De conformidad con lo dispuesto en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Decreto 1082 de 2015 y sus decretos modificatorios, se elabora el presente estudio previo para adelantar un proceso de selección y la consecuente celebración del contrato requerido por la entidad, atendiendo las siguientes condiciones:

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE LA ENTIDAD PRETENDE SATISFACER CON EL PRESENTE PROCESO DE SELECCIÓN

La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte —SCRD— es un organismo del sector central de la Administración Distrital, con autonomía administrativa y financiera, creado mediante el Acuerdo Distrital 257 de 2006. En su condición de cabeza del Sector Cultura, Recreación y Deporte, tiene como razón de ser liderar la generación de condiciones para el ejercicio efectivo, progresivo y sostenible de los derechos culturales, deportivos y recreativos de los habitantes de Bogotá, mediante la formulación concertada de políticas y la ejecución, evaluación y seguimiento de programas sectoriales, poblacionales, territoriales y locales.

Esta responsabilidad institucional encuentra fundamento en el artículo 2 de la Constitución Política, conforme al cual son fines esenciales del Estado servir a la comunidad y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes constitucionales, así como en el artículo 70 superior, que establece el deber estatal de promover y fomentar el acceso a la cultura en condiciones de igualdad. A su vez, la Ley 397 de 1997 reconoce que la cultura comprende el conjunto de rasgos distintivos, espirituales, materiales, intelectuales y emocionales que caracterizan a los grupos humanos, incluyendo sus modos de vida, sistemas de valores, tradiciones, creencias y formas de relacionamiento.

En el ámbito distrital, el Decreto Distrital 649 de 2025, “Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Cultura, Recreación y Deporte”, compila la normativa aplicable a la organización, competencias y funcionamiento del sector. De conformidad con su artículo 4, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte tiene por objeto orientar y liderar la formulación concertada de políticas, planes y programas en los campos cultural, patrimonial, recreativo y deportivo del Distrito Capital, en coordinación con la Secretaría Distrital de Planeación y con la participación de sus entidades adscritas y vinculadas y de la sociedad civil.

Por su parte, el artículo 5 del citado decreto asigna a la SCRD, entre otras, las funciones de impulsar la formación y gestión de actividades y programas artísticos, culturales, deportivos y de alto rendimiento, en concordancia con los planes sectoriales y el Plan Distrital de Desarrollo; coordinar la ejecución de las políticas, planes y programas en los campos cultural, patrimonial, recreativo y deportivo que desarrollen las entidades adscritas, vinculadas y las localidades; gestionar la ejecución de las políticas, planes y proyectos culturales y artísticos para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos culturales; promover estrategias para el desarrollo de las expresiones culturales; y liderar la formulación de políticas públicas orientadas a garantizar y restablecer los derechos culturales y a contribuir al desarrollo de la cultura ciudadana.

En el marco de la estructura organizacional de la entidad, el artículo 19 del Decreto Distrital 649 de 2025 establece las funciones de la Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento. Entre ellas se encuentran liderar la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación participativa de las

políticas distritales de cultura ciudadana y transformación cultural; definir los criterios conceptuales, metodológicos y técnicos que orientan su implementación; dirigir el diseño de procesos de transformación cultural a escala; brindar asistencia técnica a otras entidades distritales para la incorporación del enfoque de cultura ciudadana; realizar seguimiento a los resultados e impactos de las estrategias; y articular actores institucionales, comunitarios, territoriales, públicos y privados para su desarrollo. Estas competencias también se encuentran incorporadas como referente institucional en los documentos contractuales previamente estructurados por la SCRD.

La referencia a las competencias de la Secretaría y de la Subsecretaría no constituye por sí sola la justificación de la contratación. Su incorporación permite identificar que la necesidad específica objeto del presente proceso se encuentra comprendida dentro del ámbito material de actuación de la entidad y que la contratación propuesta constituye un instrumento para implementar una estrategia concreta de cultura ciudadana, sin sustituir las funciones de dirección, orientación, formulación, seguimiento y control que deben permanecer en cabeza de la SCRD.

