISTEMAS DE COMPUTO
	Datos Abiertos - Link SECOP II	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.7927269

No.	Entidad	FONDO PARA EL FINANCIAMIENTO DEL SECTOR AGROPECUARIO
3.	Proceso	122 de 2024
	Contrato - Orden de Compra	122 de 2024
	Objeto	Renovar la licencia de uso del software ISODOC® en modalidad cloud para la vigencia 2025, incluyendo la provisión de infraestructura tecnológica, soporte remoto, servicios de backup, mantenimiento correctivo y preventivo, actualizaciones del software, y demás servicios y funcionalidades acordadas, con el propósito de garantizar la continuidad operativa, el cumplimiento normativo y la gestión eficiente de los procesos documentales de FINAGRO.
	Modalidad	Prestación de servicios
	Valor	\$36.911.000,00
	Contratista	SISCOMPUTO LTDA – SERVICIOS Y SISTEMAS DE COMPUTO

	Datos Abiertos - Link SECOP II	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.7244008
4.	Entidad	COMISION DE REGULACION DE ENERGIA Y GAS – CREG
	Proceso	2024-031
	Contrato - Orden de Compra	2024-031
	Objeto	Renovar la suscripción anual sistema ISODOC® en modalidad cloud - SaaS.
	Modalidad	Decreto 092 de 2017
	Valor	\$24.017.556,00
	Contratista	SISCOMPUTO LTDA – SERVICIOS Y SISTEMAS DE COMPUTO
	Datos Abiertos - Link SECOP II	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.5641408

INSUMOS DE ANÁLISIS ESTRATÉGICOS – MAE OTRAS ENTIDADES

A través de la herramienta de visualización para el análisis de la demanda y oferta desarrollada por Colombia Compra Eficiente-CCE en el marco del Modelo de Abastecimiento Estratégico-MAE contenida en: www.colombiacompra.gov.co > **Datos de Compra Pública** > **Abastecimiento Estratégico** > **Más Información** > **Herramientas de Visualización para el análisis de la Demanda y Oferta** > **HERRAMIENTA DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA**, se consultó ¿Cómo la Entidad en el pasado ha adquirido el bien, obra o servicio a contratar?, para los últimos 5 años, consulta realizada en fecha 11-12-2025 a través del código UNSPSC **811122** – Servicio de mantenimiento y soporte de software, la cual arrojó los siguientes resultados lo cual respalda la información descrita previamente.

ANÁLISIS DE LA DEMANDA

Seleccione el año:

2020 2021 2022 2023 2024 2025

Seleccione la Fecha

Fecha inicio: 01/01/2021 26/11/2025

Departamento de Entidad

Todas

Nombre de Entidad (agregado)

* agregue al listado con clic:

☒ SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA

☒ SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

☒ SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE

☒ SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS D.O.

☒ SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES (SUPERSCOL)

☒ SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD

Plataforma:

SECOP II

Nombre de Entidad (plataforma)

* agregue al listado con clic:

Buscar:

☒ Seleccionar todo:

☒ SIC SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMER...

☒ SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA

☒ SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

☒ SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

☒ SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR

☒ SUPERINTENDENCIA SIMANUCIPA DE COLOMBIA

Seleccione una categoría:

(Segmento / Familia / Clase)

8111

☐ 811118 - Servicios de sistemas y admini...

☐ 811119 - Sistemas de recuperación de i...

☐ 811120 - Servicios de datos

☐ 811121 - Servicios de internet

☒ 811122 - Mantenimiento y soporte de s...

☐ 811123 - Mantenimiento y soporte de it...

☐ 811124 - Servicios de alquiler o arrenda...

Valor contratado:

