1. INTRODUCCIÓN

La actividad de comprar implica, para quienes adquieren productos o servicios, la responsabilidad de identificar necesidades claras y proveedores adecuados; en relación directa a la función de compra que se encuentra en cabeza del Ministerio y de conformidad con los lineamientos de Colombia Compra Eficiente, es indispensable que la entidad identifique su necesidad, los potenciales proveedores para satisfacer dichas necesidades y como los anteriores se mueven en el mercado del producto a adquirir.

De conformidad con el artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015, se presenta este estudio de sector para desarrollar los lineamientos legales, comerciales, financieros, organizacionales, técnicos y de análisis de riesgos. Con el propósito de generar buenas prácticas que propendan por la promoción de la competencia en materia de contratación pública.

2. OBJETO CONTRACTUAL

"Prestar los servicios de soporte, actualización, mantenimiento y desarrollo para la solución del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) Control Doc".

3. ASPECTOS GENERALES

En atención al ejercicio de las funciones de la Coordinación de Conservación Documental de la Subdirección Administrativa y Financiera, en colaboración con la Oficina de Información Pública, tiene la responsabilidad de liderar el proceso pre contractual de la necesidad transversal de la Entidad sobre la prestación del servicio de soporte, mantenimiento, actualización y desarrollo del Software Control Doc, todo ello encaminado a la ejecución de las diferentes tareas, labores y procesos que se llevan a cabo en el Ministerio del Interior desde la Subdirección Administrativa y Financiera – Grupo de Conservación Documental.

En ese sentido, se debe brindar el apoyo necesario a todas las dependencias de la Entidad asegurando que el funcionamiento de la herramienta del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos sea eficiente, confiable, constante, seguro, comprensible y que esta se actualice de acuerdo con las necesidades que se presenten conforme a la Misionalidad de la Entidad.

Lo anterior, con el fin de implementar soluciones informáticas que garanticen su acceso y utilización, además de facilitar a través del uso de la herramienta la participación activa de ciudadanos, funcionarios y colaboradores. Así mismo, el funcionamiento del SGDEA permitirá aplicar la normatividad establecida por el Archivo General de la Nación en relación con la conservación de documentos.

Control Online International SAS, se ha especializado en el manejo de la información y documentación, a fin de generar numerosas soluciones para aumentar la calidad y eficiencia de los procedimientos mediante la integración de recurso humano calificado.

Control Online International SAS, ofrece las siguientes soluciones:

- Ventanilla Virtual

- Sede electrónica
- Bus de integración

Facilita la interoperabilidad con cualquier sistema de información que tenga su organización, convirtiendo a Control Doc en un sistema de información transversal a toda la Entidad, controlando los tiempos de retención y la disposición final de los expedientes que se conformen con los documentos que se generan en otros sistemas de información.

- BPMNS ControlDoc: El Software ControlDoc BPMNS aplica al estándar del Business Process Model and Notation que permite la automatización de trámites documentales y conformación de expedientes electrónicos de archivo en el SGDEA, logrando así optimizar procesos, incrementar la eficiencia, tener el control de la información y garantizando la preservación digital a largo plazo de manera ordenada y estructurada.
- PQRSD WEB: El módulo PQRSD Web se constituye como un canal web que permite al ciudadano comunicarse con la Entidad para realizar el registro de sus peticiones de manera virtual y así mismo, realizar el seguimiento y consultar la respuesta de forma electrónica a sus peticiones.
- Mesa de ayuda: ControlDoc Service Desk es un sistema que permite la mejora continua en los procesos TI, específicamente en mesa de servicio para atención de incidentes en ITIL. Entre los procesos están gestión de incidentes, gestión de requerimientos, portal de autoservicio, catálogo de servicios, ANS, OLAS, Agentes (permisos), Gestión de clientes – empresas.

En consecuencia, es necesaria la contratación del soporte, mantenimiento, actualización y desarrollo del Software Control Doc, que minimice el riesgo de pérdida de la información, manejo del lenguaje claro, aplicación de plantillas, trazabilidad de documentos que emanen de los diferentes despachos y trámite de PRQSD, entre otros, que den cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y de Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

3.1. MARCO ECONÓMICO

El sector en el que se enmarca el presente proceso de contratación es el de servicios, que incluye todas aquellas actividades que no producen una mercancía en sí, pero que son necesarias para el funcionamiento de la economía, (comercio, restaurantes, hoteles, transporte, servicios financieros, comunicaciones, servicios de educación, servicios profesionales, servicios de mantenimiento de obras y de producción), entre otras.

- SECTOR SERVICIOS DE LA ECONOMÍA

De acuerdo con la información de la Encuesta Mensual se Servicios – EMS publicada por el DANE en boletín técnico del 15 de mayo de 2026, evidencia que en el mes de marzo de 2026,

catorce de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación positiva en los ingresos totales, en comparación con marzo de 2025[1].

Tabla 1. Variación anual de los ingresos y contribución por tipo de ingresos, según subsector de servicios
Total nacional
Marzo 2026ᵖ / marzo 2025

Clasificación CIIU Rev. 4 A.C.			Ingresos nominales	Ingresos por servicios	Venta de Mercancías	Otros Ingresos
Sección	División	Descripción	Variación (%)	Contribución (PP)		
H	División 52	Almacenamiento y actividades complementarias al transporte	3,4	3,0	-0,0	0,4
H	División 53	Correo y servicios de mensajería	22,2	21,8	-0,0	0,3
I	División 56	Restaurantes, catering y bares	8,9	7,8	1,1	-0,0
J	Divsión 58	Actividades de edición	-5,0	0,0	-2,3	-2,8
J	División 59, excepto Clase 5920	Producción de películas cinematográficas y programas de televisión	-18,7	-22,8	0,7	3,4
J	División 60 y Clase 6391	Actividades de programación y transmisión, agencias de noticias	17,9	12,9	0,0	4,9
J	División 61	Telecomunicaciones	4,8	5,4	-0,6	-0,0
J	División 62, División 63, excepto Clase 6391	Desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos	12,8	12,9	-0,2	0,1
LN	Sección L. División 68 Sección N. Divisiones 7710, 7729 y 7730	Inmobiliarias, alquiler de maquinaria y equipo	11,9	10,7	-1,1	2,3
M	Divisiones 69, 70, 71, 72, Clase 7320, División 74	Actividades profesionales científicas y técnicas	37,6	37,8	-0,1	-0,1
M	Clase 7310	Publicidad	16,7	16,8	-0,1	-0,0
N	Divisiones 78, 80 y 81, excepto Clase 8130	Actividades de empleo, seguridad e investigación privada, servicios a edificios	18,0	18,0	0,0	0,0
N	Clase 8220	Actividades de centros de llamadas (Call center)	-8,0	-8,0	0,0	0,1
N	División 82 excepto Clase 8220	Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades, excepto Call center	-0,6	-1,5	0,0	0,9
P	Grupo 854	Educación superior privada	7,1	5,2	-0,0	1,9
Q	Clase 8610	Salud humana privada con internación	8,9	9,1	-0,1	-0,1
Q	División 86 excepto Clase 8610	Salud humana privada sin internación	13,5	13,1	0,5	-0,0
S	Divisiones 90, 92, 93, 95 y 96	Otros servicios de entretenimiento y otros servicios	21,1	16,2	3,4	1,5

Fuente: DANE, EMS.
ᵖ Cifra provisional
(PP) Puntos porcentuales
Nota: por aproximación decimal, se puede presentar diferencia en la suma de las contribuciones frente a la variación total.

Ahora bien, realizando la verificación de la tabla anterior, en comparación con marzo de 2025, los ingresos totales de las empresas dedicadas principalmente actividades profesionales, científicas y técnicas registraron una variación anual de 37,6%.

- ANÁLISIS DEL PRODUCTO INTERNO BRUTO - PIB[2]

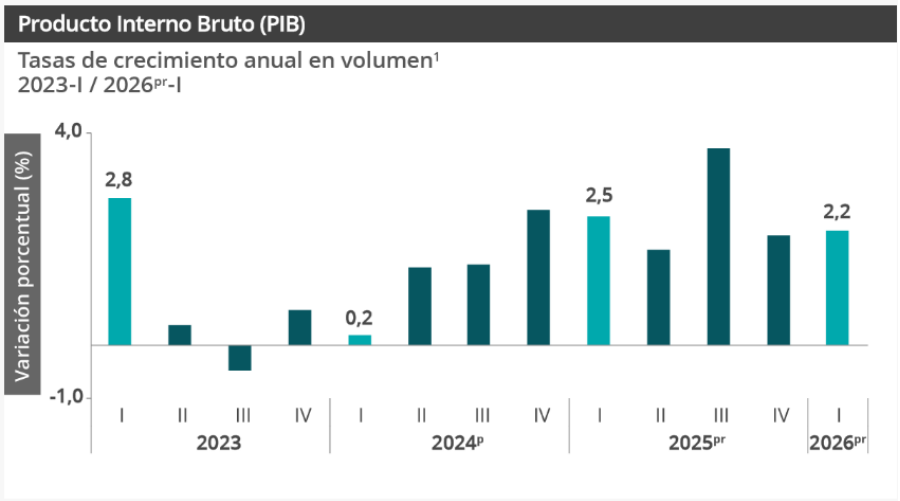
El Producto Interno Bruto (PIB) es un indicador económico que sirve para conocer cuánta riqueza genera un país y la dimensión y composición de su economía, este indicador es el más utilizado para caracterizar el estado de la economía en su conjunto y representa el resultado final de la actividad productiva dentro de un país. Agrega toda la producción generada en un

[1] https://www.dane.gov.co/files/operaciones/EMS/bol-EMS-mar2026.pdf
[2] https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-nacionales-trimestrales/pib-informacion-tecnica.

país o, más concretamente, mide el valor monetario de todos los bienes y servicios finales (los que compra el usuario final) producidos dentro de un país, por nacionales y extranjeros. Esta medición es importante porque ofrece información sobre el tamaño de la economía y su desempeño; por consiguiente, la información generada es normalmente trimestral o anual; eso permite comparar valores en el tiempo o entre países, y de ahí su utilidad y su uso extendido en Gobiernos y Organismos Internacionales.

De acuerdo con la información publicada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) en boletín técnico del 15 de mayo de 2026, se identifica:

- En el primer trimestre de 2026pr, el PIB en su serie original crece 2,2% respecto al mismo periodo del año anterior.
- Respecto al trimestre inmediatamente anterior, el PIB crece 0,6% en su serie ajustada por efecto estacional y calendario.
- La actividad económica que más contribuye a la dinámica del valor agregado es la administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria, educación, actividades atención de la salud humana y de servicios sociales que crece 5,7%, contribuye 0,9 puntos porcentuales a la variación anual.



Desde el enfoque de la producción se identifica:

- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 5,7% (contribuye 0,9 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 2,9% (contribuye 0,6 puntos porcentuales a la variación anual).
- Industrias manufactureras crece 2.9% (Contribuye 0,3 puntos porcentuales a la variación anual).

Ahora bien, esta dinámica se explica por los siguientes comportamientos:

Producto Interno Bruto (PIB)
Enfoque de la producción
Revisiones de la tasa de crecimiento anual (%) en volumen[1]
Valor agregado por actividad económica
Año 2025pr

Actividad económica	Publicado el 16 de febrero de 2026		Revisado el 15 de mayo de 2026		Diferencias en la contribución
	Tasas de crecimiento anual (%) 2025pr	Contribución* a la variación anual del valor agregado (p.p.)	Tasas de crecimiento anual (%) 2025pr	Contribución* a la variación anual del valor agregado (p.p.)	
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	3,1	0,3	3,1	0,3	0,00
Explotación de minas y canteras	-6,2	-0,3	-6,6	-0,3	-0,02
Industrias manufactureras	1,9	0,2	1,9	0,2	0,00
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado.	1,1	0,1	1,2	0,1	0,00
Construcción	-2,8	-0,1	-2,7	-0,1	0,01
Comercio al por mayor y al por menor, transporte, alojamiento y servicios de comida	4,6	0,9	4,7	1,0	0,01
Información y comunicaciones	1,0	0,02	1,0	0,03	0,00
Actividades financieras y de seguros	2,8	0,1	2,8	0,1	0,00
Actividades inmobiliarias	2,0	0,2	2,0	0,2	0,00
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1,3	0,1	1,3	0,1	0,00
Administración pública y defensa, educación y salud	4,5	0,8	4,0	0,7	-0,08
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios	9,9	0,4	9,9	0,4	0,00
Valor agregado	2,7		2,6		-0,08
Impuestos menos subvenciones sobre los productos	2,5		2,5		
Producto Interno Bruto	2,6		2,6		

[1]Series encadenadas de volumen con año de referencia 2015.
*Por efecto del redondeo, la suma de las diferencias de las contribuciones puede no coincidir con el total.
prpreliminar
p.p.: puntos porcentuales
Fuente: DANE, PIB_T

Respecto al trimestre inmediatamente anterior, el Producto Interno Bruto en su serie ajustada por efecto estacional y calendario crece 0,6%. Las actividades económicas relacionadas son:

- Industrias Manufactureras crece 2.3%
- Actividades financieras de seguros crece 2.2%
- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 1,4%.

Tabla 1. Valor agregado por actividad económica
Tasas de crecimiento en volumen[1]
Primer trimestre 2026pr

Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)	
	Serie original	Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Anual	Trimestral
	2026pr-I / 2025pr-I	2026pr-I / 2025pr-IV
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	-1,4	-0,5
Explotación de minas y canteras	-0,1	0,8
Industrias manufactureras	2,9	2,3
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado[2]	2,6	0,3
Construcción	-5,4	-4,6
Comercio al por mayor y al por menor[3]	2,9	0,2
Información y comunicaciones	1,3	1,1
Actividades financieras y de seguros	2,8	2,2
Actividades inmobiliarias	2,0	0,5
Actividades profesionales, científicas y técnicas[4]	2,2	0,5
Administración pública, defensa, educación y salud[5]	5,7	1,3
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios[6]	3,2	1,4
Valor agregado bruto	**2,2**	**0,6**
Impuestos menos subvenciones sobre los productos	2,9	0,9
Producto Interno Bruto	**2,2**	**0,6**

- ANÁLISIS DEL ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR (IPC)[3]

Por otra parte, el IPC mide la variación de precios de una canasta de bienes y servicios representativos del consumo de los hogares del país, la variación de los precios de los alimentos también impacta directamente a los sectores, en razón a que este índice recoge la información de las variaciones en los precios al por menor de un conjunto de bienes y servicios de consumo final que son la materia prima fundamental en las actividades que se desarrollan con las diferentes comunidades. El indicador es utilizado para la toma de decisiones, tanto del gobierno como de los entes privados, al tiempo que permite analizar situaciones de carácter económico.

El IPC mide la evolución de los precios de los diferentes bienes y servicios que más se consumen en Colombia, lo que se conoce como la canasta básica de referencia, esta canasta está constituida actualmente por 443 artículos divididos en doce (12) grupos de gasto, tales como: 1. alimentos y bebidas no alcohólicas; 2. bebidas alcohólicas y tabaco; 3. prendas de vestir y calzado; 4. alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles; 5. muebles, artículos para el hogar y conservación ordinaria de la vivienda; 6. salud; 7. transporte; 8. información y comunicación; 9. recreación y cultura; 10. educación; 11. restaurantes y hoteles; y 12. bienes y servicios diversos.

[3] https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/precios-y-costos/indice-de-precios-al-consumidor-ipc/ipc-informacion-tecnica.

Para su medición, se consulta mensualmente más de 55.000 fuentes de información en 38 ciudades del país, tales como tiendas de barrio, supermercados, plazas de abastos, grandes superficies, y establecimientos especializados en la venta de artículos y en la prestación de servicios, para facilitar la medición, todos los precios recolectados se agrupan ponderadamente (dependiendo de su importancia en el gasto de un colombiano promedio) en este indicador, lo que permite fácilmente hacerles seguimiento a los precios a lo largo del tiempo; la inflación se define como la variación porcentual del IPC entre dos periodos, en particular la inflación anual se mide tomando el IPC de un mes y calculando su variación frente al dato del mismo mes del año anterior.

El indicador es utilizado para la toma de decisiones, tanto del gobierno como de los entes privados, al tiempo que permite analizar situaciones de carácter económico.

De acuerdo con el boletín técnico del 08 de mayo de 2026, la variación mensual de abril del IPC fue de 0,78%, la variación año corrido fue de 3,87% y la anual de 5,68%.

Índice de Precios al Consumidor (IPC)

Variación mensual, año corrido y anual
Total nacional
2025 - 2026 (abril)

IPC	Abril					
	Variación mensual		Variación año corrido		Variación anual	
	2025	2026	2025	2026	2025	2026
IPC total	0,66	**0,78**	3,30	**3,87**	5,16	**5,68**

En abril de 2026 la variación anual del IPC fue de 5,68%, es decir, 0,52 puntos porcentuales mayor que la reportada en el mismo periodo del año anterior, cuando fue de 5,16%. El comportamiento mensual del IPC total en enero de 2026 (0,78%) se explico principalmente por la variación mensual de las divisiones alimentos y bebidas no alcohólicas (1.51%) y muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (1.06%).