En este contexto, mediante el Acuerdo Distrital 927 de 2024 se adoptó el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas del Distrito Capital 2024-2027, **“Bogotá Camina Segura”**, cuyo marco estratégico concibe a Bogotá como una ciudad orientada al bienestar, la igualdad de oportunidades, la confianza, el respeto, la libertad y la construcción de acuerdos sociales. Estos propósitos no pueden materializarse exclusivamente a través de normas, infraestructura, sanciones o acciones de control, sino que requieren intervenciones capaces de incidir en las prácticas sociales, creencias, imaginarios, hábitos, emociones y formas de relacionamiento que afectan la convivencia, la corresponsabilidad, el cuidado, el respeto por la diferencia y la prevención de las violencias.

Las estrategias de cultura ciudadana constituyen, en consecuencia, un instrumento de intervención pública dirigido a transformar voluntariamente comportamientos, normas sociales, representaciones y prácticas que inciden en la vida colectiva. Dentro de este marco se encuentra el Proyecto de Inversión No. 7991, denominado **“Innovación y cambio cultural para la transformación de comportamientos que promuevan el orgullo por la ciudad”**, liderado por la Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento.

El Proyecto de Inversión No. 7991 parte del reconocimiento de que distintos retos públicos de la ciudad requieren intervenciones culturales capaces de incidir en factores comportamentales, simbólicos y relacionales asociados con la convivencia, la confianza, la corresponsabilidad, la resolución pacífica de conflictos, la eliminación del machismo y de las distintas formas de discriminación, la promoción de hábitos saludables, la salud mental, el cuidado de lo público y el orgullo por Bogotá. Dentro de sus metas se encuentra la implementación de ocho estrategias de cultura ciudadana orientadas, entre otros propósitos, a promover la convivencia, la resolución de conflictos, la eliminación del machismo y de cualquier forma de discriminación, junto con hábitos saludables, salud mental, cultura ambiental, respeto por todas las formas de vida y movilidad sostenible, segura y diferencial.

En desarrollo de esta meta, la Subsecretaría implementa el Programa Bogotá Libre de Machismo, dentro del cual se encuentra el componente **Línea Calma: Línea de Escucha para Hombres de Bogotá**. Este componente está dirigido principalmente a hombres mayores de 18 años en Bogotá y tiene como finalidad

brindar atención telefónica de primer nivel, escucha activa, contención emocional, orientación inicial, identificación temprana de riesgos, orientación jurídica básica y activación o remisión a rutas institucionales cuando corresponda.

Línea Calma busca contribuir a la prevención temprana de violencias y conflictos asociados con mandatos de masculinidad, mediante una intervención inicial que permita a los usuarios reconocer su estado emocional, disminuir niveles de activación, identificar alternativas no violentas de respuesta, acceder a información institucional pertinente y, cuando sea necesario, ser orientados hacia las entidades y servicios competentes. El componente opera, por tanto, como un dispositivo de intervención temprana y transformación cultural, orientado a incidir en comportamientos, creencias, prácticas emocionales y formas de relacionamiento que pueden reproducir desigualdades de género, conductas de control, agresiones, silenciamiento emocional o violencia en contextos familiares, de pareja, expareja y convivencia.

La experiencia institucional acumulada desde la puesta en funcionamiento de Línea Calma en diciembre de 2020 evidencia la pertinencia del servicio y su reconocimiento como canal de escucha, contención emocional y orientación inicial dirigido a hombres. Durante los diferentes ciclos de operación se generó información sobre llamadas recibidas y contestadas, interacciones registradas, motivos de consulta, tiempos medios de operación, orientaciones jurídicas, llamadas salientes, niveles de atención, abandono y satisfacción de los usuarios.

La información histórica consolidada registra 27.082 llamadas recibidas, 20.556 llamadas contestadas y 18.360 llamadas tipificadas o atendidas, además de sesiones psicoeducativas y orientaciones jurídicas desarrolladas durante los modelos anteriores. Los ciclos más recientes reportaron un nivel promedio de atención del 93,18 %, un nivel de abandono del 6,53 %, un tiempo medio operativo de 23 minutos y 31 segundos, una satisfacción promedio del 92,3 % y una disponibilidad del servicio del 100 %. Estos resultados permiten evidenciar tanto la demanda efectiva del canal como la necesidad de mantener condiciones técnicas que garanticen su oportunidad, trazabilidad y calidad.