\$4.602 \$12.390.725.118

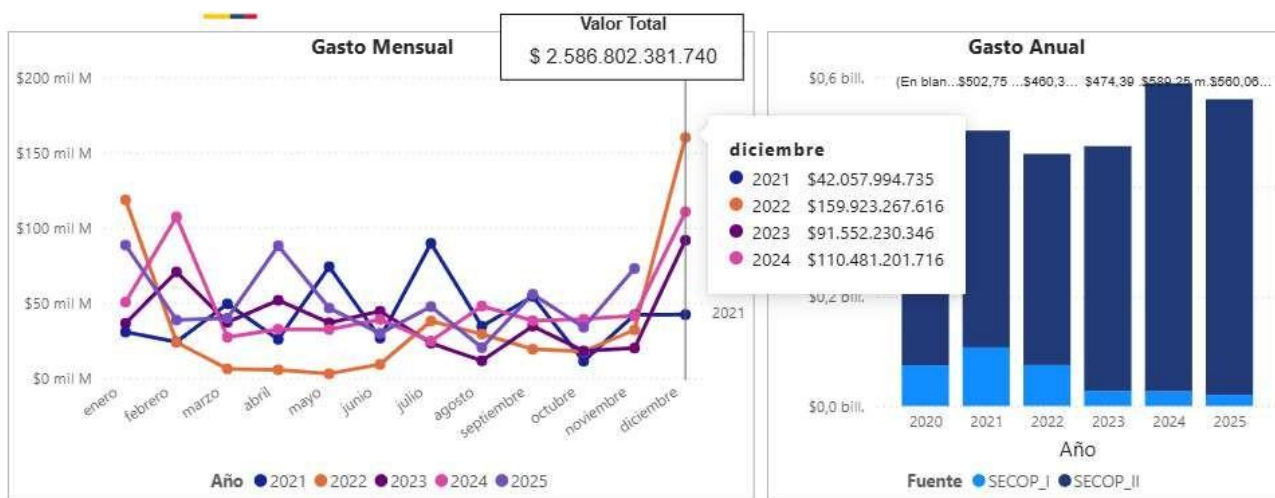
Modalidad de selección

Competitiva Enajenación

Directa Especial

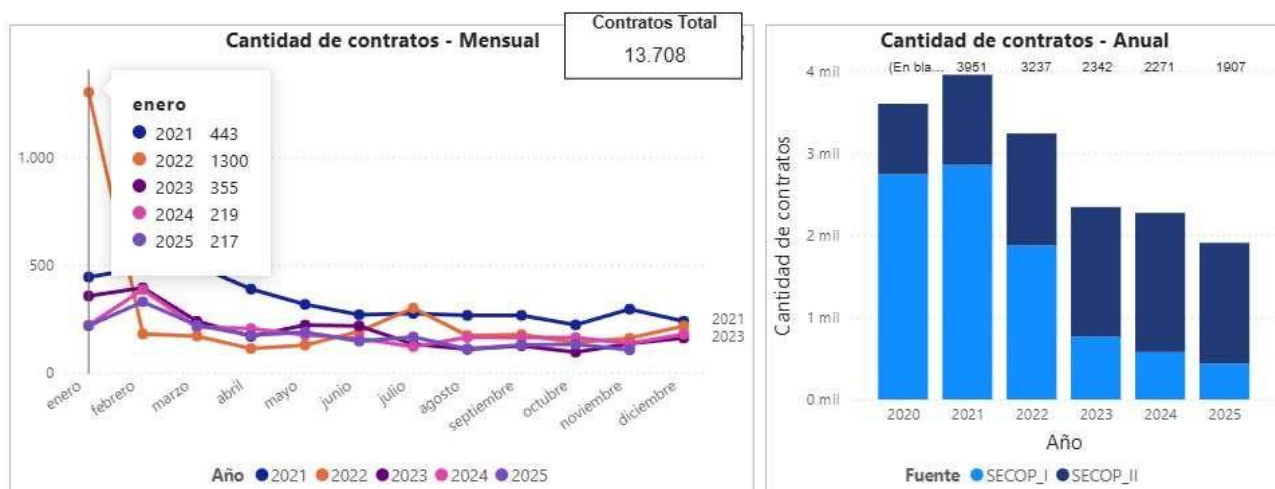
De la búsqueda de cómo otras empresas han contratado (excepto la SUPERSERVICIOS) se obtienen los siguientes resultados:

• GASTO MENSUAL DE LA ENTIDADES



La plataforma por la que se han celebrado contratos es SECOP II, y el año en que mayor inversión se tuvo fue el año del 2025 por las diferentes empresas con más de 2.58 billones de pesos del gasto total que las otras empresas han realizado en esta clase de bien o servicio durante el periodo de tiempo analizado. El mes de diciembre del año 2022, fue el mes en que mayor gasto se evidenció, con más de \$159,92 mil millones de pesos.

• CANTIDAD DE CONTRATOS POR OTRAS ENTIDADES



En la anterior gráfica se detalla que en los últimos 5 años seleccionados (2021-2025), las entidades en todo el territorio nacional, han celebrado 13.708 contratos, donde se puede evidenciar que el

año 2021 corresponde al mayor número de contratos celebrados con 3.951. Aun así, es el mes de enero del año 2022 el que presenta mayor cantidad de contratos celebrados con un total de 1.300 contratos, lo que representa el 40,16% de los contratos suscritos durante ese año y el 9,48% de todos los contratos del periodo analizado. Todos los contratos fueron suscritos por medio de la plataforma del Secop II, lo cual define que es la plataforma más usada por las entidades para esta clase de bienes y servicios adquiridos.