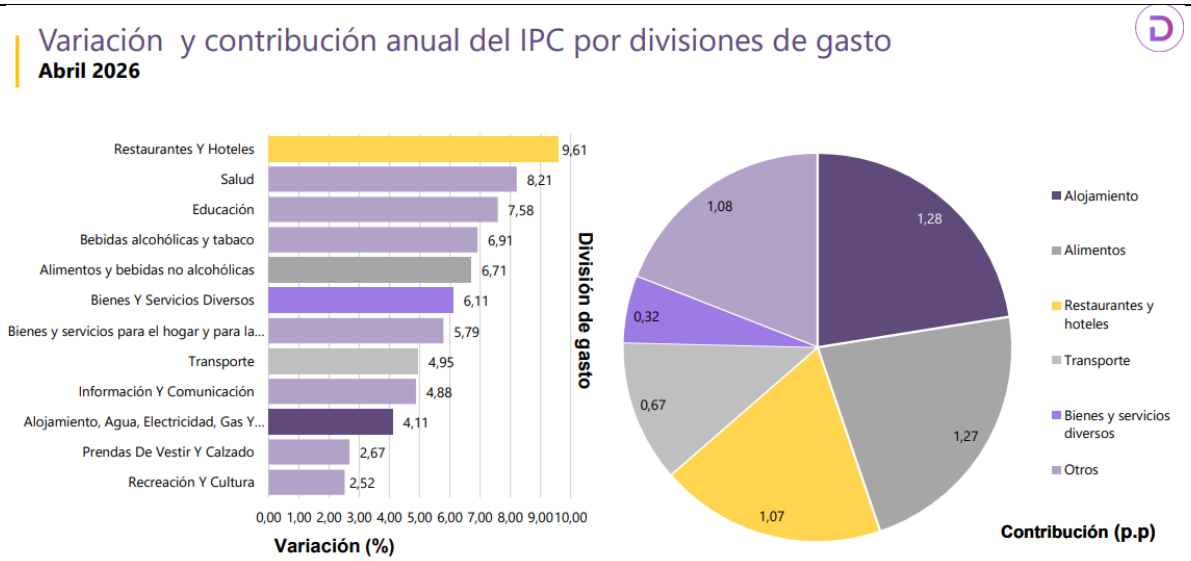
En el mes de abril de 2026, el IPC registró una variación de 0,78% en comparación con marzo de 2026, tres divisiones se ubicaron por encima del promedio nacional (0,78%): Alimentos y bebidas no alcohólicas (1,51%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (1,06%) y por último, Transporte (0,81%). Por debajo se ubicaron: Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (0,70%), Salud (0,70%), Bienes y servicios diversos (0,63%), Recreación y cultura (0,58%), Bebidas alcohólicas y tabaco (0,54%), Prendas de vestir y calzado (0,45%), Restaurantes y hoteles (0,34%), Educación (0,07%) y por último, Información y comunicación (-0,05%).

Cuadro 1. IPC Variación y contribución mensual
Según divisiones de gasto
Abril 2025 - 2026

		2025		2026	
Divisiones de Gasto	Peso (%)	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	1,10	0,21	1,51	0,29
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	0,53	0,02	1,06	0,04
Transporte	12,93	0,49	0,07	0,81	0,11
TOTAL	100,00	0,66	0,66	0,78	0,78
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	0,74	0,23	0,70	0,22
Salud	1,71	0,38	0,01	0,70	0,01
Bienes y servicios diversos	5,36	0,61	0,03	0,63	0,03
Recreación y cultura	3,79	0,45	0,01	0,58	0,02
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	0,38	0,01	0,54	0,01
Prendas de vestir y calzado	3,98	0,40	0,01	0,45	0,01
Restaurantes y hoteles	9,43	0,63	0,07	0,34	0,04
Educación	4,41	0,03	0,00	0,07	0,00
Información y comunicación	4,33	-0,19	0,00	-0,05	0,00

Los mayores aportes a la variación mensual del IPC (0,78%), se ubicaron en las divisiones de: Alimentos y bebidas no alcohólicas, Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles, transporte y muebles para el hogar y para la conversación ordinaria del hogar, las cuales aportaron 0,65 puntos porcentuales a la variación total.

En el mes de abril de 2026, el IPC registró una variación de 5,68% en comparación con abril de 2025. En el último año, las divisiones Restaurantes y hoteles (9,61%), Salud (8,21%), Educación (7,58%), Bebidas alcohólicas y tabaco (6,91%), Alimentos y bebidas no alcohólicas (6,71%), Bienes y servicios diversos (6,11%) y por último, Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (5,79%) se ubicaron por encima del promedio nacional (5,68%). Entre tanto, las divisiones Transporte (4,95%), Información y comunicación (4,88%), Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (4,11%), Prendas de vestir y calzado (2,67%) y por último, Recreación y cultura (2,52%) se ubicaron por debajo del promedio nacional.



Este indicador toma relevancia puesto que para el desarrollo de las actividades previstas se requiere contar con alojamiento, alimentos y transporte, entre otros, que por la variación de precios impactan de forma directa en la cantidad de participantes

En lo corrido del año, (enero - mayo), cuatro divisiones de bienes y servicios se ubicaron por encima del promedio nacional (3,63%): Educación (5,68%), Alimentos y bebidas no alcohólicas (4,88%), Restaurantes y hoteles (4,36%) y, por último, Transporte (4,17%). El resto de las divisiones se ubicaron por debajo del promedio: Salud (3,40%), Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (3,38%), Bebidas alcohólicas y tabaco (2,99%), Bienes y servicios diversos (2,61%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (2,50%), Prendas de vestir y calzado (1,37%), Recreación y cultura (0,87%) y, por último, Información y comunicación (-0,76%).

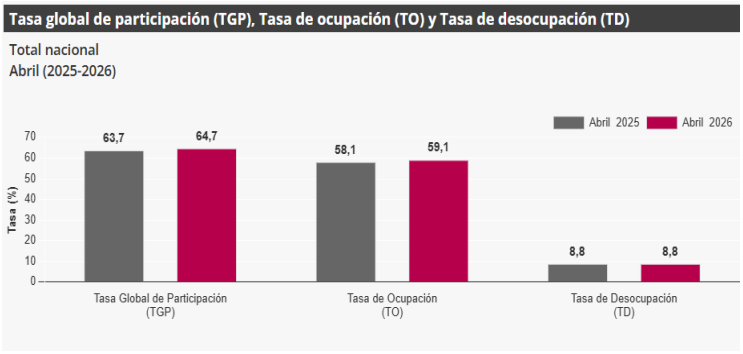
Los mayores aportes a la variación en lo corrido del año (enero - mayo), se ubicaron en las divisiones de Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles, Alimentos y bebidas no alcohólicas, Transporte y Restaurantes y hoteles, las cuales en conjunto contribuyeron con 3,01 puntos porcentuales a la variación total.

- TASA GLOBAL DE PARTICIPACIÓN, OCUPACIÓN Y DESOCUPACIÓN[4].

De acuerdo con la información publicada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) en boletín técnico publicado del 29 de mayo de 2026, la desaceleración económica ya no sólo está incidiendo en que Colombia no produzca los empleos que demanda el mercado laboral, sino que empezó a incidir en la pérdida de puestos de trabajo, principalmente en los sectores que llevan más de un año en crisis, aguardando por un plan de reactivación.

[4] https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo

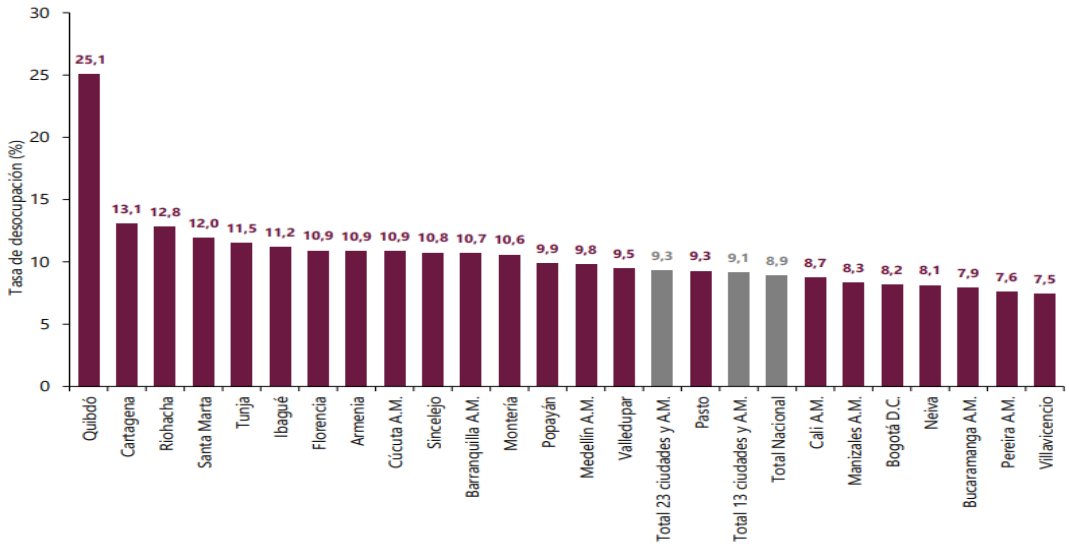
En abril de 2026, la tasa de desocupación del total nacional fue 8,8%, siendo similar a la registrada en el mismo mes de 2025. La tasa global de participación se ubicó en 64,7%, lo que significó un aumento de 1.0 puntos porcentuales frente a abril de 2025 (63.7%). Finalmente, la tasa de ocupación fue 59,1% lo que representó un aumento de 0.9 puntos porcentuales respecto al mismo mes del año anterior (58.1%).



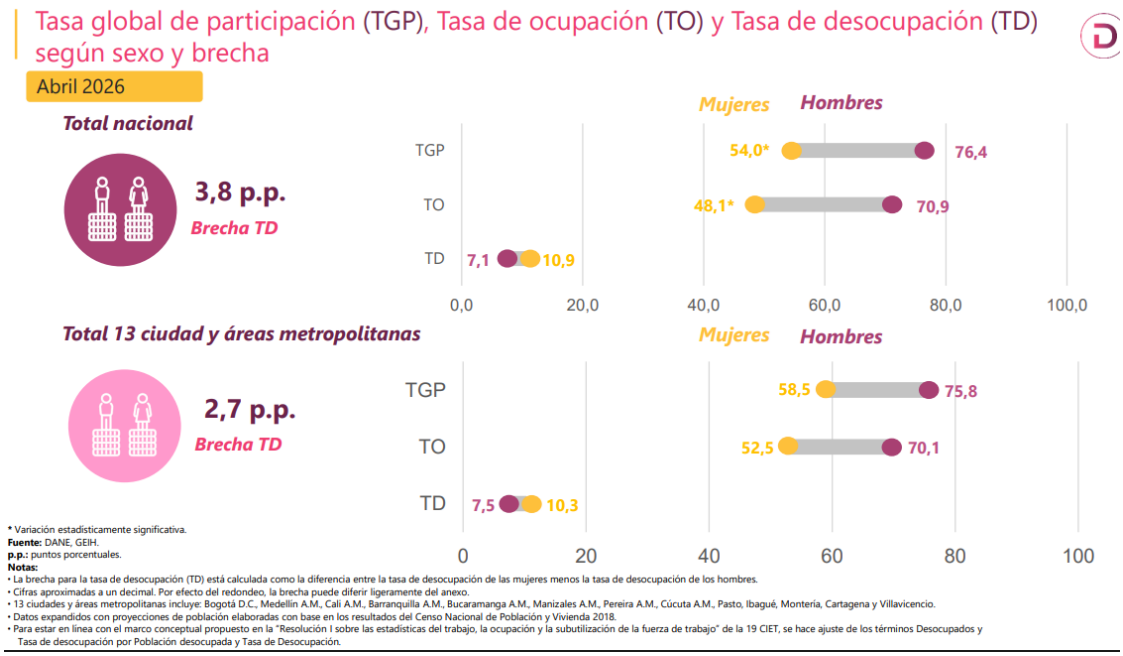
En abril de 2026, la tasa de desocupación en el total de las 13 ciudades y áreas metropolitanas fue de 8,8% mientras que en el mismo mes de 2025, fue 8,7%. La tasa global de participación se ubicó en 66,6%, la tasa de ocupación fue 60,7%, en abril de 2025 estas fueron 65,9% y 60,1%, respectivamente.

Para el trimestre móvil febrero - abril 2026, de las 23 ciudades y áreas metropolitanas, las que presentaron mayores tasas de desocupación fueron: Quibdó (25,1%), Cartagena (13,1%) y Riohacha (12,8%). Las ciudades con menor tasa de desocupación fueron: Bucaramanga A.M. (7,9%) Pereira A.M. (7,6%) y Villavicencio (7,5%).

Gráfico 6. Tasa de desocupación según ciudades
Total nacional y 23 ciudades y áreas metropolitanas
Febrero - abril 2026



En cuanto a la brecha de género en la Tasa de Desocupación para el total nacional, se ubicó en 7,1% para los hombres frente al 10,9% de las mujeres; disminuciones estadísticamente significativas. Esto representó una brecha de 3,8 p.p.



En el total nacional, la tasa de desocupación del trimestre móvil febrero - abril 2026 fue 8,9%, lo que representó una disminución de 0,6 puntos porcentuales respecto al trimestre móvil febrero - abril 2025 (9,6%). La tasa global de participación se ubicó en 64,8%, mientras que en el mismo periodo del año anterior fue 64,4%. Finalmente, la tasa de ocupación fue 59,0%, lo que representó un aumento de 0,8 puntos porcentuales respecto al trimestre móvil febrero - abril 2025 (58,2%).

En el mes de abril de 2026, el número de personas ocupadas en el total nacional fue 24.277 mil personas. Las ramas que más aportaron positivamente a la variación de la población ocupada fueron Administración pública y defensa, educación y atención de la salud humana (1,0 puntos porcentuales); Construcción (0,6 puntos porcentuales) y Actividades artísticas, entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios (0,6 puntos porcentuales).

Tabla 1. Distribución porcentual, variación absoluta y contribución a la variación de la población ocupada según rama de actividad
Total nacional
Abril (2025 - 2026)

Rama de actividad	Total nacional				
	Abril 2025	Abril 2026	Distribución % 2026	Variación absoluta	Contribución en p.p.
Población ocupada	**23.576**	**24.277**	**100**	**701**	
Administración pública y defensa, educación y atención de la salud humana	3.084	3.319	13,7	234	1,0
Construcción	1.547	1.700	7,0	153	0,6
Actividades artísticas, entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios	1.891	2.039	8,4	148	0,6
Actividades profesionales, científicas, técnicas y servicios administrativos	1.788	1.902	7,8	114	0,5
Transporte y almacenamiento	1.766	1.828	7,5	62	0,3
Actividades inmobiliarias	290	334	1,4	43	0,2
Alojamiento y servicios de comida	1.865	1.895	7,8	30	0,1
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	3.180	3.206	13,2	26	0,1
Suministro de electricidad, gas, agua y gestión de desechos^	585	606	2,5	22	0,1
Industrias manufactureras	2.564	2.576	10,6	12	0,0
Actividades financieras y de seguros	417	391	1,6	-26	-0,1
Información y comunicaciones	475	443	1,8	-32	-0,1
Comercio y reparación de vehículos	4.124	4.039	16,6	-85	-0,4

- COMPORTAMIENTO SALARIO MÍNIMO MENSUAL LEGAL VIGENTE

El salario mínimo mensual es la remuneración mínima establecida por la ley que los empleadores deben pagar a sus trabajadores por su labor durante un mes de trabajo. El Código Sustantivo del Trabajo define el salario mínimo como aquella remuneración que todo trabajador tiene derecho a percibir para costear sus necesidades normales y las de su familia, en el orden material, moral y cultural.

La determinación del aumento del salario mínimo corresponde a la Comisión de Concertación, una instancia tripartita (1. Representantes del Gobierno; 2. Representantes de los empleadores (gremios más importantes del país), y; 3. Representantes de los trabajadores (sindicatos más representativos), que se establece anualmente para iniciar el proceso de negociación. En este proceso se consideran indicadores económicos claves, como el Índice de Precios al Consumidor -IPC-, el Producto Interno Bruto -PIB-, el índice de productividad y la contribución de los salarios al ingreso nacional.

Según la Sentencia C-1433 del 2000 de la Corte Constitucional, el salario mínimo debe ajustarse cada año para proteger al trabajador contra la inflación y la pérdida de poder adquisitivo de la moneda, la Corte destaca que la remuneración debe garantizar un mínimo vital y ser móvil, manteniendo su equivalencia con el precio del trabajo; este ajuste periódico busca contrarrestar la pérdida de valor adquisitivo, asegurando que el salario conserve su valor real en términos constantes.

Un componente fundamental en el desarrollo de las actividades previstas para el presente análisis de sector contempla la contratación de un equipo mínimo de servicios profesionales y técnicos; de tal manera que las variaciones del salario mínimo inciden en el desarrollo de las obligaciones contractuales previstas.

De tal forma que para el año 2026, el Gobierno Nacional fijo mediante Decreto No. 1469 de 29 de diciembre de 2025, "Por el cual se fija el salario mínimo mensual legal", el salario mínimo mensual legal se fijó en la suma de UN MILLÓN SETECIENTOS CINCUENTA MIL NOVECIENTOS CINCO PESOS ($1.750.905) que inicio a regir a partir del 01 de enero de 2026, lo que representa un incremento del 23.7% respecto al que rigió en el año 2025, por su parte el auxilio de transporte quedo así en DOSCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL NOVENTA Y CINCO PESOS ($249.095).

Es así que como en el análisis tanto de Índice de Precios al Consumidor, como del Salario Mínimo Mensual Legal Vigente permiten identificar las dinámicas económicas del sector analizado, por cuanto el valor de los productos y el talento humano que será provisto tiene una alta correlación.

El comportamiento del Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV) en Colombia entre 2014 y 2026 muestra un crecimiento constante, acelerado en los últimos años, especialmente en 2026 con un aumento del 23% que lo sitúa en $1.750.905, más el auxilio de transporte, alcanzando una cifra simbólica de $2.000.000 para mejorar el poder adquisitivo frente a la inflación, consolidando una política de incremento que ha buscado fortalecer el consumo y el trabajo digno, aunque genera efectos inflacionarios y afecta costos empresariales, con un alza acumulada significativa en el periodo del gobierno actual (2022-2025).