El análisis histórico también permitió establecer que Línea Calma no corresponde a un servicio de alta volumetría, sino a uno de alta complejidad por caso. Cada interacción puede comprender escucha activa, contención emocional, identificación de riesgos, clasificación del motivo de consulta, orientación inicial, orientación jurídica básica, diligenciamiento de registros, cierre de la atención, devolución de llamadas, seguimiento básico o activación de rutas institucionales. En consecuencia, la operación no puede evaluarse únicamente a partir del número de llamadas contestadas, sino también desde la suficiencia técnica de la intervención, el tiempo de atención, la calidad del registro, la debida diligencia y la carga emocional del equipo profesional.

La reapertura de Línea Calma durante la vigencia 2026 exige, por tanto, establecer condiciones técnicas, operativas, tecnológicas y administrativas que permitan garantizar una atención oportuna, segura, confidencial, trazable y coherente con el alcance misional del componente. Esta necesidad no se satisface únicamente con la disposición de un número telefónico, pues la naturaleza de las situaciones atendidas exige contar con una solución que permita gestionar el ingreso y distribución de las llamadas, grabar las interacciones, capturar información, identificar al profesional responsable, asociar cada llamada con su

correspondiente registro, controlar accesos, producir reportes, respaldar la información y atender oportunamente los incidentes tecnológicos.

La experiencia histórica demuestra que una operación telefónica manual, fragmentada o basada en registros aislados incrementaría los riesgos asociados con la pérdida de información, la falta de correspondencia entre llamadas y registros, la imposibilidad de reconstruir las atenciones, la activación tardía de rutas, el acceso no autorizado a datos personales, la indisponibilidad del canal y la ausencia de evidencia suficiente para fines de seguimiento, calidad, auditoría o control institucional. En tal sentido, la infraestructura tecnológica constituye una condición habilitante para la operación del componente y para el cumplimiento de los estándares de debida diligencia aplicables a la atención.

Como parte del análisis de viabilidad técnica, la entidad revisó las capacidades existentes y determinó que la SCRD cuenta con la competencia, el conocimiento institucional y la capacidad misional para conservar la orientación ética, técnica y metodológica de Línea Calma; definir los protocolos, guías, rutas y criterios de atención; determinar los perfiles profesionales; contratar el talento humano encargado de la atención; aprobar los campos y categorías del sistema de captura; establecer los horarios y la malla de turnos; realizar seguimiento a la calidad; analizar la información producida; y adoptar las decisiones de ajuste, fortalecimiento o escalamiento del servicio.

De igual manera, la SCRD asumirá directamente la dotación y las condiciones físicas mínimas requeridas para la atención, incluyendo los computadores, diademas, conectividad, mobiliario y espacio institucional que permitan garantizar privacidad, confidencialidad, ergonomía y concentración del equipo profesional. El talento humano encargado de la atención emocional, la orientación jurídica básica, el registro y el seguimiento operativo será contratado directamente por la entidad y actuará de acuerdo con los lineamientos y protocolos institucionales.

No obstante, las capacidades existentes no comprenden la provisión, implementación, configuración, administración, disponibilidad y soporte especializado de una plataforma tecnológica integral para la gestión del canal. La SCRD no dispone por sí sola de todos los componentes técnicos requeridos para habilitar una línea telefónica gratuita o canal equivalente, administrar llamadas entrantes y salientes, configurar un sistema de respuesta de voz interactiva —IVR—, distribuir automáticamente las llamadas mediante un sistema ACD, gestionar colas de espera y estados de los profesionales, grabar las interacciones, implementar un sistema de captura de información o CRM, asociar las llamadas con los registros y grabaciones, generar reportes, administrar respaldos, gestionar incidentes y garantizar soporte técnico durante los horarios de operación.

En consecuencia, la entidad requiere contratar un tercero especializado que implemente, configure, ponga en funcionamiento, administre y soporte los componentes tecnológicos necesarios para la operación de Línea Calma. La solución deberá permitir que cada interacción sea gestionada, grabada, registrada, consultada y reportada, garantizando continuidad operativa, disponibilidad del canal, seguridad de la información, control de accesos, respaldo de datos, trazabilidad, generación de reportes y atención técnica de incidentes.