• CANTIDAD DE CONTRATOS POR OTRAS ENTIDADES POR FAMILIA



Como solo existe un código para la contratación de estos bienes y servicios en lo relacionado al análisis que se está llevando a cabo en la familia de **8111 – Servicios Informáticos**, y el valor total de contratos ejecutados por la Entidad fueron por de \$2.586.802.381.740,00 durante los últimos cinco años.

• MODALIDAD DE SELECCIÓN

Al realizar el análisis que arroja la herramienta de valor total estimado por modalidad de selección observamos que la modalidad que más se usa para desarrollar los contratos de este tipo de bien o servicio es la contratación directa con un valor estimado de 1,43 billones de pesos, lo que representa el 55,42% aproximadamente de la inversión total por las empresas en este tipo de bien o servicio.

Así mismo se pueden encontrar las modalidades públicas con un porcentaje de participación aproximado de 26,74% en algo más de 0,6 billones de pesos, en dicha modalidad se pueden encontrar las de Selección abreviada por subasta inversa con mayor porcentaje de participación, seguida de la modalidad de licitación pública y la de menor cuantía como las de mayor representación. Por último se puede ver la contratación de régimen Especial con 0,47 billones de pesos de inversión.



4.3. Análisis de la Oferta

Se realiza análisis al mercado del cual hace parte el servicio a adquirir por la entidad, evidenciando que es la empresa SISCOMPUTO LTDA. - SERVICIOS Y SISTEMAS DE CÓMPUTO, el único proponente en Colombia que puede ofertar el objeto contractual, debido a que suscribió el contrato de autorización de comercialización y distribución del sistema de información SIADOC, de fecha 04 de junio de 2013, con el señor Héctor Alexander Martínez, autor de la obra SIADOC de acuerdo con el certificado de registro de Soporte Lógico y quien a su vez es el representante legal de SISCOMPUTO LTDA. SERVICIOS Y SISTEMAS DE CÓMPUTO.

PROVEEDOR DE BIEN O SERVICIO	CARACTERÍSTICAS			
	NIT	TIPO DE ORGANIZACIÓN	ACTIVIDAD ECONÓMICA	UBICACIÓN
SISCOMPUTO LTDA	830037850-5	Sociedad Limitada	Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas	BOGOTÁ D.C.

La SUPERSERVICIOS mediante el contrato N° 617 de 2015, adquirió el licenciamiento del software para el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión y Mejora ISODOC (SIGME) de la Superservicios con la firma SISCOMPUTO LTDA.

En atención a ello y con el fin de realizar el análisis del sector se solicitó cotización a la compañía SISCOMPUTO LTDA, teniendo en cuenta que el servicio de soporte y mantenimiento del SIGME Calidad (ISODOC), sólo puede prestarse exclusivamente en Colombia por un proveedor autorizado, que para el caso es la empresa SISCOMPUTO LTDA ya que presenta contrato suscrito con el autor del software ISODOC, de autorización de distribución y comercialización exclusiva de la misma.

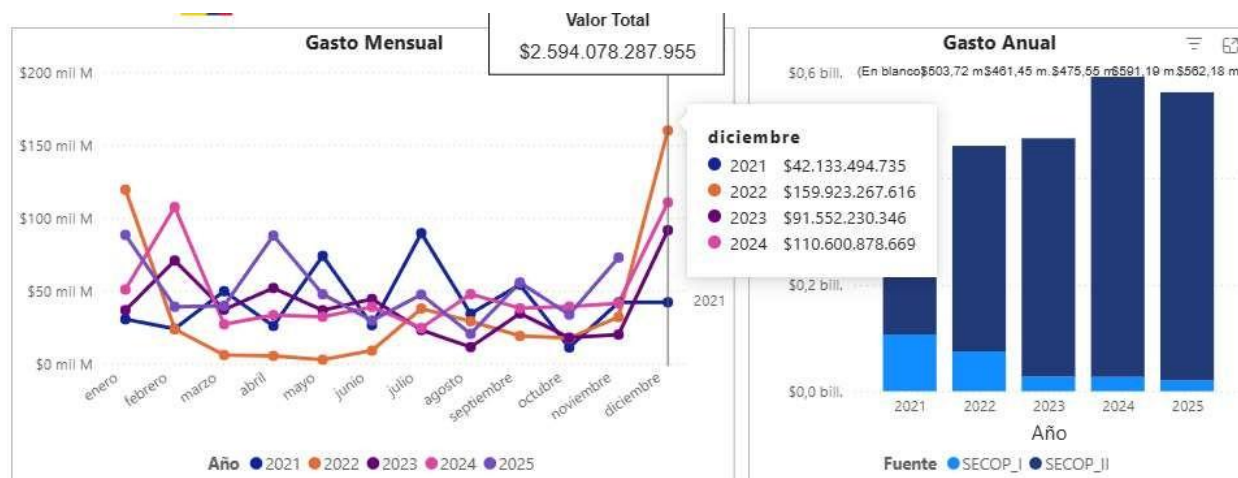
INSUMOS DE ANÁLISIS ESTRATÉGICOS – MAE OFERTA