Evolución Reciente (2022-2026):

- 2022: $1.000.000.
- 2023: $1.160.000 (aumento del 16%).
- 2024: $1.300.000 (aumento del 12.07%).
- 2025: $1.423.500 (aumento del 9.54%).
- 2026: $1.750.905 (aumento del 23.7%) + $249.095 de auxilio de transporte, para un total de $2.000.000.

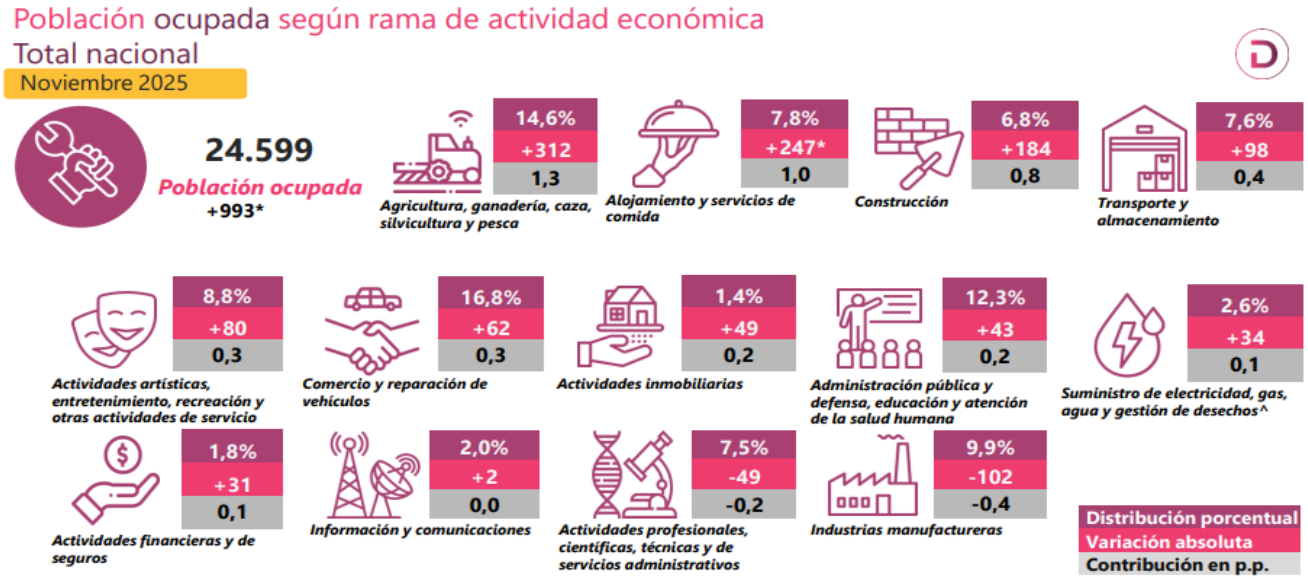
Características Clave (2024-2026):

- Aumentos Significativos: El incremento del 2026 es uno de los más altos de la historia reciente, impulsado por la negociación sin acuerdo y decretado por el gobierno.
- Enfoque en el Poder Adquisitivo: Busca contrarrestar la inflación y mejorar el ingreso de los trabajadores, impactando directamente en el consumo y la vivienda (VIS).
- Impacto Macroeconómico: Genera un "piso" en precios, presiona costos laborales y sostiene el consumo, afectando a sectores intensivos en mano de obra y servicios.

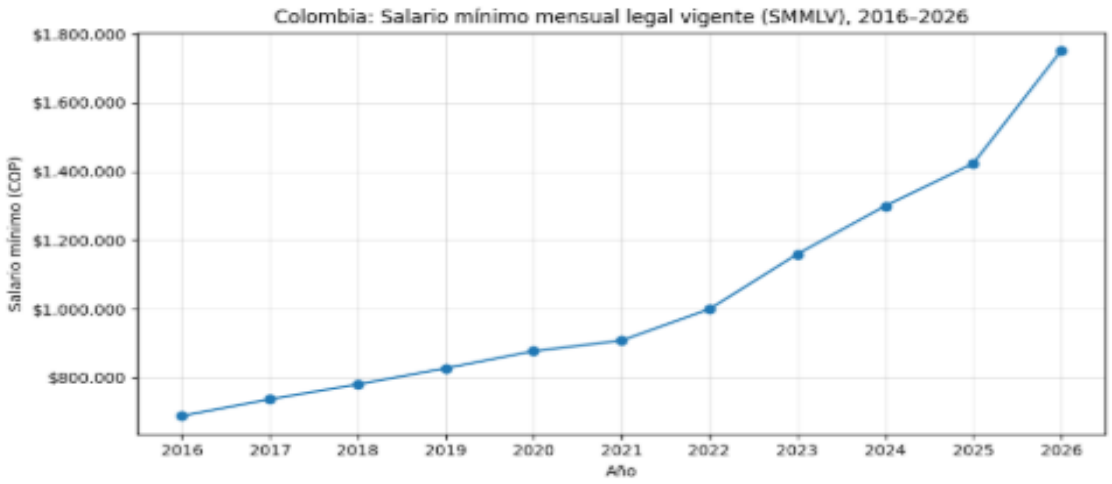
Contexto 2014-2026:

- Periodo de Crecimiento: A pesar de variaciones anuales, la tendencia general es de aumento del SMMLV, con un impulso notable en los últimos tres años de gobierno, sumando un incremento acumulado del 42.4% desde 2022, según el Ministerio de Hacienda.
- Indicador Clave: El SMMLV no solo afecta salarios, sino también subsidios (como el de transporte para hasta 2 SMMLV), tarifas y la base para la vivienda de interés social (VIS).

En resumen, el comportamiento del SMMLV en este periodo refleja una política de fortalecimiento del ingreso, con un salto considerable en 2026 para proteger el poder adquisitivo, pero con importantes efectos económicos y sociales en el país.



Fuente: DANE



Fuente: Elaboración propia con información de Banrep.

El incremento del salario mínimo en Colombia hasta el año 2026 refleja una política de ajuste real del ingreso laboral orientada a preservar el poder adquisitivo de los trabajadores, en un contexto marcado por presiones inflacionarias, desaceleración económica y restricciones fiscales.

En el periodo 2016–2026, los aumentos han superado de manera recurrente la inflación observada, generando incrementos reales del salario, especialmente significativos entre 2022 y 2024, cuando la inflación alcanzó niveles históricamente altos y el Gobierno optó por ajustes agresivos para compensar la pérdida de ingreso. Para 2026, el incremento se explica principalmente por la convergencia de tres indicadores económicos: (i) una inflación en proceso de moderación, aunque aún por encima de la meta del Banco de la República; (ii) una productividad laboral con crecimiento limitado, que reduce el margen técnico para aumentos sostenidos; y (iii) un mercado laboral caracterizado por alta informalidad y bajo crecimiento del empleo formal. En este escenario, si bien el aumento del salario mínimo contribuye a la protección del ingreso de los hogares de menores recursos, también genera presiones sobre los costos laborales, la sostenibilidad de las micro y pequeñas empresas y el empleo formal, por lo que su impacto macroeconómico depende del equilibrio entre la inflación esperada, la productividad y la capacidad real de absorción del sector productivo.

- MERCADO DEL SOFTWARE EN COLOMBIA Y DEL SECTOR DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS

El tamaño del Software en Colombia está aumentando rápidamente debido a la creciente transformación digital. El 63% de la población colombiana utiliza internet y más de la mitad de los colombianos mayores a 15 años realizan y reciben pagos digitales, lo que genera el uso constante y creciente de software de pago digital. Lo anterior, como uno de los aspectos importantes que influye en el crecimiento del sector.

Ahora bien, la creciente adopción de Software por parte de pequeñas y medianas empresas es una tendencia notable en Colombia. Las Pymes han cambiado rápidamente hacia la incorporación de tecnologías digitales en sus operaciones, impulsadas por la necesidad de aumentar eficiencia, rentabilidad y competitividad. La accesibilidad del Software ha facilitado a las Pyme la implantación de herramientas avanzadas. Además, las iniciativas gubernamentales y los programas de apoyo destinados a promover la transformación digital entre las pymes en Colombia, impulsan aun más el mercado. Entidades como el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones has introducido iniciativas para facilitar la integración de soluciones de Software, creando un impacto positivo en el mercado del Software en Colombia[5].

A cierre de la vigencia 2025, el sector de servicios tecnológicos mantuvo un crecimiento que fue impulsado por la creciente demanda de servicios como desarrollo de software, consultoría tecnológica, ciberseguridad, computación en la nube e inteligencia artificial. Los sectores que más demandaron servicios tecnológicos fueron:

[5] https://www.informesdeexpertos.com/informes/mercado-de-software-en-colombia

- Financiero
- Comercio electrónico
- Gobierno
- Salud

Aspectos Positivos

- Aumento de la inversión extranjera en el sector: En 2024, la inversión extranjera directa en Colombia alcanzó los US$14.234 millones, representando el 3,4% del PIB. Aunque esta cifra representa una disminución del 15% respecto al año anterior, los flujos se dirigieron principalmente a financiar proyectos productivos en servicios financieros y empresariales, comercio, restaurantes, minería y petróleo.

- Crecimiento del ecosistema emprendedor: El ecosistema de startups tecnológicas en Colombia mostró un crecimiento significativo. Empresas como Truora Inc., fundada en 2019, han mejorado la seguridad digital en compañías como Rappi y Addi, y han expandido su mercado gracias a una inyección de capital de 15 millones de dólares.

- Desarrollo del talento digital: El gobierno colombiano, a través de iniciativas como el programa Talento TECH, ha formado a más de 113.000 personas en habilidades digitales, fortaleciendo la disponibilidad de profesionales capacitados para el sector.

Desafíos

1. Acceso a internet: A pesar de los avances, aún existe una brecha digital significativa. A principios de 2024, aproximadamente el 24,3% de la población colombiana carecía de acceso adecuado a internet, lo que limita el potencial de inclusión digital.
2. Brecha digital entre zonas urbanas y rurales: La brecha de cobertura a nivel regional en 2024 fue del 7% de la población, concentrada principalmente en zonas remotas o de difícil acceso geográfico.
3. Competencia global: El sector de servicios tecnológicos enfrenta una competencia intensa a nivel global. Para mantenerse competitivas, las empresas colombianas deben innovar constantemente y mejorar su eficiencia operativa.

Recomendaciones para el Fortalecimiento del Sector

- Invertir en infraestructura digital: Es esencial ampliar la cobertura y mejorar la calidad de las conexiones a internet, especialmente en zonas rurales y apartadas.
- Promover la inclusión digital: Implementar políticas públicas que faciliten el acceso a tecnologías digitales para todos los ciudadanos, independientemente de su ubicación o condición socioeconómica.
- Fortalecer el talento digital: Continuar y expandir programas de formación en habilidades digitales, adaptándolos a las necesidades cambiantes del mercado laboral.
- Fomentar la innovación: Apoyar la investigación y el desarrollo en tecnologías emergentes, así como incentivar la creación y escalamiento de startups tecnológicas.

Adicionalmente, de acuerdo con la definición establecida en el artículo 6º de la ley 1978 de 2019, las TICS: "Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante TIC) son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como voz, datos, texto, video e imágenes."

En Colombia, el subsector de la economía Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC comprende cinco grandes dimensiones: (i) infraestructura, soporte en la utilización de los servicios y productos, (ii) la fabricación y/o venta de los bienes TIC, (iii) producción de los servicios de telecomunicaciones, (iv) industria de las plataformas digitales e (v) investigación.

1. INFRAESTRUCTURA, SOPORTE EN LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS: La infraestructura y soporte es el conjunto de hardware y software sobre el que se asientan los diferentes servicios que necesita la entidad para poder llevar a cabo todas sus actividades. El conjunto de hardware consta de elementos tan diversos como los reguladores de corriente, los sistemas de seguridad, las cámaras, los servidores de aplicaciones, los elementos de red como: routers, repetidores o cortafuegos, las computadoras personales, las impresoras, las tabletas, los teléfonos, copiadoras, proyectores, conmutadores, etc. El conjunto de software va desde los sistemas operativos (licenciamiento), programas de oficina (licenciamiento), plataformas administrativas y operativas (contabilidad, administración, cobranza, calificaciones, etc.).

2. FABRICACIÓN Y/O VENTA DE LOS BIENES TIC: En el mercado de fabricación y/o venta de los bienes TIC, se encuentra un conjunto de servicios de redes y aparatos que tienen por objetivo mejorar la calidad de vida del ser humano y su entorno, son herramientas computacionales e informáticas que procesan, almacenan y recuperan información, entre estos servicios.

3. PRODUCCIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES: La producción de los servicios de telecomunicaciones explora diversos recursos tecnológicos con el objeto de establecer una telecomunicación entre un emisor y un receptor. Estos recursos tecnológicos formarán el entramado de enlaces de telecomunicación que se denomina red de telecomunicación, sobre la cual, el operador del sistema prestará una o varias utilidades, cada una de estas utilidades o prestaciones constituye lo que se denomina un servicio de telecomunicación.

4. INDUSTRIA DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES: Las plataformas digitales o plataformas virtuales (APPS) son espacios en Internet que permiten la ejecución de diversas aplicaciones o programas en un mismo lugar para satisfacer distintas necesidades. El principal objetivo que cumplen las plataformas digitales es facilitar la ejecución de tareas a través de programas o aplicación en un mismo lugar en la web. Como existe una gran variedad de plataformas digitales, los objetivos específicos de cada una de ellas varían de acuerdo con la necesidad de los usuarios.

5. INVESTIGACIÓN: La aplicación de las TIC en los procesos de investigación en el contexto de la educación aporta al desarrollo de los diversos sectores sociales. En el caso de los proyectos

de investigación que emergen del campo de las ciencias, dan como consecuencia la generación de nuevas formas de comprender los fenómenos del entorno en el que como ciudadanos convivimos, generan procesos donde las competencias investigativas se desarrollan con empoderamiento de la tecnología.

A continuación, se referencia las principales tendencias tecnológicas en Colombia y el mundo:

A nivel mundial:

1. Inteligencia Artificial (IA): La IA seguirá siendo una de las tecnologías más importantes en este año, con avances en áreas como:
- Aprendizaje automático: Se espera un mayor uso del aprendizaje automático para automatizar tareas, mejorar la toma de decisiones y crear experiencias personalizadas.
- Procesamiento del lenguaje natural (PLN): El PLN permitirá una mejor interacción entre humanos y máquinas, con avances en chatbots, traducción automática y análisis de sentimientos.
- Visión artificial: La visión artificial se utilizará para mejorar la seguridad, el reconocimiento facial y el análisis de imágenes.

2. Computación en la Nube: La adopción de la computación en la nube seguirá creciendo, con empresas migrando sus datos y aplicaciones a la nube para mayor flexibilidad, escalabilidad y eficiencia.
3. Ciberseguridad: La ciberseguridad será una prioridad para las empresas y los gobiernos en 2024, con un aumento en las inversiones en tecnologías de protección contra ataques cibernéticos.
4. Internet de las Cosas (IoT): El IoT seguirá creciendo exponencialmente, con la conexión de miles de millones de dispositivos a internet, lo que generará nuevas oportunidades en áreas como las ciudades inteligentes, la agricultura inteligente y la industria 4.0.
5. Blockchain: La tecnología blockchain se utilizará en diversas aplicaciones como las criptomonedas, la gestión de la cadena de suministro y la identidad digital.

En Colombia:

1. Transformación digital: Las empresas colombianas continuarán adoptando tecnologías digitales para mejorar su productividad, competitividad y eficiencia.
2. Gobierno digital: El gobierno colombiano seguirá impulsando la transformación digital del Estado para mejorar la prestación de servicios a los ciudadanos.
3. Fintech: El sector Fintech seguirá creciendo en Colombia, con nuevas empresas que ofrecen soluciones innovadoras para el sector financiero.
4. E-commerce: El comercio electrónico seguirá creciendo en Colombia, impulsado por la pandemia y la mayor confianza de los consumidores en las compras online.
5. Educación virtual: La educación virtual seguirá siendo una tendencia importante en Colombia, con un aumento en la oferta de cursos y programas online.

Otras tendencias:

1. Realidad aumentada y virtual: La realidad aumentada y virtual se utilizarán en diversas aplicaciones como la educación, la salud y el entretenimiento.
2. Impresión 3D: La impresión 3D se utilizará para crear objetos personalizados en diversos sectores como la medicina, la industria y la joyería.
3. Robótica: La robótica se utilizará para automatizar tareas en diversos sectores como la industria, la logística y la agricultura.

Es importante tener en cuenta que estas son solo algunas de las tendencias tecnológicas que se presentan desde el 2025. El ritmo de la innovación tecnológica es rápido y es posible que surjan nuevas tendencias en el transcurso del año.

Respecto de las diferentes opciones que nos ofrece hoy en día la transformación digital, el presente proceso se enmarca en servicios de tecnologías de la información. El mercado colombiano de Tecnologías de la Información (TI) ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años, impulsado por la digitalización de empresas y la adopción de nuevas tecnologías. En lo que respecta a la prestación de servicios de mesa de ayuda (service desk o mesa de servicio) de TI, existen varios aspectos generales que son fundamentales para entender el panorama actual y las perspectivas futuras en Colombia. A continuación, se detallan los aspectos más importantes:

1. Tamaño y Crecimiento del Mercado

- Crecimiento Sostenido: Se estima que el tamaño del mercado de servicios de respuesta a incidentes de América Latina será de USD 138 millones en 2024, y se espera que alcance los USD 287 millones para 2029, creciendo a una CAGR del 16,38% durante el período de pronóstico (2024-2029)6. La demanda de servicios de mesa de ayuda se incrementa paralelamente, ya que más empresas buscan externalizar o fortalecer sus capacidades internas de soporte técnico.
- Inversión en TI: Las empresas colombianas, tanto grandes como medianas y pequeñas, están aumentando sus inversiones en infraestructura tecnológica, lo que incrementa la necesidad de servicios de soporte técnico eficientes.