A través de la herramienta de visualización para el análisis de la demanda y oferta desarrollada por Colombia Compra Eficiente-CCE en el marco del Modelo de Abastecimiento Estratégico-MAE contenida en: www.colombiacompra.gov.co > **Datos de Compra Pública** > **Abastecimiento Estratégico** > **Más Información** > **Herramientas de Visualización para el análisis de la Demanda y Oferta** > **HERRAMIENTA DE ANÁLISIS DE LA OFERTA**, se consultó los posibles oferentes que han participado en los últimos 5 años en algún proceso de contratación a través de SECOP I, SECOP II o la TVEC, para diferentes entidades estatales, consulta realizada en fecha 11-12-2025 a través del código UNSPSC **811122 – Servicio de mantenimiento y soporte de software**, la cual arrojó los siguientes resultados (copiar y pegar la información generada por la herramienta <https://app.powerbi.com/> e incluir el análisis respectivo de cada imagen incorporada), consulta que permitió determinar que el proceso cuenta con posible pluralidad de competencia.

ANÁLISIS DE LA OFERTA

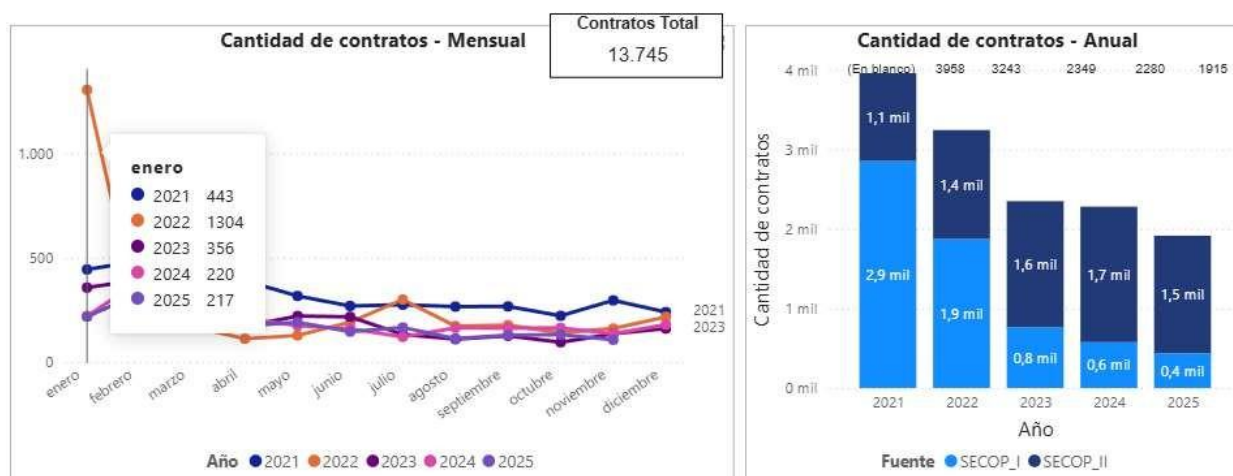


• GASTO MENSUAL EN LA OFERTA



Como se observa a continuación, del periodo comprendido entre los años 2021 al 2025, los diferentes proveedores de los bienes o servicios lograron recoger una inversión de las entidades públicas del país por un valor superior a los 2,59 billones de pesos, siendo el año 2024 el de mayor inversión con más de 564 mil millones de pesos en Secop II que representa aproximadamente el 27,75% de la inversión. Así mismo el mes en que se presentó la mayor parte de esta inversión fue sin lugar a dudas el mes de diciembre del 2022, con un valor de \$159.923.267.616,00 de pesos que representan el 28,34% de la inversión del año y el 6,16% de la inversión total para los proveedores de esta clase de bien o servicio (SECOP II).

• CANTIDAD DE CONTRATOS EN LA OFERTA



La inversión anteriormente mencionada se dio en la celebración durante los últimos cinco años de un total de 13.745 contratos, siendo el año de 2021 el de mayor cantidad de contratos celebrados, con un total de 3.958 que representan el 28,79% de los contratos celebrados en un mismo año. El mes que rompe la tendencia de los contratos, es el mes de enero de 2022 con 1.304 contratos. Así mismo, se evidencia que durante los primeros cuatro años de este periodo analizado, la plataforma

de Secop I, seguía siendo la de mayor utilización, disminuyendo considerablemente para los años 2023 y 2024.