2. Factores que Impulsan la Demanda

- Digitalización y Transformación Digital: La adopción de tecnologías digitales y la transformación digital en diversos sectores (finanzas, salud, educación, etc.) requieren un soporte técnico robusto para mantener la operatividad y resolver incidencias rápidamente.
- Crecimiento de las PYMES: Las pequeñas y medianas empresas (PYMES) están incrementando su presencia en el mercado y necesitan servicios de TI accesibles y escalables, lo que favorece la demanda de mesas de ayuda.
- Teletrabajo: La pandemia de COVID-19 aceleró la tendencia hacia el teletrabajo, aumentando la necesidad de soporte técnico remoto y servicios de mesa de ayuda disponibles 24/7.

3. Competencia

- Proveedores Locales e Internacionales: El mercado colombiano cuenta con una mezcla de

[6] **Fuente**: Informe Análisis del tamaño y la participación del mercado de servicios de respuesta a incidentes en América Latina: tendencias de crecimiento (2024-2029) https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/latin-america-incident-response-services-market

proveedores locales especializados y empresas internacionales que operan en el país. Las empresas locales suelen destacar por su conocimiento del mercado y la cercanía con los clientes, mientras que las internacionales aportan experiencia y tecnologías avanzadas.

- Competencia en Precios y Calidad: La competencia se basa tanto en precios competitivos como en la calidad del servicio. Las empresas que logran equilibrar costos accesibles con un alto nivel de satisfacción del cliente tienden a sobresalir.
- Especialización y Diferenciación: Algunos proveedores se diferencian ofreciendo servicios especializados en sectores específicos (como salud, financiero, etc.) o mediante la implementación de tecnologías avanzadas como inteligencia artificial y automatización.

4. Entorno Regulatorio

- Normativas de Protección de Datos: La Ley de Protección de Datos Personales (Ley 1581 de 2012) y su reglamentación exigen que las empresas manejen la información personal de manera segura, lo que impacta directamente en los servicios de mesa de ayuda que deben garantizar la confidencialidad y seguridad de los datos.
- Cumplimiento de Estándares Internacionales: Muchas empresas buscan proveedores que cumplan con estándares internacionales como ISO 20000 (gestión de servicios de TI) o ITIL (Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información), lo que eleva los requisitos de calidad y profesionalismo en el mercado.

5. Tendencias Actuales

- Automatización y Uso de IA: La integración de chatbots y sistemas de inteligencia artificial para resolver incidencias de nivel 1 está en aumento, mejorando la eficiencia y reduciendo tiempos de respuesta.
- Soporte Multicanal: Los usuarios demandan múltiples canales de soporte (chat en vivo, teléfono, correo electrónico, redes sociales), lo que obliga a las mesas de ayuda a ser más versátiles y accesibles.
- Nube y Servicios Remotos: El uso de plataformas basadas en la nube para la gestión de tickets y el soporte remoto se ha vuelto estándar, permitiendo una mayor flexibilidad y escalabilidad en la prestación de servicios.
- Ciberseguridad: La creciente preocupación por la seguridad informática impulsa a las mesas de ayuda a incluir servicios de monitoreo y soporte en ciberseguridad, además del soporte técnico tradicional.

6. Disponibilidad de Talento y Capacitación

- Formación y Certificación: Existe una creciente oferta de programas educativos y de certificación en TI en Colombia, como las certificaciones ITIL, CompTIA, y otras relevantes para el soporte técnico. Esto mejora la disponibilidad de profesionales capacitados para trabajar en mesas de ayuda.
- Retención de Talento: Las empresas enfrentan desafíos en la retención de talento debido a la alta demanda de profesionales de TI. Ofrecer buenos paquetes de compensación, oportunidades de desarrollo y un ambiente de trabajo atractivo son claves para mantener a los empleados.
- Brecha de Habilidades: Aunque hay una oferta creciente de profesionales, la rápida evolución tecnológica puede generar una brecha entre las habilidades requeridas y las disponibles,

especialmente en tecnologías emergentes y especializadas.

7. Desafíos del Mercado
- Competencia de Precios: La presión para mantener precios competitivos puede afectar los márgenes de ganancia, especialmente frente a proveedores internacionales que pueden ofrecer costos más bajos.
- Adaptación a Nuevas Tecnologías: Mantenerse al día con las últimas tecnologías y tendencias requiere una inversión continua en capacitación y actualización tecnológica.
- Garantía de Calidad y Satisfacción del Cliente: Mantener altos niveles de satisfacción del cliente es crucial. Las mesas de ayuda deben gestionar eficazmente las expectativas y resolver problemas de manera rápida y eficiente.
- Ciberseguridad y Protección de Datos: Garantizar la seguridad y privacidad de la información es un desafío constante que requiere inversiones en tecnologías y prácticas robustas.

8. Oportunidades de Crecimiento
- Expansión de Sectores Industriales: Sectores como el financiero, salud, educación y comercio electrónico están creciendo y demandan servicios de soporte técnico especializados.
- Outsourcing y BPO: La tendencia hacia la externalización de servicios de TI sigue siendo una oportunidad para proveedores que ofrecen soluciones integrales y de alta calidad.
- Innovación Tecnológica: La adopción de tecnologías como la inteligencia artificial, el machine learning y la automatización de procesos ofrece oportunidades para diferenciarse y mejorar la eficiencia de los servicios.
- Servicios Gestionados: Ofrecer servicios gestionados que vayan más allá del soporte técnico básico, incluyendo gestión proactiva de sistemas, mantenimiento preventivo y consultoría tecnológica.

9. Modelos de Negocio y Precios
- Modelos de Suscripción: Muchas empresas optan por modelos de suscripción mensual o anual, que proporcionan ingresos recurrentes y facilitan la planificación financiera.
- Pago por Uso: Algunos proveedores ofrecen servicios basados en el uso, lo que puede ser atractivo para empresas con necesidades fluctuantes.
- Contratos por Niveles de Servicio (SLA): Establecer acuerdos de nivel de servicio claros y específicos es esencial para definir las expectativas y responsabilidades, asegurando la satisfacción del cliente y estableciendo criterios de rendimiento.
- Servicios a la Carta: Ofrecer servicios personalizados según las necesidades específicas de cada cliente, permitiendo una mayor flexibilidad y adaptabilidad.

10. Segmentos de Clientes
- Grandes Empresas: Requieren servicios de soporte técnico robustos y escalables, con altos niveles de personalización y capacidad para manejar grandes volúmenes de incidencias.
- PYMES: Buscan soluciones más accesibles y flexibles, con una atención personalizada y adaptada a sus recursos y necesidades específicas.
- Sector Público: Gobiernos y entidades públicas también demandan servicios de mesa de ayuda, con requisitos específicos en cuanto a seguridad y cumplimiento normativo.
- Startups y Empresas Tecnológicas: Necesitan soporte técnico ágil y especializado, a menudo

integrando servicios avanzados como desarrollo de software y soporte en la nube.

11. Infraestructura Tecnológica
- Plataformas de Gestión de Tickets: Herramientas como Jira Service Desk, Zendesk, Freshdesk, y otras son ampliamente utilizadas para gestionar y rastrear incidencias.
- Herramientas de Colaboración y Comunicación: Integración con plataformas como Slack, Microsoft Teams y otras para facilitar la comunicación interna y con los clientes.
- Soluciones de Monitoreo y Gestión Remota: Software que permite la supervisión proactiva de sistemas y la resolución remota de problemas, mejorando la eficiencia y reduciendo tiempos de inactividad.
- Automatización de Procesos: Implementación de scripts y herramientas de automatización para tareas repetitivas, permitiendo que el personal se enfoque en incidencias más complejas.

12. Calidad y Estándares
- Adopción de ITIL: Muchas mesas de ayuda en Colombia implementan las mejores prácticas de ITIL para gestionar servicios de TI de manera eficiente y estandarizada.
- Certificaciones de Calidad: La obtención de certificaciones como ISO 20000 (Gestión de Servicios de TI) y ISO 27001 (Seguridad de la Información) es un diferenciador clave que demuestra compromiso con la calidad y la seguridad.
- Evaluaciones y Feedback: Implementación de mecanismos de retroalimentación continua y evaluación de la satisfacción del cliente para mejorar continuamente los servicios ofrecidos.

13. Innovación y Adaptabilidad
- Adopción de Nuevas Tecnologías: La capacidad de integrar nuevas tecnologías como la inteligencia artificial, machine learning, y herramientas de análisis de datos es crucial para mantenerse competitivo.
- Flexibilidad y Escalabilidad: Ofrecer servicios que puedan adaptarse rápidamente a las necesidades cambiantes de los clientes, incluyendo la capacidad de escalar según la demanda.
- Enfoque en Experiencia del Cliente: Innovar en la experiencia del cliente mediante interfaces amigables, tiempos de respuesta rápidos y soluciones personalizadas.

14. Sostenibilidad y Responsabilidad Social
- Prácticas Sostenibles: La adopción de prácticas sostenibles y responsables en la prestación de servicios de TI puede ser un factor diferenciador, atrayendo a clientes que valoran la responsabilidad social corporativa.
- Inclusión y Diversidad: Fomentar un entorno inclusivo y diverso en el equipo de soporte técnico puede mejorar la creatividad y la capacidad de resolver problemas desde diferentes perspectivas.

El mercado colombiano de servicios de soporte a la infraestructura de tecnología se encuentra en una etapa de consolidación, impulsado por la creciente necesidad de garantizar la disponibilidad, continuidad y seguridad de los sistemas tecnológicos en sectores tanto públicos como privados. La expansión de arquitecturas, la virtualización y el cómputo en la nube ha generado una demanda creciente por servicios especializados en mantenimiento, monitoreo y actualización de plataformas tecnológicas. Las empresas proveedoras deben enfocarse en la

adopción de buenas prácticas internacionales, certificaciones de calidad, innovación en modelos de soporte proactivo y formación técnica avanzada de su personal. Asimismo, es fundamental que sigan de cerca las tendencias del sector, la evolución tecnológica y los lineamientos normativos del gobierno para responder de manera eficaz a los requerimientos del mercado y fortalecer su posición competitiva.

GREMIOS Y ASOCIACIONES QUE PARTICIPAN EN EL SECTOR

Para el objeto de la contratación es relevante identificar los gremios y asociaciones que participan activamente en el sector de servicios tecnológicos en Colombia. En Colombia, el sector de servicios tecnológicos está respaldado por diversos gremios y asociaciones que agrupan a empresas, profesionales e instituciones dedicadas al desarrollo, implementación y soporte de tecnologías de la información (TI). Estas organizaciones tienen un papel clave en los procesos de contratación pública, regulación, representación gremial y promoción del desarrollo tecnológico. A continuación, te presento las principales:

1. Fedesoft – Federación Colombiana de la Industria de Software y Tecnologías Informáticas Relacionadas
Rol: Principal gremio del sector de software y TI en Colombia.
Funciones: Representación gremial, promoción de políticas públicas, formación, internacionalización, y fortalecimiento empresarial.
Relación con contratación pública: Participa activamente en la formulación de recomendaciones sobre procesos de compra pública TIC.
Sitio web: https://www.fedesoft.org

2. CCIT – Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones
Rol: Agrupa empresas de telecomunicaciones, TI, software, hardware y servicios digitales.

Funciones: Incidencia en políticas públicas, normativa, conectividad y transformación digital.
Relación con contratación: Aporta conocimiento técnico y gremial sobre modelos de contratación y regulación tecnológica.
Sitio web: https://www.ccit.org.co

3. ANDI – Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (Sección TIC y Software)
Rol: Representa a empresas de diversos sectores, incluyendo un capítulo específico para tecnologías de la información.
Funciones: Promueve competitividad, innovación, desarrollo tecnológico y buenas prácticas empresariales.
Importancia: Interlocutor fuerte ante el Gobierno en temas de industria 4.0 y contratación TIC.
Sitio web: https://www.andi.com.co

4. Minciencias (Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación)
Rol: No es un gremio, pero sí un actor clave que coordina y promueve actividades científicas y tecnológicas en el país.

Funciones: Alinea estrategias públicas de ciencia y tecnología con el sector productivo y académico.
Relevancia: Participa en la definición de estándares e impulsa proyectos de innovación tecnológica.
Sitio web: https://minciencias.gov.co

5. Red de CIOs del Estado Colombiano
Rol: Comunidad que reúne a los responsables de tecnología (CIOs) de entidades públicas.
Funciones: Promoción de buenas prácticas, interoperabilidad, arquitectura empresarial, y eficiencia TIC en el sector público.
Importancia: Puede incidir en decisiones sobre adquisición y soporte tecnológico en el Estado.
Sitio web: Coordinada por MinTIC y sus plataformas.

6. ACIS – Asociación Colombiana de Ingenieros de Sistemas
Agrupa a profesionales del sector TI.
Participa en temas de formación, certificación y ética profesional.
Sitio web: https://www.acis.org.co

7. Cluster de Software y TI (en cámaras de comercio regionales, como Bogotá y Medellín)
Rol: Agrupaciones regionales apoyadas por las cámaras de comercio y autoridades locales.
Impulsan el desarrollo empresarial y la innovación en software y servicios TIC.

3.2. MARCO TÉCNICO

De acuerdo con la definición establecida en el artículo 6º de la ley 1978 de 2019, las TICS: "Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como voz, datos, texto, video e imágenes." En Colombia, el subsector de la economía Tecnologías de la información y las comunicaciones – TIC comprende cinco grandes dimensiones: (i) infraestructura, soporte en la utilización de los servicios y productos, (ii) la fabricación y/o venta de los bienes TIC, (iii) producción de los servicios de telecomunicaciones, (iv) industria de las plataformas digitales e (v) investigación.

Ahora bien, la herramienta ControlDoc es una plataforma web de gestión documental, en otras palabras, es un software para el control de documentos, el cual permite consultar en tiempo real la información sobre trámites, procedimientos y tareas asignadas.

- De los derechos de propiedad intelectual

Teniendo en cuenta los alcances de la licencia concedida al Ministerio del Interior, es importante remitirse a lo establecido en los artículos 76 y 77 de la Ley 23 de 1982 "Sobre derechos de autor", así:

"(…) Artículo 76. Los autores de obras científicas, literarias o artísticas y sus causa habientes tienen el derecho exclusivo de autorizar o prohibir:
A. La edición, o cualquier otra forma de reproducción;
B. La traducción, arreglo o cualquier otra forma de adaptación;
C. La inclusión en película cinematográfica, videograma, cinta video, fonograma, o cualquier otra forma de fijación y
D. La comunicación al público, por cualquier procedimiento o medios tales como:

1°. La ejecución, representación, recitación o declamación;
2°. La radiodifusión sonora o audiovisual;
3°. La difusión por parlantes, telefonía con o sin cables, o mediante el uso de fonógrafos, equipos de sonido o grabación y aparatos análogos, y
4°. La utilización pública por cualquiera otro medio de comunicación o reproducción, conocido o por conocerse.

Artículo 77. Las distintas formas de utilización de la obra son independientes entre ellas; la autorización del autor para una forma de utilización no se extiende a las demás".

En ese sentido, el titular de los derechos de propiedad intelectual es quien determina los alcances de su autorización. Por lo tanto, Control Online SAS, otorgó al Ministerio del Interior licenciamiento de uso vitalicio No. 2022-04-26-CD0112, en razón al contrato No. 2222-2021, suscrito entre el Ministerio y Red Colombiana de Instituciones de Educación Superior - EDURED. Por lo tanto, la Entidad se encuentra facultada para usar el Software ControlDoc sin límite de tiempos, con la finalidad de implantar la herramienta de gestión de documentos.

Ahora bien, es necesario precisar que las autorizaciones de licencia no se extienden más allá de las concedidas por el titular del derecho, por lo que deberá entenderse prohibidas todas las acciones ajenas o diferentes al uso autorizado del Software ControlDoc que no sean para el uso de los módulos autorizados. Lo anterior, en atención a los dispuesto por el artículo 77 de la Ley 23 de 1982.

En ese sentido, no quiere decir que, aunque el Ministerio del Interior cuente con el Software ControlDoc, significa que se hayan transferido derechos patrimoniales o de uso distintos a los contemplados en la licencia No. 2022-04-26-CD0112, por lo que debe entenderse que los derechos y facultades exclusivas se encuentran en cabeza de Control Online International SAS.

En consecuencia, los servicios requeridos para la presente contratación, solo puede ser ejecutados por la empresa Control Online International SAS, como titular de los derechos de autor del Software ControlDoc, y como único proveedor que cuenta con los derechos de explotación y demás formas de reproducción de su obra.

Por lo tanto, la Entidad pretende contratar los servicios definidos en la ficha técnica y funcional, los cuales se definen a continuación:

1. ACTUALIZACIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Con el fin de garantizar la correcta operación del sistema se requiere el servicio de actualización, soporte y mantenimiento evolutivo, el cual incluye al menos las siguientes características:

a. Realizar la actualización del licenciamiento a partir de las versiones y parches de seguridad liberadas por parte del fabricante.
b. Brindar soporte y mantenimiento evolutivo sobre la herramienta, asegurando el correcto funcionamiento de esta.
c. Apoyar a los usuarios en las dudas y/o inquietudes que puedan surgir en la operación de cada uno de los módulos del sistema.
d. Identificar la causa de un incidente a fin de realizar las actividades de corrección ya sea por configuración, validación o explicación al usuario en la forma como debe ser operado el sistema.
e. Aplicar las soluciones temporales a los incidentes y/o problemas en pro de garantizar la operatividad del sistema.
f. Escalar al siguiente nivel de soporte técnico los incidentes detectados en caso de que la solución no se pueda aplicar. Lo anterior, de acuerdo con los ANS establecidos por la Entidad.

Todas las solicitudes, incidentes y requerimientos funcionales deberán ser canalizados exclusivamente a través de los canales oficiales definidos por el Ministerio del Interior, siendo la herramienta GLPI la plataforma institucional autorizada para la gestión centralizada de tickets. Este procedimiento permite garantizar la trazabilidad, priorización adecuada y seguimiento efectivo de cada caso, contribuyendo a una gestión organizada, oportuna y transparente del servicio.

En particular, los incidentes clasificados como de alta criticidad deberán ser registrados y escalados directamente en GLPI por los líderes funcionales de cada área, quienes actuarán como responsables del filtro interno previo al reporte. El registro debe contener toda la información requerida: descripción del incidente, criticidad, evidencia técnica y demás datos necesarios para su atención. Adicionalmente, en situaciones donde la afectación comprometa de forma inmediata la continuidad operativa del sistema, se podrá informar de manera paralela mediante comunicación telefónica directa, sin que esta sustituya en ningún caso el registro obligatorio en la mesa de servicio.

Ahora bien, dentro del servicio de soporte integral que debe prestar el proveedor, se requiere especial atención a lo siguiente:

ITEM	CORRRESPONDENCIA	TIPO DE REQUERIMIENTO	PRIORIDAD
1	Documentos con cruce de información P	SOPORTE	ALTA
2	Documentos sin imagen principal D	SOPORTE	ALTA
3	No permite subir adjuntos del documento creado	SOPORTE	ALTA
4	No notifica al ciudadano	SOPORTE	ALTA
5	No muestra TRD	SOPORTE	ALTA

6	Retraso en gestión por alerta "El jefe de ventanilla…"	SOPORTE	MEDIA
7	No arroja el radicado	SOPORTE	MEDIA
8	Afectación de la gestión por alerta "no se ha podido conectar con el servidor"	SOPORTE	MEDIA
9	Los adjuntos no se pueden visualizar	SOPORTE	ALTA
10	No permite dar respuesta al usuario	SOPORTE	ALTA
11	Se traslada a otro usuario, pero no desaparece de la bandeja del usuario	SOPORTE	MEDIA
12	El contador de la bandeja muestra un número, pero al revisar el detalle no coincide la cantidad	SOPORTE	ALTA
13	No permite al ciudadano hacer seguimiento de su solicitud	SOPORTE	ALTA
14	El formulario on line en tipo de solicitud repite los tipos, confundiendo al usuario	SOPORTE	ALTA
15	No permite ajustar los términos de respuesta	SOPORTE	ALTA
16	No se pueden hacer actualizaciones requeridas por servicio al ciudadano	SOPORTE	MEDIA
17	Sincronización con la API para envió de correo certificado con el proveedor que disponga el Ministerio	SOPORTE	ALTA
18	Verificación de la API interna para la sincronización con el correo de radicación de servicio al ciudadano	SOPORTE	ALTA
	Traslados		
19	Se responde a través del sistema y aunque arroja ID la respuesta no llega al destinatario.	SOPORTE	ALTA
20	En las continuas intermitencias del sistema, se pierde la tarea que se está haciendo, no guarda la información.	SOPORTE	MEDIA
21	En traslados o respuestas, aunque permite seleccionar varios destinatarios, en ocasiones solo notifica al primer seleccionado.	SOPORTE	ALTA
	Firma de Documentos		
22	Con frecuencia no permite realizar la firma del documento.	SOPORTE	ALTA
23	El sistema le presenta al usuario una alerta de "error de contraseña" y además presenta dificultades para cambiar contraseña de firma.	SOPORTE	MEDIA

	Envío de documentos a usuarios internos y externos		
24	El sistema no permite la selección de múltiples destinatarios para el envío de documentos, funcionalidad que fue solicitada en los criterios técnicos de la adquisición.	SOPORTE	ALTA
25	No permite hacer múltiples radicaciones de comunicaciones generales ni llevar control individual de todos los destinatarios.	SOPORTE	ALTA
26	Problemas en los traslados de Radicados: Se presenta la situación en la que se da traslado de un radicado desde una bandeja hacia otro funcionario. En ocasiones se evidencia que algunos radicados no aparecen en la bandeja ni del receptor ni del emisor.	SOPORTE	
	Reportes		
27	Los reportes muestran información imprecisa e inexacta.	SOPORTE	ALTA
28	Duplicidad en la información	SOPORTE	ALTA
29	El sistema no permite exportar informes o reportes a formatos PDF o Word	SOPORTE	MEDIA
30	El sistema debe permitir la última revisión y corrección del documento	SOPORTE	MEDIA
	Conservación Documental		
31	Capacitaciones	SOPORTE	ALTA
32	Apoyo en TRD PARAMETRIZAR	SOPORTE	ALTA
ITEM	**SERVICIO AL CIUDADANO**	**CUMPLIMIENTO**	**PRIORIDAD**
1	Cumplir con las tipologías actuales de documentación	SOPORTE	ALTA
2	Cumplir con la configuración actual de TRD (Tablas de retención documental)	SOPORTE	MEDIA
3	Work Flow acorde a los procesos actuales y modificable a futuro acorde a cada necesidad.	SOPORTE	MEDIA
4	Cumplir con el flujo de trabajo acorde a las tres modalidades de ingreso de solicitudes al ministerio Correo electrónico, Página WEB y recepción física	SOPORTE	ALTA
5	Preservación de archivos y trazabilidad acorde a las TRD	SOPORTE	MEDIA
6	Utilización de funciones actuales como plantillas o las que dispongan los usuarios	SOPORTE	MEDIA

7	Flujo de trabajo acorde a las necesidades y que no incorporen más actividades para los	SOPORTE	MEDIA
8	Tablas maestras actualizables de manera sencilla como TRD, tiempos de ejecución y vencimiento por tipo de solicitud por tipología de PQRSDF, Tramite, Tutelas, Asuntos legislativos, Asuntos Jurídicos)	SOPORTE	ALTA
9	Clasificación de la correspondencia acorde TRD y que permita ver en reportes	SOPORTE	MEDIA
10	Reportería parametrizable por información acorde al alcance y necesidad	SOPORTE	ALTA
11	Consultas actuales tanto internas como de la ciudadanía	SOPORTE	BAJA
ITEM	**GENERALES**	**CUMPLIMIENTO**	**PRIORIDAD**
1	Seguridad de la información, copias de seguridad	SOPORTE E INTERNO	ALTA
2	Respaldo de la información y consulta acorde a las TRD	SOPORTE E INTERNO	MEDIA
3	Performance de la aplicación acorde al N° usuarios promedio, consultas y tiempos de estas.	SOPORTE E INTERNO	ALTA
4	Ambiente de pruebas	SOPORTE	MEDIA
5	Sabana de datos que permita recopilar la información posteriormente para reportes y consultas parametrizables	SOPORTE	MEDIA
6	Sincronización con la API para firma digital y el correo certificado del proveedor que disponga el Ministerio	SOPORTE	ALTA

Lo anterior, no afecta el soporte que se requiera a los demás asuntos del uso de la herramienta.

2. SERVICIO DE MESA DE AYUDA – SGDEA

El servicio de mesa de ayuda tiene como propósito brindar soporte oportuno y estructurado a los incidentes y requerimientos relacionados con el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo (SGDEA) ControlDoc, garantizando trazabilidad, escalabilidad y atención conforme a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos.

- CONDICIONES DEL SERVICIO

Todos los incidentes serán gestionados obligatoriamente a través de la herramienta GLPI del Ministerio del Interior. Esta será la única fuente oficial de registro, trazabilidad y seguimiento de tickets.

El número de incidencias que puede reportar el Ministerio del Interior es ilimitado.

Las incidencias reportadas serán atendidas de acuerdo con criticidad por el personal encargado de soporte en sitio o mesa de ayuda de acuerdo con los ANS.

El proveedor deberá entregar a la supervisión del contrato un reporte mensual consolidado de los incidentes atendidos y su estado, con base en la información de GLPI.

El proveedor brindará actualización de producto por mejoras y nuevas funcionalidades incorporada por ControlDoc.

- COBERTURA Y DISPONIBILIDAD

El proveedor dispondrá de mínimo dos (2) ingenieros de soporte en sitio durante los primeros 6 meses de la ejecución contractual, uno de ellos el coordinador el proyecto y mínimo un (1) ingeniero de soporte, el coordinador el proyecto, en sitio durante los siguientes seis meses de la prestación del servicio de actualización, mantenimiento y soporte técnico, con disponibilidad diaria de 8 horas, en horario hábil de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. (jornada continua con una hora de almuerzo). Estos ingenieros deben ser con dedicación exclusiva.

Se prestará soporte remoto integral en modalidad 5x8, para complementar la atención en sitio.

Los incidentes presentados fuera del horario hábil, cuando no cague la URL, serán atendidos por el personal del proveedor en modalidad de soporte remoto, conforme al nivel de criticidad y lo establecido en los ANS.

- CANALES HABILITADOS PARA EL REPORTE DE INCIDENCIAS

Todos los canales disponibles deben conducir al registro formal en GLPI:

- Mesa de servicio institucional (GLPI)
- Comunicación verbal directa con el ingeniero en sitio (quien debe registrar en GLPI)
- Correo electrónico
- Línea telefónica
- Microsoft Teams

GESTIÓN DE INCIDENTES Y PETICIONES

En el marco de la operación del SGDEA ControlDoc, se entiende como incidente cualquier evento no planificado que interrumpe, degrada o amenaza con afectar la calidad del servicio, así como también solicitudes de servicio, quejas, fallas funcionales o técnicas identificadas por los usuarios.

Todos los incidentes, errores o peticiones funcionales deben ser reportados por los usuarios del Ministerio del Interior a través de los canales establecidos (ver sección anterior). Una vez notificada la situación:

- El proveedor será responsable de recopilar y registrar toda la información necesaria para la atención del caso, incluyendo evidencia, trazabilidad y detalles técnicos, utilizando para ello la plataforma oficial de gestión de servicios del Ministerio: GLPI.

- Cada solicitud o incidente será documentado como un ticket en GLPI, el cual deberá contener una clasificación según:

i. Nivel de criticidad o impacto, de acuerdo con su afectación a la operación institucional.
ii. Caracterización técnica o funcional, para su adecuada gestión por los niveles de soporte.

- El proceso de atención deberá ceñirse a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) definidos, asegurando trazabilidad, transparencia y tiempos de respuesta proporcionales al impacto reportado.

NIVELES DE CRITICIDAD O IMPACTO

Criticidad	Descripción	Tiempo de Respuesta Inicial	Solución Temporal Máxima	Solución Definitiva Máxima
Alta	Servicio se encuentra interrumpido total o parcialmente, impactando funciones misionales críticas.	1 hora (en sitio o remoto)	2 horas	1 día hábil
Media	Servicio funcional con afectaciones importantes, pero no interrumpe del todo la operación.	2 horas (remoto o en sitio)	1 día hábil (misma jornada)	2 días hábiles
Baja	Afectación menor que no compromete la operación ni genera retrasos relevantes.	4 horas (remoto)	2 días hábiles	3 días hábiles

En el evento que no se cumpla con los tiempos dispuestos para el respectivo nivel de criticidad, es necesario que se tenga en cuenta la siguiente penalización:

Criticidad	Penalización	
	Tiempo de retraso	Penalización
Alta	De 1 a 2 horas.	5 horas de desarrollo adicionales.
	De 3 a 4 horas.	10 horas de desarrollo adicionales.
	De 4 a 6 horas.	15 horas de desarrollo adicionales.
	>7 horas	Pólizas de Cumplimiento

Media	Tiempo de retraso	Penalización
	De 1 a 2 horas.	3 horas de desarrollo adicionales.
	De 3 a 4 horas.	6 horas de desarrollo adicionales.
	De 4 a 6 horas.	9 horas de desarrollo adicionales.
	>7 horas	Pólizas de Cumplimiento
Baja	Tiempo de retraso	Penalización
	De 1 a 2 horas.	2 horas de desarrollo adicionales.
	De 3 a 4 horas.	4 horas de desarrollo adicionales.
	De 4 a 6 horas.	6 horas de desarrollo adicionales.
	>7 horas	Pólizas de Cumplimiento

Consideraciones Técnicas:

1. Horario de Atención
   La atención de incidentes y peticiones se brinda bajo un esquema de disponibilidad semanal de cinco (5) días por ocho (8) horas (5x8), en el siguiente horario hábil:

   Lunes a viernes: de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

2. Gestión de Incidentes Críticos Fuera de Horario
   Los incidentes clasificados como críticos que ocurran fuera del horario hábil deberán ser canalizados a través de los medios establecidos: contacto telefónico y sistema GLPI.
   En estos casos, se garantiza una respuesta remota inmediata, siempre que la situación lo justifique.

3. Registro y Seguimiento
   Todo incidente o petición reportado debe ser registrado de manera formal en la mesa de servicio (GLPI).

   El personal de soporte es responsable de realizar el registro inicial, asegurando la correcta categorización del incidente conforme a los lineamientos establecidos.

4. Recategorización de Incidentes
   En caso de que se considere necesaria una recategorización del incidente ya escalado, esta deberá ser acordada entre la Entidad y el personal de soporte en sitio, garantizando una adecuada trazabilidad y justificación del cambio.

5. Soluciones Temporales
   Cuando no sea posible aplicar de inmediato una solución definitiva, se deberán implementar soluciones temporales que mitiguen efectivamente el impacto operativo.

   Estas soluciones deben mantenerse hasta la implementación de una solución definitiva validada por las partes correspondientes.

Caracterización

Tipo	Descripción
Técnicas	Corresponde a fallas técnicas en la operación del sistema tales como configuración de sistema operativo, explorador de internet, conectividad, entre otros.
Funcionales	Corresponde a dudas y/o inquietudes en la operación adecuada de los módulos del sistema y la transferencia de conocimiento sobre el funcionamiento de la herramienta al personal de la Entidad.

- NIVELES DE SOPORTE CONTROLDOC

Para la operación y soporte del SGDEA ControlDoc en el Ministerio del Interior, el modelo de atención se estructura en tres niveles, donde los ingenieros del proveedor asumirán de manera especializada los niveles dos (2) y tres (3), mientras que el nivel uno (1) será atendido por el personal designado por el Ministerio. Este esquema garantiza una atención eficiente, escalable y alineada con las mejores prácticas internacionales de soporte técnico.

Nivel 1 – Soporte Básico (Ministerio del Interior)

Atendido por colaboradores internos del Ministerio.

- Recibe y registra las solicitudes de soporte por incidentes en el primer contacto.
- Apoya a los usuarios en dudas operativas y consultas frecuentes sobre el uso de los módulos del sistema.
- Identifica causas de incidentes básicos y realiza actividades de corrección simples (configuración, validación, explicación al usuario).
- Aplica soluciones temporales para garantizar la operatividad y, si no es posible resolver, escala el caso al nivel dos (2).
- Registra todos los incidentes en la mesa de servicio (GLPI).

Nivel 2 – Soporte Especializado (Proveedor)

Atendido por ingenieros del proveedor

- Atiende los incidentes escalados desde el nivel uno (1), que requieren conocimientos técnicos y funcionales avanzados del sistema.
- Diagnostica y resuelve problemas de configuración compleja, parametrización de TRD/TVD, integración con directorio activo, y manejo avanzado de expedientes electrónicos.
- Aplica soluciones temporales y definitivas, documentando procedimientos y generando guías para el nivel uno (1).
- Escala al nivel tres (3) los incidentes que impliquen fallas estructurales, errores críticos del sistema o requerimientos de desarrollo.
- Mantiene comunicación constante con el equipo de soporte del Ministerio y deja registro detallado de cada intervención en GLPI.

Nivel 3 – Soporte Experto y Desarrollo (Proveedor)

Atendido por ingenieros del proveedor

- Atiende incidentes complejos o críticos escalados por el nivel dos (2), que requieren análisis avanzado, intervención sobre la base de datos SQL Server, desarrollo de nuevas funcionalidades, corrección de errores estructurales o actualización del sistema.
- Realiza análisis de causa raíz, pruebas de rendimiento, auditoría de transacciones, y ajustes sobre la arquitectura del sistema.
- Desarrolla soluciones definitivas y genera documentación técnica para los niveles uno (1) y dos (2).
- Responsable de la actualización y mantenimiento evolutivo del sistema, así como del soporte a la interoperabilidad con otros sistemas institucionales.
- Registra todas las acciones y resultados en la mesa de servicio GLPI.

GESTIÓN DE TICKETS Y MESA DE SERVICIO

Todos los incidentes, solicitudes y requerimientos de soporte serán gestionados a través de la mesa de servicio del Ministerio del Interior, utilizando el software de registro y gestión de tickets GLPI. Se creará una categoría específica para el registro y gestión de casos relacionados con SGDEA ControlDoc. Todos los tickets serán registrados, categorizados y gestionados en GLPI, donde se asignarán roles de soporte técnico de ControlDoc y se dará acceso a los ingenieros del proveedor.

3. BOLSA DE HORAS DE DESARROLLO (Horas de desarrollo)

Ejecutar hasta 525 horas de desarrollo con el fin de atender los requerimientos para nuevas funcionalidades del Sistema a través de control cambios señalados y priorizados por la Entidad los cuales serán definidos por una mesa conformada por: la coordinación del Grupo de Sistemas y el Grupo de Conservación Documental del Ministerio del Interior.

Nota: El consumo de las horas es agotable, si no se llegan a utilizar la totalidad de horas disponibles, no se pagarán las sobrantes y se realizarán los ajustes contractuales que haya a lugar.

La Entidad informará mediante comunicación escrita a Control Online International SAS, la necesidad de realizar uso de horas de desarrollo. La empresa Control Online International SAS dispondrá del personal establecido en el alcance de recurso humano asignado para la ejecución del contrato, con el fin de atender los controles y cambio definidos y priorizados por la Entidad.

Para el cumplimiento de control de cambios, las partes definirán un cronograma, con la priorización de entrega de los requisitos (Product Backlog), hasta completar las 525 horas.