La cantidad de contratos celebrados se llevó a cabo por medio de 3.924 proveedores de la clase de bienes y/o servicios de este análisis. De igual forma se puede evidenciar que del total de la inversión, una empresa supera los 100 mil millones, el resto de los proveedores estuvieron por debajo de esta cifra en la celebración de los contratos. Sin embargo, estas empresas no son las de mayor cantidad de contratos ejecutados. Toda vez que dentro de la gráfica se puede evidenciar que su cantidad de contratos es menor a doscientos contratos. Siendo DIGITAL WARE SAS el proveedor que tiene mayor representación con 177 contratos durante el periodo analizado, seguido de muchas otras con cantidades relevantes.

• MODALIDAD DE SELECCIÓN

Se sigue viendo la tendencia en la modalidad de selección para la celebración de contratos por parte de los proveedores, siendo la contratación directa, la que tiene la mayor cantidad de la inversión recibida por los proveedores, seguida de la modalidad de contratación abierta. Sin embargo, se ve diferencia entre las dos modalidades, ubicándose la primera por encima de los 1,44 billones de pesos mientras que la segunda está en 690 mil millones de pesos. La modalidad directa representa el 55,45% de la inversión total, mientras la modalidad competitiva el 26,60%.

Dejando así la modalidad Especial con tan solo el 17,94% con tan solo 0,47 billones de pesos.



4.4. Identificación del contrato a celebrar

Conforme la normativa vigente y el manual de contratación de la SUPERSERVICIOS, se trata de un contrato de prestación de servicios.

4.5. Análisis técnico y económico que soporta el valor estimado del contrato

Se solicitó cotización con la compañía SISCOMPUTO LTDA., para la prestación del servicio de actualización, mantenimiento, soporte técnico y transferencia de conocimiento del software Sistema Integrado de Gestión y Calidad ISODOC (SIGME)., en la cual se pudo verificar el correcto cumplimiento de las especificaciones solicitadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

COTIZACIÓN	FUENTE DE CONSULTA	¿La Cotización cumple con las especificaciones requeridas? SI/NO	La Cotización se tiene en cuenta para el estudio SI/NO
Cotización 1	Solicitud directa	SI	SI

5. CÁLCULO PRESUPUESTO ESTIMADO

VALOR OFERTA	VALOR EN SMMLV DE LA VIGENCIA
\$247.799.660,00	141,52 SMMLV
VALOR ANÁLISIS ESTADÍSTICO	NO APLICA
VALOR SMMLV VIGENTE	\$1.750.905,00
PRECIO ESTIMADO	\$248.000.000,00

Teniendo en cuenta la propuesta en caso de oferente exclusivo y los valores del mercado, se estima como presupuesto oficial para la presente contratación la suma de hasta **DOSCIENTOS CUARENTA Y SIETE MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS SESENTA PESOS M/CTE (\$247.799.660,00) incluido el IVA** y todos los costos directos e indirectos.

5.1. Valor del contrato

El valor estimado del contrato es de hasta **DOSCIENTOS CUARENTA Y SIETE MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS SESENTA PESOS M/CTE (\$247.799.660,00) incluido el IVA** y todos los tributos o gastos que se generen con ocasión a la celebración, ejecución y liquidación del contrato.

El presupuesto del contrato está garantizado con el certificado de disponibilidad presupuestal No. 30726 de fecha SIETE (07) del mes de enero del 2026, por valor de **DOSCIENTOS CUARENTA Y OCHO MILLONES DE PESOS M/CTE (\$248.000.000,00)**.

5.2. Forma de pago

El pago se realizará de la siguiente manera:

- a) Once pagos mensuales por valor de **CINCO MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA MIL QUINIENTOS PESOS M/CTE (5.890.500,00), Incluido IVA**, correspondientes al servicio de **Soporte técnico y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad ISODOC (SIGME)**, efectivamente prestado y facturado a mes vencido, de conformidad con el informe presentado por el proveedor y recibido a satisfacción por el(los) supervisor(es) del contrato.
- b) Pagos mensuales de conformidad con las horas efectivamente prestadas para las personalizaciones de los módulos del SIGME para la vigencia 2026, facturados a mes vencido. Para tal efecto, las horas consumidas deberán facturarse por separado, con cargo a la bolsa de horas contratada al inicio, y en ningún caso podrán superar las CUATROCIENTAS NOVENTA Y SEIS (496) Horas contratadas o los **CIENTO OCHENTA Y TRES MILLONES, CUATRO MIL CIENTO SESENTA PESOS M/CTE (\$183.004.160,00) Incluido IVA**.

NOTA 1: La SUPERSERVICIOS, pagará el valor del presente contrato de acuerdo con el valor del soporte definido de forma mensual y las horas de servicio prestadas a mes vencido, acompañado con el informe de ejecución de la bolsa de horas aprobadas por el(los) supervisor(es) del contrato, el cual incluye documentación técnica y de usuario final, en atención a los nuevos requerimientos realizados, certificado de cumplimiento a satisfacción por parte de la supervisión del contrato, factura diligenciada con los requisitos legales y certificación de seguridad social y parafiscales, según aplique.

De no presentar todos los documentos requeridos para el pago y/o estar incompletos, el término para el pago se contará desde la fecha en que se aporte de manera completa todos los documentos solicitados. Los retrasos que se presenten por estos inconvenientes, serán responsabilidad del contratista y no tendrán por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

La SUPERSERVICIOS podrá aumentar o disminuir el número de horas sin exceder el valor máximo del contrato. Las horas serán utilizadas para el acompañamiento, personalización, mejoras y/o ajustes de los módulos del SIGME de la Entidad.

NOTA 2: Los pagos se realizarán dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que el CONTRATISTA presente la factura (si aplica) y que el supervisor expida la certificación en la que conste el cumplimiento del objeto y las obligaciones del contrato y que verificó que el CONTRATISTA se encuentra al día en los pagos al Sistema de Seguridad Social Integral de acuerdo con lo previsto en la normatividad vigente. De todas formas, los pagos estarán sujetos a la disponibilidad de PAC.

NOTA 3: DEMORAS E INTERESES MORATORIOS. La SUPERSERVICIOS no se hace responsable por las demoras presentadas en el trámite para el pago al CONTRATISTA cuando ellas fueren ocasionadas por encontrarse incompleta la documentación de soporte o no ajustarse a cualquiera de las condiciones establecidas en el presente documento.

NOTA 4: RETENCIONES. La SUPERSERVICIOS hará las retenciones a que haya lugar sobre cada pago, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

6. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA, JUSTIFICACIÓN Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS

En atención a que se trata de un oferente exclusivo, la modalidad de selección es contratación directa debidamente establecida en el literal g) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, reglamentado por el artículo 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015.

De igual forma, el Manual de Contratación de la Superservicios, establece las modalidades de selección y el literal (e) del numeral 6.2.1.2.5. Contratación Directa., se establece la causal: cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado.

En este orden de ideas, actualmente, la compañía SISCOMPUTO LTDA SERVICIOS Y SISTEMAS DE COMPUTO, conforme lo establece el Contrato de Comercialización y Distribución del Sistema de Información para la Gestión Integrada de Calidad siglas ISODOC, está autorizada para la distribución y comercialización exclusiva está autorizada como distribuidora en Colombia por el titular de los derechos de autor el señor Hector Alexander Martinez Silva identificado con la cédula 79.960.681, quien es el desarrollador (autor) del aplicativo ISODOC, el cual se encuentra inscrito y certificado por la Dirección Nacional de Derecho de Autor del Ministerio del Interior y Justicia en el Libro 13 - Tomo 22 - Partida 45 de fecha 26/12/2008; dicho registro y contrato autoriza a SISCOMPUTO para realizar la explotación de los derecho patrimoniales del software en mención.

Para tal efecto, se adjuntan los respectivos documentos que acrediten esta condición.

Es importante aclarar, que SISCOMPUTO LTDA SERVICIOS Y SISTEMAS DE COMPUTO suscribió inicialmente con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el Contrato de Compraventa N° 617 de 2015, cuyo objeto consistió en: *“Adquisición, instalación, configuración, licenciamiento, migración de información, transferencia de conocimiento, soporte técnico y puesta en funcionamiento del software para el Fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión y Mejora – SIGME de la SUPERSERVICIOS”*. Que implicó la adquisición de la licencia del sistema de Información para la Gestión Integrada de Calidad siglas ISODOC, para cubrir la necesidad que surgió de la Entidad y que buscaba adquirir una herramienta informática que apoyará de manera efectiva el Sistema de Gestión de Calidad de la Superservicios, de la cual su distribuidor y comercializador exclusivo es SISCOMPUTO, quienes realizan el soporte técnico y actualización del programa tal como consta en la oferta presentada.

Razón por la cual se solicita la contratación directa de los servicios de la compañía SISCOMPUTO LTDA. SERVICIOS Y SISTEMAS DE CÓMPUTO, por cuanto es el distribuidor y comercializador autorizado en Colombia, además de ser poseedor de los códigos fuente del aplicativo SIGME ISODOC. La mencionada compañía cuenta con la capacidad e idoneidad necesarias para ejecutar el objeto del contrato, directamente relacionadas con lo expuesto en el presente documento, y ha prestado de manera satisfactoria este mismo servicio tanto a esta entidad como a otras entidades del Estado colombiano. Así mismo, no se encuentra incurso en ninguna causal de inhabilidad o incompatibilidad, ni de orden general ni especial, estas últimas conforme a lo dispuesto en el artículo 44 de la Ley 142 de 1994, y se ajusta al presupuesto asignado.