Nota: La descripción del alcance de consumo de la bolsa de horas será registrada en el formato Especificación de Requerimientos del Sistema de Servicio (SRSS) revisar formato propuesto, en

la que se estimará el consumo de horas a ejecutar con base en los requerimientos definidos por el cliente sujeto al método de medición. De acuerdo con el consumo de la bolsa de horas, se actualizará la documentación pertinente al manual de usuario y documentación de control de cambios requerida por la entidad.

Métricas

EL contratista entregará de forma mensual un reporte de medición del servicio que contenga:

Listado de Controles Cambio solicitados (Horas estimadas)
Listado de Controles Cambio atendidos (Horas ejecutadas)

El pago de horas se realizará una vez entregado en funcionamiento en ambiente productivo de ControlDoc y recibido a satisfacción cada uno de los desarrollos por parte de la supervisión funcional del contrato.

4. CAPACITACIONES

Realizar transferencia de conocimiento presenciales y/o virtuales al personal convocado por la Entidad de acuerdo con las necesidades de inducción y reinducción al personal nuevo y antiguo del Ministerio del Interior en el manejo de los diferentes módulos de ControlDoc, realizando el registro de la asistencia.

Se consideran dos tipos de capacitaciones para los usuarios funcionales y técnicos de la entidad.

- CAPACITACIONES FUNCIONALES

Las capacitaciones funcionales tienen como objetivo instruir a los usuarios en cada una de las funcionalidades del sistema teniendo en cuenta los roles configurados.

En ese sentido, se programarán y se realizará cronograma por parte de la Coordinación de Conservación Documental, la cual será a encargada de realizar la difusión de estas.

CANT	DESCRIPCIÓN	DETALLE - CONTENIDO	PÚBLICO OBJETO
8	CAPACITACIÓN POR DEPENDENCIA	Incluir Contenido Programático: 1. Módulos de Correspondencia (Profundizar) 2. Módulos de archivos (general) 3. Generación de Reportes (general) 4. Creación de expediente electrónico.	GESTORES – CREACIÓN DE EXPEDIENTES

1	CAPACITACIÓN ADMINISTRADOR FUNCIONAL	1. Activación de Usuarios 2. Usos de los Menús del Sistema 3. Usos e Interpretación de Informes	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - OIPI

- CAPACITACIONES TÉCNICAS

Las capacitaciones técnicas tienen como objetivo transferir conocimientos a los ingenieros de la entidad en cuanto a la configuración y operación del sistema, incluyendo una guía de verificación de los servicios y resolución de problemas.

CANT	DESCRIPCIÓN	DETALLE - CONTENIDO	PÚBLICO OBJETO
1	CAPACITACIÓN TÉCNICA PRESENCIAL (Mínimo 9 horas en jornadas máximas de 3 horas)	➢ INFRAESTRUCTURA ➢ BASES DE DATOS ➢ SOPORTE TÉCNICO ➢ OPERACIÓN ➢ RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS ➢ MONITOREO	INGENIEROS GRUPO DE SISTEMAS

NOTA 1: El proveedor dispondrá del personal para la ejecución de capacitaciones las cuales se programarán con la Entidad de conformidad con el cronograma que se establezca.

NOTA 2: Las capacitaciones tendrán una duración de hasta dos (2) horas para un grupo no menor a 15 usuarios por sesión y los grupos serán definidos por el supervisor funcional.

5. ENTREGABLES POR PRODUCTO

NOMBRE DEL PRODUCTO DEL FABRICANTE	ENTREGABLE ASOCIADO	DESCRIPCIÓN DEL ENTREGABLE	FECHA DE ENTREGA
Suscripción de soporte técnico anual	Plan de Trabajo Detallado	Documento con el cronograma de ejecución del soporte técnico, niveles de servicio, metodología, responsables, y puntos de control	Dentro de los primeros 5 días hábiles tras la firma del acta de inicio
	Atención de incidentes (niveles 2 y 3)	Registro, gestión y cierre de incidentes según nivel de criticidad, a través del sistema GLPI del Ministerio, con trazabilidad completa y cumplimiento de ANS. Manuales técnicos y manuales de usuario actualizados	Durante toda la vigencia del servicio (jul-2026 a jul-2027)

	Informes mensuales de soporte	Registro de tickets atendidos, tiempos de respuesta, criticidad, solución y evaluación del cumplimiento de ANS. Manual de Transferencia de Conocimiento – Soporte Avanzado	Mes a mes, conforme a ejecución.
Desarrollo, configuración y parametrización de los productos según requerimientos del área funcional (Pago contra entrega - ejecución antes del 31 de diciembre de 2026)	Informe de diagnóstico de requerimientos	Documento técnico que recopila, analiza y detalla los requerimientos funcionales solicitados por las áreas líderes y los adapta al modelo del sistema	Mes a mes, conforme a ejecución.
	Ejecución de desarrollos y configuraciones	Implementación de funcionalidades ajustadas a los requerimientos funcionales de la Entidad. Incluye pruebas, validación y entrega formal	Según cronograma definido en el Plan de Trabajo y aprobado por el supervisor del contrato
Transferencia de Conocimiento	Capacitación a usuarios finales	Sesiones presenciales de 2 horas para grupos no menor a 15 personas. Incluye contenidos teórico-prácticos, instructivos, material de apoyo e informe de asistencia y calificación de las capacitaciones	Según cronograma aprobado en el Plan de Trabajo. Informe por cada jornada

6. PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO

El proveedor dispondrá de mínimo dos (2) ingenieros de soporte, uno de ellos el coordinador el proyecto, en sitio durante los primeros 6 meses de la ejecución contractual y mínimo un (1) ingeniero el coordinador del proyecto en sitio durante los siguientes seis meses de la prestación del servicio de actualización, mantenimiento y soporte técnico, con disponibilidad diaria de 8 horas, en horario hábil de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., todos con experiencia obligatoria en el uso, soporte, configuración o desarrollo del sistema ControlDoc, así como dominio en gestión documental y bases de datos SQL Server. Uno de estos ingenieros asumirá el rol de Coordinador, quien será el canal oficial de comunicación con la supervisión del contrato. Las hojas de vida de todos los ingenieros deberán ser validadas y aprobadas por la Supervisión Técnica y la Supervisión Funcional del Ministerio del Interior antes del inicio de la ejecución contractual. La dedicación de los ingenieros deber ser de manera exclusiva.

1. Ingeniero de Soporte en Sitio – Coordinador

- Formación académica:

Título profesional en Ingeniería de Sistemas, Informática o afines (obligatorio).

- Certificaciones:

Certificación Scrum Master
Certificación ITIL Foundation (deseable).

- Experiencia obligatoria:

Mínimo 2 años de experiencia comprobada en soporte, configuración o desarrollo del sistema ControlDoc.
Mínimo 2 años de experiencia en gestión documental electrónica
Experiencia en coordinación de equipos de soporte y comunicación con áreas técnicas y funcionales.

- Conocimientos técnicos:

Administración y soporte de bases de datos SQL Server (optimización de consultas, respaldos, restauración, monitoreo de logs).
Configuración avanzada de ControlDoc (workflows, integración con directorio activo, gestión de expedientes electrónicos).

2. Un Ingeniero de Soporte en Sitio – Perfil 2

- Formación académica:

Título profesional en Ingeniería de Sistemas o Informática (obligatorio).

- Certificaciones:

Certificación en gestión documental electrónica (ej.: ICA o Archivo General de la Nación).

- Experiencia obligatoria:

Mínimo 1 año de experiencia comprobada en desarrollo de funcionalidades para ControlDoc (APIs, reportes personalizados).
Experiencia en preservación digital.
Experiencia en gestión documental electrónica y normativas aplicables.

- Conocimientos técnicos:

SQL Server (diseño de índices, triggers, procedimientos almacenados).
Consumo y desarrollo de APIs REST/SOAP.

Para la aceptación formal de los dos ingenieros de soporte en sitio asignados por el proveedor, la supervisión funcional y técnica del contrato realizará un proceso de evaluación estructurado en un ambiente controlado de pruebas, orientado a validar el conocimiento práctico, la capacidad de análisis y la correcta aplicación de procedimientos de gestión de incidentes en el contexto del SGDEA ControlDoc. Esta evaluación incluirá simulaciones de atención de casos reales conforme a los niveles de soporte definidos (niveles 2 y 3), con criterios basados en competencias técnicas, dominio funcional del sistema, manejo de herramientas de soporte (como GLPI) y buenas prácticas alineadas con ITIL. Solo los perfiles que acrediten un desempeño satisfactorio durante este proceso serán autorizados para realizar las respectivas actividades en sitio.

7. VENTANAS DE MANTENIMIENTO

Para garantizar la continuidad y estabilidad del servicio, toda intervención en la plataforma SGDEA ControlDoc, ya sea por actualización programada o por corrección de emergencia, debe gestionarse bajo un esquema formal de ventanas de mantenimiento, siguiendo las mejores prácticas del marco ITIL.

- Ventanas de actualización programada:

El proveedor deberá solicitar la autorización para realizar mantenimientos programados con al menos dos (2) días calendario de antelación. Esta solicitud debe incluir el detalle de los cambios a realizar y su justificación, permitiendo a la entidad evaluar el impacto y preparar a los usuarios sobre posibles afectaciones en el servicio.

- Ventanas de emergencia:

En caso de requerirse una intervención no planificada por situaciones críticas o incidentes que afecten la disponibilidad o seguridad de la plataforma, el proveedor deberá comunicarse de inmediato con el supervisor del contrato. Junto con la supervisión, se acordará el momento más adecuado para la intervención, minimizando el impacto sobre la operación institucional.

Independientemente del tipo de ventana, el proveedor está obligado a generar un documento de plan de cambios (RFC) que describa el alcance, los riesgos, el análisis de impacto, el procedimiento de reversa y los responsables de la intervención, conforme a los lineamientos de gestión de cambios del marco ITIL. Este documento debe ser presentado y aprobado por la supervisión antes de la ejecución del mantenimiento.

El procedimiento de gestión de ventanas de mantenimiento deberá estar enlazado con la mesa de servicio institucional, de manera que toda solicitud, autorización, ejecución y cierre de la ventana quede registrada y trazable a través del sistema de gestión de tickets GLPI del Ministerio del Interior.

- Requisito de certificación

El proveedor debe contar como mínimo, con una certificación vigente en ITIL aplicable a la gestión de cambios y ventanas de mantenimiento, garantizando así la correcta aplicación de los procesos y la alineación con estándares internacionales de gestión de servicios de TI.

8. SOPORTE ADICIONAL

Además de lo identificado anteriormente, se requiere el soporte, mantenimiento y acompañamiento, para:

➢ Realizar la parametrización del sistema con base en la información proporcionada por el Ministerio correspondiente a TRD.
➢ Apoyo y asistencia en la generación de expedientes, en el sistema Control Doc, de las series digitalizadas.

- Apoyo en revisión y corrección en la parametrización, en el sistema Control Doc, de tipologías de PQRSD.
- Apoyo, orientación y asistencia para el enlace en el sistema Control Doc, de las PQRSD de la entidad.

9. PERMISOS DE ACCESO

El contratista debe garantizar que la gestión de permisos de acceso en el SGDEA ControlDoc se realice de acuerdo con las mejores prácticas y funcionalidades reales del sistema. ControlDoc permite la administración de accesos mediante la definición de roles y dependencias, asegurando que cada usuario, interno o externo, tenga acceso únicamente a los documentos y expedientes que le correspondan según su función en la organización y conforme a las Tablas de Retención Documental (TRD) y las políticas de control de acceso definidas por el Ministerio del Interior.

La asignación de permisos se realiza a través de la plataforma y, cuando aplica, mediante la integración con el directorio activo suministrado por el Ministerio, lo que permite una gestión centralizada y segura de los usuarios y sus perfiles. El sistema permite configurar diferentes niveles de acceso (consulta, edición, aprobación, cierre de expedientes, etc.) y restringir funcionalidades según el rol asignado, cumpliendo con el principio de mínimo privilegio.

Adicionalmente, el contratista debe velar por el cumplimiento de los requisitos que garanticen la integridad, autenticidad, fiabilidad, disponibilidad y preservación de los documentos gestionados en ControlDoc a lo largo del tiempo. Esto se logra mediante el uso de mecanismos de control de versiones, auditoría de acciones de los usuarios, trazabilidad de accesos y respaldo periódico de la información, conforme a las capacidades y configuraciones nativas del software y a las políticas institucionales de seguridad de la información.

10. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

El Ministerio del Interior dispone de una infraestructura tecnológica moderna y robusta, desplegada sobre la nube pública de Microsoft Azure, bajo esquemas de Infraestructura como Servicio (IaaS) y Plataforma como Servicio (PaaS). Esta configuración permite garantizar alta disponibilidad, escalabilidad, seguridad y continuidad operativa para aplicaciones institucionales críticas, entre ellas el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo – SGDEA ControlDoc.

La arquitectura implementada en Azure soporta el aprovisionamiento y administración eficiente de recursos como máquinas virtuales, bases de datos SQL Server, balanceadores de carga, almacenamiento de alta velocidad y mecanismos avanzados de respaldo y recuperación ante desastres. Todo ello en cumplimiento de los estándares internacionales de continuidad del negocio, protección de datos y alineación normativa.

La configuración actual de la infraestructura en ambiente de producción de ControlDoc:

Infraestructura Control Doc Producción	
Tipo de maquina	Máquina Virtual – Servidor de aplicaciones
Tipo de maquina Azure Base de Datos	Standard D16 v5
Memoria RAM	64 GB
Almacenamiento Disco duro SSD	256 GB SSD UNIDAD (C)
	256 GB SSD UNIDAD (D)
	4090 GB SSD UNIDAD (E)
	2048 GB SSD UNIDAD (F)
Procesador	16 VCPU

Infraestructura Control Doc Producción	
Tipo de maquina	Máquina Virtual - Base de Datos
Tipo de maquina Azure Base de Datos	Standard D16 v5
Memoria RAM	64 GB
Almacenamiento Disco duro SSD	127 GB SSD UNIDAD (C)
	128 GB SSD UNIDAD (D)
	512 GB SSD UNIDAD (E)
	256 GB SSD UNIDAD (F)
	512 GB SSD UNIDAD (G)
Procesador	16 VCPU

El Ministerio del Interior podrá cambiar el ambiente de infraestructura (en nube o local on-premise) durante la vigencia del contrato de soporte, actualización y mantenimiento evolutivo del sistema ControlDoc.

Por su parte, el proveedor deberá realizar un análisis técnico periódico sobre el consumo y dimensionamiento de los recursos desplegados. Esto con el fin de que, conforme se implementen nuevas funcionalidades y mejoras en el sistema, se ajusten de forma proactiva las capacidades de cómputo, almacenamiento y red, optimizando el uso de los servicios y asegurando el desempeño óptimo, seguro y sostenible del SGDEA ControlDoc.

Nota: En caso de que el Ministerio decida implementar el SGDEA en infraestructura hiperconvergente on-premise, el proveedor deberá realizar el acompañamiento técnico junto con el equipo de sistemas, para realizar las actividades previas y posteriores, que permitan implementar los servicios del SGDEA en dicha infraestructura.

3.3. MARCO REGULATORIO

De conformidad con lo establecido en el literal c), numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 92 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 2.2.1.2.1.4.4 del Decreto 1082 de 2015, la modalidad de selección de contratación directa, con base en las siguientes

reglas:

(…)
4. Contratación directa. La modalidad de selección de contratación directa solamente procederá en los siguientes casos:
(…)
g) Cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado;
(…)".

Decreto 1082 de 2015: *"Artículo 2.2.1.2.1.4.8. Contratación directa cuando no exista pluralidad de oferentes. Se considera que no existe pluralidad de oferentes cuando existe solamente una persona que puede proveer el bien o el servicio por ser titular de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor, o por ser proveedor exclusivo en el territorio nacional. Estas circunstancias deben constar en el estudio previo que soporta la contratación"*.

El régimen jurídico aplicable al presente procedimiento de selección del contratista, que comprende las etapas contractuales, es el previsto en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública (Ley 80 de 1993 y Ley 1150 de 2007), sus decretos reglamentarios, especialmente el Decreto 1082 de 2015, las leyes Civiles y Comerciales y demás normas que adicionen, complementen o regulen la materia; así como la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 y el Decreto 019 de 2012.

La Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos – reguló en su Título V - Gestión de documentos, la obligación que tienen las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, en elaborar programas de gestión de documentos, independientemente del soporte en que produzcan la información, para el cumplimiento de su objeto social para el que fueron creadas. En el artículo 19 de la misma Ley, se establece que *"las entidades del Estado podrán incorporar tecnologías de avanzada en la administración y conservación de sus archivos, empleando cualquier medio técnico, electrónico, informático, óptico o telemático (…)"*

El artículo 3 de la Ley 1712 de 2014, *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones",* estipula que en virtud del principio de facilitación, los sujetos obligados deberán facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo, así mismo, en concordancia con el principio de calidad de la información, ésta deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad, lo cual indiscutiblemente permitirá contribuir con la divulgación proactiva de la información y la transparencia.

El Decreto Ley 2106 de 2019, *"Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública"*, señala que las autoridades que realicen trámites, procesos y procedimientos por medios digitales deberán disponer de sistemas de gestión documental electrónica y de archivo digital, asegurando la conformación de expedientes electrónicos con características de integridad, disponibilidad y

autenticidad de la información. La emisión, recepción y gestión de comunicaciones oficiales, a través de los diversos canales electrónicos.

El artículo 59 de la Ley 2080 de 2021 *"Por medio de la cual se Reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –Ley 1437 de 2011– y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción",* contempló que el expediente electrónico es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan. El expediente electrónico deberá garantizar condiciones de autenticidad, integridad y disponibilidad. La autoridad respectiva garantizará la seguridad digital del expediente y el cumplimiento de los requisitos de archivo y conservación en medios electrónicos, de conformidad con la ley.