7. CRITERIOS DE SELECCIÓN

En su condición de Único Oferente, se requiere contratar directamente los servicios de la compañía SISCOMPUTO LTDA SERVICIOS Y SISTEMAS DE COMPUTO, por cuanto es el distribuidor y comercializador autorizado en Colombia, además de tener la idoneidad para llevar a cabo las actividades objeto del contrato. Las soluciones objeto de la contratación se encuentran que ha llevado a cabo con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se encuentran en el SECOP II registradas en los contratos vigencias 2017 a 2025. Así mismo, no se encuentra inmerso en ninguna de las inhabilidades tanto de orden general como especial, estas últimas de conformidad con el artículo 44 de la Ley 142 de 1994.

Adicionalmente la presente modalidad de **Contratación directa cuando no exista pluralidad de oferentes indicada en el artículo 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015.**, conforme la cual no se requiere de la especificación de factores de selección.

8. ANÁLISIS DE RIESGOS Y FORMA DE MITIGARLOS

N.º	CLASE FUENTE ETAPA TIPO	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIA DE OCURRENCIA DEL EVENTO	PROBABILIDAD IMPACTO	VALORACIÓN DEL RIESGO CATEGORÍA	¿A quién se le asigna?	Control a ser implementado	IMPACTO DESPUÉS DEL TRATAMIENTO				¿Afecta la ejecución del Contrato?	Responsable por Implementar el Tratamiento	Fecha estimada en la que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en la que se completa el tratamiento	MONITOREO Y REVISIÓN	
								PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACIÓN DEL RIESGO	CATEGORÍA					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad
1.	General Externa Contratación Operacional	Riesgo inherente al funcionamiento de la organización	Retrasos en la etapa de ejecución del contrato, demora en el inicio de las actividades a ejecutar	2	2	Bajo	Ambas partes Solicitar y verificar al contratista la certificación de pago de aportes a parafiscales	2	2	4	Bajo	NO	Grupo de contratos y adquisiciones	Al momento de solicitar la contratación	Fecha de legalización del contrato	Lista de chequeo AS-F 040 y AS-F 041	Al inicio de la etapa de contratación
2.	General Interna Planeación Operacional	El contratista presenta información inconsistente o no tiene en cuenta todos los impuestos, tasas y contribuciones que tengan relación con la contratación.	-Contratación sin lleno de los requisitos legales.	2	2	Bajo	Contratista Verificar la documentación e información suministrada por el contratista.	2	2	4	Bajo	NO	Grupo de contratos y adquisiciones	Desde la entrega de documentos por parte del contratista a la SUPERSEVICIOS	Hasta la suscripción del contrato	Consultar fuentes de emisión de los documentos	Al inicio de la etapa pre-contractual hasta la iniciación del proceso de contratación en Secop II
3.	General Externa Ejecución Operacional	Riesgo por la calidad del servicio en relación con las obligaciones a cargo del contratista	Mala Calidad del sistema de información actualizado, fugas de información, retrasos o fallas en las	1	5	Bajo	Contratista Las partes deben garantizar la conformación y permanencia del equipo de trabajo necesario para ejecutar	2	3	4	Medio	NO	Contratista	Desde el inicio de la ejecución del contrato	Cierre del proceso contractual	Informe de supervisión	Desde la suscripción del acta de inicio hasta la efectiva entrega de bienes.
4.	General Externa Ejecución Operacional	Riesgo por incumplimiento del contrato	Deficiencias en cuanto a la correcta y oportuna generación de respuesta al usuario final.	1	4	Bajo	Contratista Revisar la ejecución mediante acuerdos de servicio con el contratista	1	4	5	Medio	NO	Ambas partes	Desde el inicio de la ejecución del contrato	Al final de la ejecución del contrato	Informe contratista de periodicidad mensual	Cada vez que se presenta la necesidad
5.	General Externa Ejecución Operacional	Situaciones de fuerza mayor o caso fortuito	Demoras en los pagos y en la prestación del servicio.	1	4	Bajo	Contratista y Entidad Verificación de los efectos que puede causar la materialización del riesgo sobre la normal ejecución del contrato, con el objeto de adelantar los	1	2	3	Bajo	SI	Ambas partes	Desde el inicio de la ejecución del contrato	Durante la Etapa Contractual	Seguimiento periódico sobre la ejecución del contrato, con base en la información oficial de la situación presentada	Durante la Etapa contractual
6.	Específico Externa Ejecución Operacional	Mantener durante la vigencia del contrato la exclusividad	Retiro de la representación y respaldo otorgada por la casa matriz	1	4	Bajo	Contratista Solicitar el documento de exclusividad con las vigencias respectivas	1	2	3	Bajo	SI	Supervisor del contrato	Etapa de planeación - etapa precontractual	Hasta la finalización del plazo de contratación	Solicitud de información al contratista	En cualquier momento en la ejecución del contrato

9. GARANTÍA PARA EL PROCESO DE CONTRATACIÓN

De conformidad con los artículos 2.2.1.2.3.1.1. y 2.2.1.2.3.1.2. del Decreto 1082 de 2015, según el cual las garantías en la contratación deben cubrir el cumplimiento de las obligaciones surgidas en favor de las Entidades Estatales con ocasión de: (i) la presentación de las ofertas; (ii) los contratos y su liquidación; y (iii) los riesgos a los que se encuentran expuestas las Entidades Estatales,

derivados de la responsabilidad extracontractual que pueda surgir por las actuaciones, hechos u omisiones de sus contratistas y subcontratistas.

De acuerdo a la naturaleza del objeto a contratar, la forma de pago y el valor del contrato, se considera necesario requerir al oferente la garantía única en la presente contratación, que incluya los siguientes amparos:

- **Cumplimiento del contrato**, por el 10% del valor del contrato y una duración igual al plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más, contados a partir de la expedición de la póliza.
- **Calidad del servicio**, por el 10% del valor del contrato y una duración igual a la duración del contrato y seis (6) meses más, contados a partir de la expedición de la póliza.
- **Salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones**, por el 5% del valor del contrato y deberá extenderse por el plazo del contrato y tres (3) años más, contados a partir de la expedición de la póliza.

10. SUPERVISIÓN

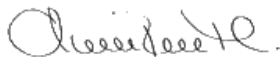
Se sugiere al ordenador del gasto designar la supervisión del contrato a los jefes de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y a la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, o a los funcionarios que delegue la Ordenadora del Gasto. Quienes velarán por los intereses de la Entidad en procura que el contratista cumpla con las obligaciones contractuales y dará cumplimiento a los manuales, procesos y procedimientos del proceso de adquisición de bienes y servicios que se relacionen con su actividad de supervisión.

NOTA: La supervisión del contrato verificará las obligaciones del contrato y deberá presentar un informe de supervisión con cada uno de los pagos aprobados, en cumplimiento al Manual de Supervisión e Interventoría de la Superservicios “5.5.1. Atribuciones administrativas”.



DEIZITH YADIRA DÍAZ BOHÓRQUEZ

Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones



ANDREA PAOLA PRIETO MOSQUERA

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Proyectó: Marilly Tatiana Téllez García – Ingeniera Contratista de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Revisó: Jacqueline Marín Galeano – Ingeniero Contratista de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Aprobó: Andrea Paola Prieto Mosquera – Jefe de la Oficina Asesora de Planeación de Innovación Institucional (E)

Anexos: CDP
Oferta proveedor
Certificación Formato AS-F-011
Documentos Lista de chequeo AS-F-040 o AS-F-041











AS-F-047 V.7 EP_SISCOMPUTO_SIGME_2026

Final Audit Report

2026-01-22

Created:	2026-01-22
By:	Ana Victoria Vela Herrera (avvela@superservicios.gov.co)
Status:	Signed
Transaction ID:	CBJCHBCAABAAuc7kRW6fa_D30mTVfGimFwun3MpWYvzU

"AS-F-047 V.7 EP_SISCOMPUTO_SIGME_2026" History

-  Document created by Ana Victoria Vela Herrera (avvela@superservicios.gov.co)
2026-01-22 - 9:35:21 PM GMT
-  Document emailed to aprietom@superservicios.gov.co for signature
2026-01-22 - 9:36:19 PM GMT
-  Email viewed by aprietom@superservicios.gov.co
2026-01-22 - 9:49:39 PM GMT
-  Signer aprietom@superservicios.gov.co entered name at signing as Andrea Paola Prieto Mosquera
2026-01-22 - 9:57:49 PM GMT
-  Document e-signed by Andrea Paola Prieto Mosquera (aprietom@superservicios.gov.co)
Signature Date: 2026-01-22 - 9:57:51 PM GMT - Time Source: server
-  Document emailed to ddiazb@superservicios.gov.co for signature
2026-01-22 - 9:57:53 PM GMT
-  Email viewed by ddiazb@superservicios.gov.co
2026-01-22 - 10:08:34 PM GMT
-  Signer ddiazb@superservicios.gov.co entered name at signing as DEIZITH DIAZ
2026-01-22 - 10:09:28 PM GMT
-  Document e-signed by DEIZITH DIAZ (ddiazb@superservicios.gov.co)
Signature Date: 2026-01-22 - 10:09:30 PM GMT - Time Source: server
-  Agreement completed.
2026-01-22 - 10:09:30 PM GMT