Ley 23 de 1982, *"Sobre derechos de autor"*, modificada por la Ley 44 de 1993, establece la protección de la que gozaran las obras literarias, científicas, artísticas las cuales comprenden todas las creaciones del espíritu, cualquiera que sea el modo o forma de expresión y cualquiera que sea su destinación. Además, relaciona el derecho patrimonial del autor que tiene sobre su obra o producción.

Teniendo en cuenta los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, el contrato se regirá por la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, la Ley 1474 de 2011, el Decreto 019 de 2012, los artículos 73 y 80 del Decreto 1510 de 2013, el Decreto Reglamentario 1082 de 2015 y las demás Normas Civiles y Comerciales.

Por ende, el Ministerio atendiendo los preceptos de la legislación vigente, contratará los servicios de mantenimiento evolutivo, soporte y actualización del SGDEA, tal como se prevé en el presente documento.

4. ESTUDIO DE OFERTA

PERFIL DEL PROVEEDOR

Control Online International SAS: Control Online es una empresa creada el 13 de febrero de 1998 con la visión de ser líder proveedora de servicios de información. Desde entonces, ha logrado contribuir al crecimiento organizacional de los clientes que están en busca de la excelencia y la calidad, prestando servicios especializados en gestión documental. Así mismo, ha madurado en ser una empresa que da soluciones técnicas y profesionales a las necesidades de las entidades colombianas que desean estructurar y/o preservar su documentación y tener el manejo y control de esta en áreas como centros de radicación y distribución de correspondencia, archivos de gestión, intermedios e históricos, centros de documentación, bibliotecas generales y especializadas, entre otras.

Control Online se ha especializado en el manejo de información y documentación. Esto con el fin de generar numerosas soluciones y beneficios para aumentar la calidad y eficiencia en los procesos mediante la integración de un recurso humano altamente calificado. La experiencia se

basa en la implantación de tecnología de punta y en el manejo de flujo de la información y de los documentos.

Los servicios que prestan contemplan la ley, las normas y los procedimientos dados por el Archivo General de la Nación, para la digitalización de archivos físicos, aplicación de los procesos de organización, clasificación, almacenamiento, recuperación de la información, elaboración y diagnóstico de instrumentos archivistas y la implantación del sistema alineado con las políticas de Cero Papel.

Cuenta con certificaciones y reconocimientos:

- ISO 9001: 2015
- CMMI Nivel 3-Servicios
- Sello Colombia TI
- Reconocimiento de Colciencias

Ahora bien, ControlDoc es un sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo (SGDEA) especializado en la administración de la producción documental de las Entidades, garantizando la conservación de la evidencia documental que da cumplimiento a las funciones que le han sido asignadas.

Mediante el uso de las tecnologías de la información y ControlDoc, contribuye con la optimización y automatización de los procesos, de manera que apoya la implementación de una "política Cero Papel" en donde ControlDoc juega un papel importante al aportar a los objetivos de la Entidad. También facilita el control de todo el ciclo de vida del documento desde el registro de solicitudes, gestión y reducción de trámites, seguimiento en línea, descripción documental y conformación de expedientes electrónicos y/o híbridos hasta el control de la disposición final de los documentos y expedientes administrados por ControlDoc en cumplimiento de estándares internacionales.

El acceso 100% web contribuye a una gestión verdaderamente electrónica, la Entidad puede poner a disposición del ciudadano servicios 100% digitales que facilitan la gestión y el seguimiento, reduciendo significativamente los tiempos de respuesta en los trámites.

Una gestión electrónica facilita la transparencia en la gestión de la Entidad, pues desde el uso de ControlDoc permite realizar un seguimiento constante de cara al usuario final. Además, apoya la gestión de respuestas dentro de los términos previamente configurados en el sistema.

Así mismo, el uso de ControlDoc contribuye en la reducción significativa de costos asociados a la impresión de documentos y tiene un alto impacto en el apoyo de políticas institucionales que contribuyen con el medio ambiente a través de la optimización de los recursos.

ControlDoc le facilita a la alta dirección hacer seguimiento a la gestión de los trámites y/o solicitudes que se administran desde nuestro sistema. En consecuencia, se tiene un control total de toda la producción documental, constituyendo el sistema como una plataforma transversal a toda la Entidad, adicionalmente, cumple con estándares internacionales que permiten que sea

un sistema de información fácil de implantar y de configuración muy rápida, lo que facilita la ejecución de proyectos ágiles y eficientes.

Ahora bien, con el fin de analizar el comportamiento del objeto contractual que se pretende suscribir con el proveedor Control Online International, se hace necesario conocer la contratación adelantada con entidades públicas, para ello se realiza la verificación en la herramienta dispuesta por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente correspondiente al Modelo de Abastecimiento Estratégico. Sin embargo, se indica que el MAE presenta la totalidad de información del Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP I, SECOP II, y Tienda Virtual del Estado Colombiano) de acuerdo a los datos registrados por parte de las entidades compradoras y proveedores.

Por lo tanto, la búsqueda de información correspondiente a los contratos y procesos se realiza delimitando la búsqueda por documentos del proveedor, sin digito de verificación indicando lo siguiente:

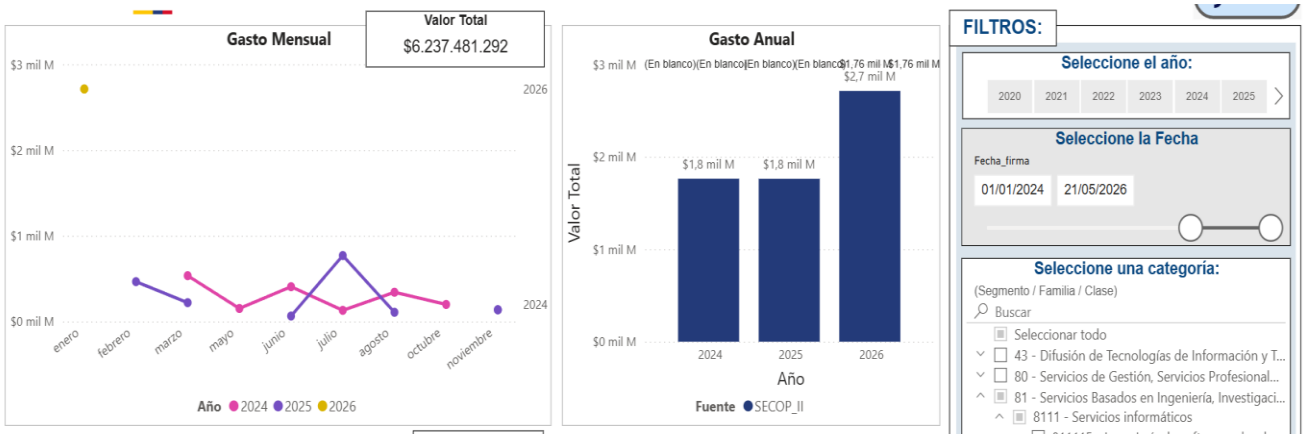
La búsqueda se realiza por documento de identificación del proveedor y además por código UNSPSC, así:

- Control Online International SAS identificada con NIT No. 901.428.945-1
- 81112200 – Mantenimiento y soporte de Software.

La consulta fue efectuada en la herramienta de visualización para el análisis de la oferta y la demanda de Colombia Compra Eficiente, tomando como periodo de referencia el comprendido entre el 1 de enero de 2020 y el 21 de mayo de 2026.

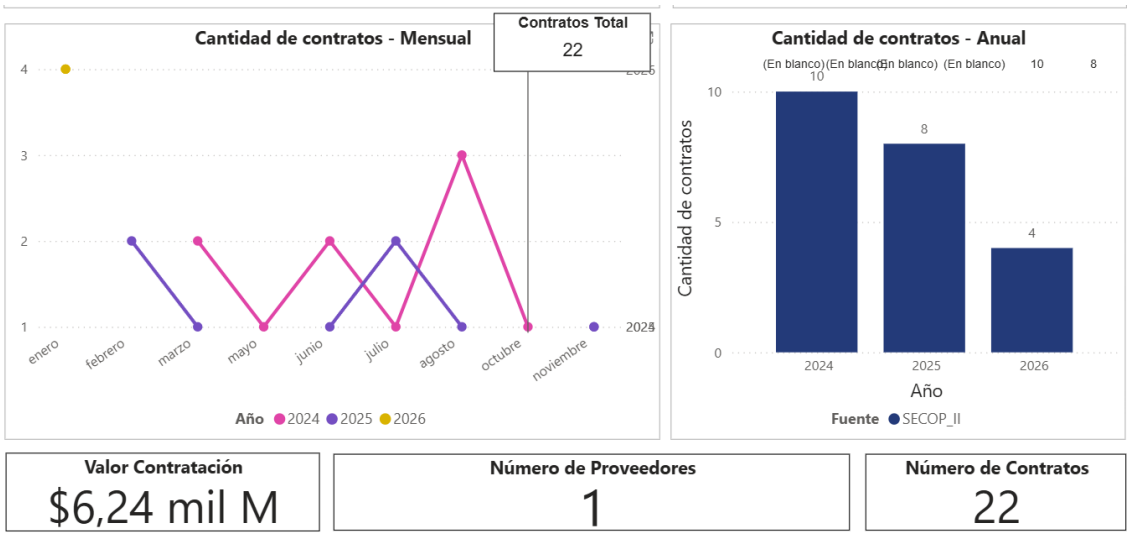
Comportamiento del gasto anual y mensual

Para los años 2024 y lo corrido del 2026, las Entidades han contratado bienes y servicios con Control Online International SAS por un valor total de $6.237.481.292, tal y como se evidencia en la siguiente gráfica:



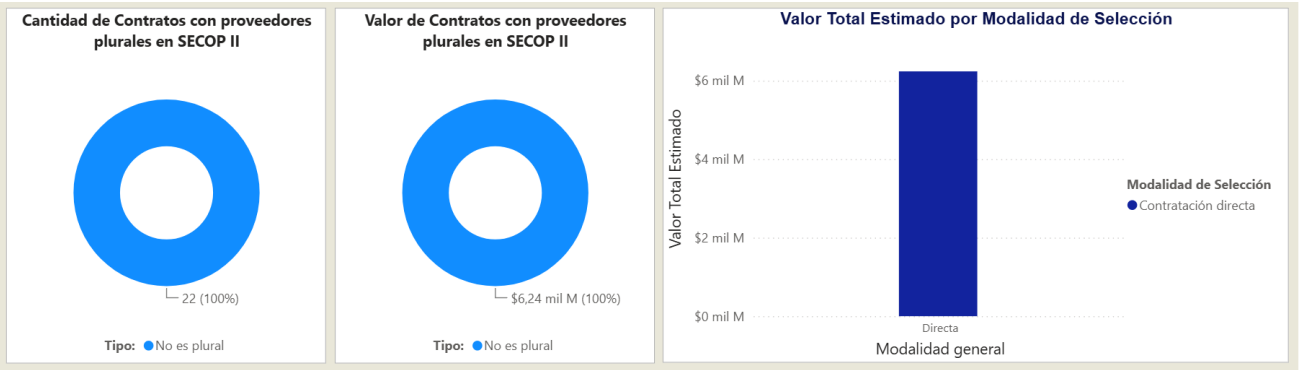
Comportamiento cantidad de contratos

Control Online International SAS tiene registrados contratos en SECOP II en las vigencias 2024, 2025 y 2026, en donde hasta la fecha tiene registrados 22 contratos, así:



Principales modalidades de selección

Como se observa en las siguientes gráficas las modalidades de selección utilizada por las Entidades Estatales para la contratación de los bienes y servicios con Control Online International son mediante Contratación Directa por valor de aproximadamente $6.237.481.292.

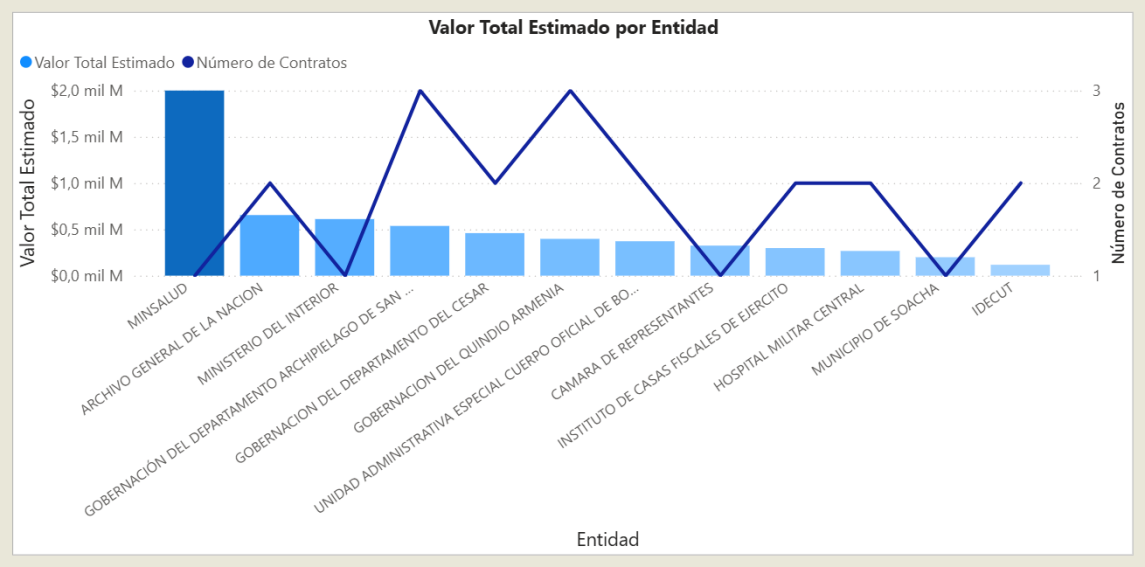


Principales Entidades Compradoras

Las principales Entidades Estatales que adquieren los bienes y servicios del proveedor Control Online International, son:

- Ministerio de Salud

- Archivo General de la Nación.
- Ministerio del Interior



Comportamiento contratación por bienes y servicios de UNSPSC

Año	2024		2025			2026			Total		
Clasificador de Bienes y Servicios - Familia	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación
8111 - Servicios informáticos	.763.111.935	28,27%	8	$1.762.192.577	28,25%	4	$2.712.176.780	43,48%	22	$6.237.481.292	100,00%
Total	.763.111.935	28,27%	8	$1.762.192.577	28,25%	4	$2.712.176.780	43,48%	22	$6.237.481.292	100,00%

Nota: Toda la información del MAE fue filtrada por código UNSPSC y NIT proveedor en el siguiente link https://www.colombiacompra.gov.co/content/herramienta-de-visualizacion-para-el-analisis-de-la-demanda-y-de-la-oferta

ESTUDIO DE MERCADO

Teniendo en cuenta la necesidad del Ministerio del Interior impulsada por la Coordinación de Conservación Documental de la Subdirección Administrativa y Financiera y la Oficina de Información Pública y en virtud de la ejecución del contrato interadministrativo No.2222 de 2021, suscrito entre el Ministerio del Interior y Red Colombiana de Instituciones de Educación Superior - EDURED, a través del cual otorgó licenciamiento vitalicio del software Sistema de Gestión de Documentos electrónicos de Archivo -SGDEA- Control Doc, con número de licencia 2022-04-26-CD0112, permitiendo al Ministerio del Interior la administración de documentos, comunicaciones oficiales físicas, digitales, manejo de usuarios. Lo anterior, con la finalidad de

implantar y gestionar el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión Documental.

Por otra parte, mediante Contrato No.2383 de 2023, se contrató directamente con Control Online SAS, el soporte, mantenimiento y desarrollo de la herramienta. Por lo tanto, se otorgó a favor del Ministerio del Interior actualización del licenciamiento vitalicio versión No.2 licencia No.2023-01-11-CD-0131.

Asimismo, mediante Contrato No.1650 de 2025, se contrató directamente con Control Online SAS, los servicios de soporte, actualización, mantenimiento y desarrollo para la solución del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) ControlDoc", otorgando a favor del Ministerio del Interior actualización al licenciamiento de uso vitalicio ACT.2025V1 licencia No.2027-07-21-CD-0159.

En ese sentido, para esta vigencia se requiere contratar el servicio de soporte, mantenimiento evolutivo, actualización y desarrollo de la herramienta Control Doc, instalado y configurado en la infraestructura tecnológica dispuesta por la Entidad, con la empresa Control Online International SAS, teniendo en cuenta que son los portadores de la titularidad de los derechos de autor respecto de la plataforma ControlDoc, según certificado de Registro de Soporte Lógico inscrito ante la Dirección de Derechos de Autor Del Ministerio del Interior. (Ver certificado anexo).

En consecuencia, Control Online International SAS, es quien cuenta con los derechos de autor y experiencia necesaria para cumplir con la ejecución del objeto contractual.

Teniendo en cuenta lo anterior, y que el Ministerio del Interior está facultado para usar el Software ControlDoc, se procedió por medio de correo electrónico a solicitar oferta formal de los servicios que requiera la Entidad, para lo cual, los servicios se ofertaron así:

Item		Propósito	Unidad de medida	Precio	Cantidad	Total
1	Derecho de actualización de la licencia por 1 año incluido soporte, mantenimiento, garantía y capacitación.	Presencial	Mes	$ 25.577.000	12	$ 306.924.000
2	Horas de desarrollo, configuración y parametrización de los Productos (Pago contra entrega - realización antes del 31 de diciembre de 2026)	Remota	Hora	$ 202.000	525	$ 106.050.000
					SUB TOTAL	$ 412.974.000
					IVA 19%	$ 78.465.060
					TOTAL	**$ 491.439.060**

Por otra parte, teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Elaboración de Estudios del Sector expedida por Colombia Compra Eficiente, se procedió a revisar las fuentes secundarias (valores históricos) con el fin de entender el comportamiento de los datos frente a los valores históricos pagados e identificar posibles incrementos:

DESCRIPCION	VALOR UNITARIO CONTRATO 1650 DE 2025	IPC Cierre 2025	VALOR HISTORICO UNITARIO INDEXADO 2026
Renovación del licenciamiento y soporte técnico	$ 31.025.000	5,10%	$ 32.607.275
Desarrollo, configuración y parametrización de ControlDoc	$ 191.998	5,10%	$ 201.790

Del análisis comparativo efectuado entre los valores pagados en la vigencia 2025 y los proyectados para la vigencia 2026, actualizados conforme al incremento al IPC, se observa que los datos presentan un comportamiento homogéneo y que el valor mayor del soporte en el 2025 obedece a que se hizo la renovación del licenciamiento, razón por la cual para el 2026 solo se contrata el soporte y el valor es menor, respecto del las horas de desarrollo, configuración y parametrización el incremento corresponde a la variación del IPC.

En vista que para la ejecución del objeto contractual no hay otra empresa en el mercado que tenga la capacidad para prestar el servicio requerido, se establece para la contratación como presupuesto oficial, la suma de **CUATROCIENTOS NOVENTA Y UN MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL SESENTA PESOS M/CTE ($491.439.060).**

En consecuencia, el valor del contrato asciende a la suma de **CUATROCIENTOS NOVENTA Y UN MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL SESENTA PESOS M/CTE ($491.439.060),** incluido IVA y todos los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades y que afecten el contrato y las actividades que de él se deriven.

CONTROL ONLINE INTERNACIONAL SAS – IDONEIDAD

Control Online International SAS., es una compañía colombiana que, posee la propiedad intelectual del software sistema de gestión documental ControlDoc®, como fe de ello a los presentes estudios previos se anexan el Registro de la Dirección Nacional de Derechos de Autor para el Software ControlDoc® expedido por el Ministerio del Interior, libro – tomo – partida 11-160-236, fecha de registro 29 de mayo de 2024, radicación de entrada 1-2024-53265.

En el mencionado documento Control Online SAS cede a CONTROL ONLINE INTERNATIONAL SAS: "el cedente transfiere, sin limitación alguna, al cesionario, los derechos patrimoniales que le corresponden sobre el software denominado "controldoc" (libro 13 - tomo 97 - partida 331 de fecha 24 de enero de 2024). En virtud de lo anterior, se entiende que el cesionario es el único titular del derecho de reproducir el software en todas sus modalidades; el derecho de

transformación o adaptación, distribución y, en general, cualquier tipo de explotación que del software se pueda realizar, por cualquier medio conocido o por conocer".

El Software ControlDoc® presenta en su desarrollo un impacto ambiental positivo, por cuanto trae como valor agregado la disminución de papel y energía, lo que beneficia la protección del medio ambiente. Asimismo, se tiene que Control Online International SAS, es una empresa privada que brinda soluciones especializadas en gestión documental y sistemas de información, como herramienta estratégica de mejora continua para satisfacer las exigencias de entidades de diferentes sectores económicos, emplea las normas archivísticas y altos estándares de calidad con talento humano competente y comprometido con la calidad.

La implantación de sistemas de información con tecnología ECM (Enterprise Content Management o Gestión de Contenido Empresarial) y BPM (Business Process Management o Gestión de Procesos de Negocio) para la automatización de trámites, en cumplimiento de los lineamientos de la política de Gobierno Digital y estrategia de la política de CERO PAPEL (Sistema de gestión documental) emitidos por Presidencia de la República y MINTIC. Sumado a lo anterior, propende por la gestión del cambio para la apropiación del uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones. En ese sentido, al automatizar los procedimientos internos (Misionales, estratégicos y de apoyo) en la plataforma ControlDoc®, esta herramienta contribuye de manera positiva en la continuidad de la modalidad de teletrabajo, trabajo autónomo y trabajo presencial.

Así las cosas, se tiene que el Ministerio cuenta con el software ControlDoc® para el funcionamiento de su SGDEA desde el año 2022, lo cual no significa que el titular de los derechos de propiedad intelectual haya trasferido derechos patrimoniales o de uso distintos a los contemplados en el contrato No.2222-2021, con lo cual, debe entenderse que solamente el titular de los derechos ostenta las facultades exclusivas previstas por la Ley 23 de 1982 y el Decreto 1360 de 1989, lo anterior teniendo en cuenta el certificado de registro de soporte lógico de la obra (entiéndase software) denominada "Sistema de Gestión Documental Control Doc" y la certificación expedida por la Superintendencia de Industria y comercio, por medio de la cual se registró la marca ControlDoc.

Es claro que de cara a las disposiciones que regulan los Derechos de Propiedad Intelectual, así como los términos en que se concedió la licencia, se concluye que el objeto que pretende contratar la Entidad solo puede ser ejecutado por el titular de los derechos de autor del software ControlDoc®, pues solo este proveedor cuenta con los derechos de explotación y demás formas de reproducción de su obra.

Sin embargo, debe puntualizarse que las autorizaciones de la licencia no se extienden más allá de las concedidas por el titular del derecho por lo que deberá entenderse prohibidas todas las acciones ajenas o diferentes al uso del software ControlDoc que no sean para la implantación y utilización por parte de los usuarios del Ministerio del Interior en los módulos de: (i) Radicación de comunicaciones oficiales, (ii) Digitalización, (iii) Expedientes y archivo, (iv) Gestión de firmas electrónicas, (v) Gestión PQRS, (vi) Dos webs services, (vii) Módulo de reportes y consultas, y (viii) Módulo de gestión de documentos electrónicos.

Así las cosas, se hace necesario contratar con dicha compañía, los servicios de actualización, soporte, mantenimiento y desarrollo del Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo - ControlDoc®, con sus respectivos módulos licenciados, acorde con las necesidades especificadas en la ficha técnico y funcional.

Por otra parte, es importante mencionar que Control Online International SAS, cuenta con amplia experiencia con Entidades Estatales de acuerdo con la información registrada en los Datos Abiertos del SECOP II, como se detalla a continuación:

ENTIDAD ESTATAL	CANTIDAD CONTRATOS	VALOR TOTAL CONTRATOS
INSTITUTO COLOMBIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y ESTUDIO TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PEREZ.	2	$3.626.021.350
MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	1	$1.850.746.604
ANH	1	$740.929.105
CAMARA DE REPRESENTANTES	2	$666.649.600
ARCHIVO GENERAL DE LA NACION	2	$654.557.120
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE BOGOTA	2	$321.019.973
CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL	2	$300.000.000
ALCALDIA MUNICIPAL FUSAGASUGA	2	$259.741.871
UNIDAD DE PLANEACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE	2	$240.550.000
GOBERNACION DEL DEPARTAMENTO DEL CESAR	1	$225.981.000
EMPRESA DE VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO Y RURAL DEL MUNICIPIO DE ENVIGADO	2	$218.016.180
MUNICIPIO DE NEIVA	2	$206.137.638
MUNICIPIO DE SOACHA.	1	$199.054.799
GOBERNACION DEL QUINDIO ARMENIA	1	$162.446.900
INSTITUTO DE CASAS FISCALES DE EJERCITO	2	$157.360.840
GOBERNACIÓN DEL DEPARTAMENTO ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	1	$137.340.000
IDECUT	1	$53.980.000
HOSMIL	1	$24.785.082
COLOMBIA COMPRA EFICIENTE	1	$-
Total general	**29**	**$10.045.318.062**

6. ANALISIS FINANCIERO

De acuerdo con la normatividad, uno de los propósitos del análisis del sector económico y de los oferentes desde las diferentes perspectivas es la determinación de requisitos habilitantes que se exigirán a los posibles proponentes, en los pliegos de condiciones o en la invitación. En consideración a que la modalidad aplicable a este proceso es la contratación directa no procede la determinación de estos requisitos entre ellos capacidad financiera y el de capacidad organizacional. De acuerdo con lo anterior, el análisis de esta perspectiva no aplica.

7. ESTUDIO DE DEMANDA

El presente análisis de la demanda comprende tres partes: (i) Verificación de la existencia de un Acuerdo Marco o Instrumento de Agregación de Demanda, (ii) Contrataciones históricas realizadas por el Ministerio, y (iii) Contrataciones de similares características realizadas por otras Entidades Estatales, por lo que se realizó una búsqueda en la Tienda Virtual del Estado Colombiano y en el Sistema Electrónico de Contratación Pública (SECOP II), como se analiza a continuación:

7.1 VERIFICACIÓN EXISTENCIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS O INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA – COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

El Ministerio del Interior como primera medida, procedió a verificar si en Colombia Compra Eficiente existía un Acuerdo Marco de Precios o Instrumento de Agregación de Demanda de similares características a las requeridas por la entidad y dada que las Entidades Estatales sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, están obligadas a adquirir Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes y No Uniformes de Común Utilización a través de los Acuerdos Marco de Precios o Instrumento de Agregación de Demanda celebrados por la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, se realiza dicha verificación y es importante mencionar que desde el día 22 de noviembre de 2024, se tiene a disponibilidad de las entidades el Instrumento de Agregación de Demanda para la IAD/SDA de Software por Catálogo II, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y los proveedores adjudicados, el cual tiene por objeto: (i) Seleccionar los proveedores de Software (ii) Definir las condiciones de contratación de Software por parte de las entidades estatales que contraten bajo el amparo del mecanismo de agregación de demanda. Los proveedores se obligan a proporcionar a nivel nacional los productos de software y los servicios complementarios que las entidades compradoras requieren para su funcionamiento y misionalidad, bajo condiciones técnicas definidas en los documentos del proceso.

El Instrumento de Agregación de Demanda para Prestación de Servicios Exclusivos es un mecanismo previsto por la ley, para que las Entidades Estatales sumen sus necesidades y actúen en forma coordinada en el mercado para obtener eficiencia en el gasto y un mejor provecho de los recursos públicos.

Este mecanismo jurídico, está concebido para la adquisición de bienes y servicios de características uniformes y no uniformes de común utilización para la implementación del

instrumento sin lugar a cambio alguno, es decir que, los bienes y servicios adquiridos a través de esta modalidad, no está diseñada para atender la variabilidad de los servicios que requieran diversas Entidades de naturaleza pública.

En el caso del Ministerio del Interior, el artículo 1.1.1.1. del Decreto 1066 de 2015, *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior"*, estableció al Ministerio del Interior como cabeza del sector interior y determinó como objetivo de éste dentro del marco de sus competencias y de la ley: "(…) *formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar la política pública, planes, programas y proyectos en materia de derechos humanos, derecho internacional humanitario, integración de la Nación con las entidades territoriales, seguridad y convivencia ciudadana, asuntos étnicos, población LGBTI, población vulnerable, democracia, participación ciudadana, acción comunal, la libertad de cultos y el derecho individual a profesar una religión o credo, consulta previa, derecho de autor y derechos conexos, los cuales se desarrollaran a través de la institucionalidad que comprende el Sector Administrativo. Igualmente, el Ministerio del Interior coordinara las relaciones entre la Rama Ejecutiva y la Rama Legislativa, para el desarrollo de la Agenda Legislativa del Gobierno Nacional."*

Ahora bien, el Decreto 2340 de 2015, por medio del cual se modifican los objetivos, la estructura orgánica y funciones del Ministerio del Interior y se integra el Sector Administrativo del Interior, determina: *"Artículo 1. Objetivo. El Ministerio del Interior tendrá como objetivo dentro del marco de sus competencias y de la ley formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar la política pública, planes, programas y proyectos en materia de derechos humanos, derecho internacional humanitario, integración de la Nación con las entidades territoriales, seguridad y convivencia ciudadana, asuntos étnicos, población vulnerable, democracia, participación ciudadana, acción comunal, la libertad de cultos y el derecho individual a profesar una religión o credo, consulta previa y derecho de autor y derechos conexos, la cual se desarrollará a través de la institucionalidad que comprende el Sector Administrativo.*

Lo expresado anteriormente implica, multiplicidad de servicios relacionados con el desarrollo de la herramienta de gestión de documentos electrónico conforme a la misión de la Entidad y particularidad del trabajo que maneja cada una de las dependencias, así como su actualización, mantenimiento y soporte.

En ese sentido, en el marco de las funciones del Ministerio y de las asignadas al Grupo de Conservación Documental de la Subdirección Administrativa y Financiera debe dar aplicación entre otras a lo que dispone la ley y el Archivo General de la Nación, por medio del cual se establecen pautas para la gestión documental en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, quienes deben contar con un Sistema de Documentos Electrónicos de Archivo con el fin de introducir nuevas prácticas y forma de gestionar los documentos para el acceso, consulta, optimización y disponibilidad de la información, esto para establecer políticas claras acerca de la producción, distribución, retención, y disposición final gestionada por un componente electrónico.

Adicionalmente, a través del IAD de Software por Catalogo II, Control Online Internacional tiene a disposición las suscripciones anuales SAAS, licencia de uso vitalicio, licencias de suscripción por usuario y anual de procesos contractuales, licencia modulo PQRSD, entre otros, sin embargo, los servicios que requiere adelantar la entidad no están contemplados, razón por la cual, se debe adelantar la contratación del servicio de mantenimiento, soporte, actualización y desarrollo del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivos – SGDEA ControlDoc para dar cumplimiento a las distintas actuaciones administrativas de la Entidad.

7.2 CONTRATOS SUSCRITOS POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR

En el Ministerio de Interior ha suscrito un solo contrato de mantenimiento, actualización, soporte y desarrollo con Control Online International. Sin embargo, con otras entidades se han suscrito contratos con otros proveedores para el mantenimiento y soporte respectivo.

Entidad	Descripción del proceso	Modalidad de contratación	Valor del contrato	Fecha Terminación
MINISTERIO DEL INTERIOR	Prestar los servicios de soporte, actualización, mantenimiento y desarrollo para la solución del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) Control Doc	Contratación Directa	$611.242.072	31/12/2025
MINISTERIO DEL INTERIOR	Prestar los servicios de soporte, actualización, mantenimiento y desarrollo, según solicitud de la Entidad, para la solución del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) Control Doc	Contratación Directa con Oferta	$155.156.166,70	31/12/2023
MINISTERIO DEL INTERIOR	Adquisición soporte y mantenimiento plataforma – BPM - AuraQuantic en cumplimiento al anexo técnico dispuesto por la Entidad	Contratación Directa	$288.800.537,43	31/12/2024
MINISTERIO DEL INTERIOR	Renovación del servicio de actualización de versiones y soporte técnico denominado SOFTWARE UPDATE LICENCE & SUPPORT, para los productos ORACLE ya licenciados por el Ministerio del Interior	Contratación Directa	$5.242.905	23/07/2024

7.3 PRINCIPALES ENTIDADES ESTATALES CON PROCESOS DE CONTRATACIÓN SIMILARES

Una vez consultada la plataforma SECOP II por Datos Abiertos, fueron analizadas las Entidades Estatales que han realizado la contratación de mantenimiento, actualización y soporte con Control Online International SAS.

Entidad	Descripción del proceso	Modalidad de Selección	Valor del contrato
INSTITUCIÓN COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIO TÉCNICO EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PEREZ	Prestación de servicios de soporte; mantenimiento en sitio del software de gestión documental electrónico de archivo - sgdea controldoc; con sus respectivos módulos licenciados y parametrizacion requeridos para el municipio de fusagasuga	Contratación régimen especial	$1.790.250.000
MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	Prestar servicios para la actualización; mantenimiento; soporte; creación de expedientes y capacitación del sgdea adquirido por la entidad dentro del marco de proceso de gestión documental y conservación de archivos	Contratación régimen especial	$1.850.746.604
ANH	Prestar el servicio de actualización del sistema de gestión documental electrónico de archivos- sgdea controldoc licenciado por la agencia nacional de hidrocarburos anh con su correspondiente soporte y mantenimiento.	Contratación Directa	$740.929.105
GOBERNACIÓN DEL DEPARTAMENTO DEL CESAR	Servicio de actualización; soporte y mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de gestión documental controldoc; sistema de gestión documental electrónico de archivo con sus respectivos módulos licenciados	Contratación Directa	$225.981.000

CAMARA DE REPRESENTANTES	Prestar el servicio de soporte; mantenimiento y actualización del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivos controldoc; configurado en la infraestructura la nube pública dispuesta por la cámara de representantes	Contratación Directa	$324.561.600
ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN	Prestar el servicio de actualización; soporte y mantenimiento del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivos controldoc® con sus respectivos módulos licenciados y adquisición de la licencia vitalicia del módulo pqrsd web	Contratación Directa	$352.073.400
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE BOGOTA	Contratar el servicio de soporte y mantenimiento del sistema de gestión documental para la u.a.e. Cuerpo oficial de bomberos de Bogotá- TIC	Contratación Directa	$152.019.973
MUNICIPIO DE SOACHA	Actualización de licenciamiento de los módulos de control doc incluidos los servicios de soporte y mantenimiento	Contratación Directa	$199.054.799

9. ANÁLISIS DE RIESGO

De conformidad con lo establecido en el artículo 4° de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.1.1.6.3 del Decreto 1082 de 2015 y de acuerdo con el "Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Procesos de Contratación", de Colombia Compra Eficiente, el cual se encuentra disponible en la página: http://colombiacompra.gov.co/es/manuales.

Se anexa la matriz de riesgo del proceso.

DIANA PATRICIA OLMOS MONTENEGRO
Subdirectora Administrativa y Financiera

Elaboró: Fanny Ricaurte – María Fernanda Silva Pereira - Contratistas SAF
Revisó: José Gabriel Díaz – Coordinador del Grupo de Conservación Documental
Yitcy Becerra Díaz – Jefe de la Oficina de Información Pública
Alexander Monroy Salive - Coordinador Grupo Sistemas
Aprobó: Diana Patricia Olmos Montenegro – Subdirectora Administrativa y Financiera