La contratación no corresponde a una tercerización integral de Línea Calma. El contratista tendrá una responsabilidad estrictamente tecnológica y de soporte operativo de la plataforma. No atenderá directamente a los usuarios, no realizará escucha o contención emocional, no brindará orientación jurídica, no definirá protocolos, no determinará rutas institucionales, no evaluará la intervención profesional, no dirigirá el componente, no ejercerá supervisión sobre el talento humano y no representará a la SCRD ante usuarios, entidades u organismos de control. La orientación misional, metodológica, ética y administrativa permanecerá en cabeza de la entidad. El documento técnico-operativo establece expresamente esta separación entre la responsabilidad técnico-misional de la SCRD, la atención directa a cargo de los profesionales contratados por la entidad y la habilitación tecnológica a cargo del tercero especializado.

Esta delimitación resulta necesaria para preservar el control institucional, evitar el traslado de funciones misionales a un particular y reducir riesgos de ambigüedad contractual, coadministración o asignación de responsabilidades que no correspondan al alcance del contrato. El proveedor tecnológico deberá limitarse a implementar y soportar las herramientas necesarias para que el equipo institucional pueda desarrollar la atención conforme a los lineamientos definidos por la SCRD.

La solución tecnológica deberá comprender, como mínimo, la gestión de una línea telefónica gratuita o canal equivalente; la administración de tráfico entrante y saliente; canales concurrentes suficientes y ajustables; IVR informativo; distribución automática de llamadas; cola de espera; estados de agente o profesional; herramientas tipo softphone; grabación de llamadas; sistema de captura de información con campos parametrizables; integración entre llamada, registro y grabación; reportes operativos; administración de usuarios y roles; seguridad de la información; respaldo de datos; mesa de ayuda; gestión de incidentes; mantenimiento preventivo y correctivo; y mecanismos de contingencia que permitan reducir la afectación del servicio ante fallas tecnológicas.

La infraestructura deberá permitir reconstruir la cadena mínima de evidencia de cada atención: ingreso o salida de la llamada, fecha y hora, profesional responsable, duración, grabación asociada, motivo de consulta, orientación brindada, clasificación de riesgo, ruta sugerida o activada, resultado, seguimiento y cierre. Esta información permitirá verificar la debida diligencia institucional, realizar auditorías de calidad, revisar casos con señales de riesgo, atender requerimientos ciudadanos, responder a organismos de control y adoptar decisiones basadas en evidencia.

La contratación proyectada también atiende las políticas de austeridad y eficiencia del gasto público. El análisis histórico permitió identificar que algunos modelos anteriores disponían de una capacidad instalada superior a la demanda efectiva. En consecuencia, para la vigencia 2026 se definió un modelo optimizado, proporcional y ajustable, en el cual la SCRD conserva directamente la orientación misional y la contratación del talento humano, mientras contrata exclusivamente la infraestructura tecnológica especializada que no se encuentra disponible en la entidad.

Este modelo evita contratar una operación integral de centro de contacto, reduce la duplicación de capacidades y concentra los recursos en las funcionalidades esenciales para la reapertura del servicio. La contratación no incorporará servicios ajenos al alcance definido ni prestaciones que no resulten necesarias para la fase inicial. En particular, el modelo se concentrará en la atención telefónica de primer nivel, las llamadas salientes autorizadas, el registro, la grabación, la trazabilidad, la orientación jurídica básica y la

activación o remisión a rutas institucionales. Durante esta fase no se habilitará el acompañamiento psicoeducativo individual prolongado por videollamada, la atención clínica o terapéutica, chatbot, redes sociales, mensajería instantánea, inteligencia artificial conversacional ni otros canales digitales adicionales.

La exclusión de estas funcionalidades permite evitar costos que no se encuentran justificados por la demanda, el presupuesto y la capacidad operativa prevista para la reapertura. Cualquier ampliación posterior deberá estar sustentada en evidencia de operación, disponibilidad presupuestal, análisis de riesgos, capacidad tecnológica y decisión institucional expresa.

La contratación también permitirá establecer Acuerdos de Nivel de Servicio verificables relacionados con la disponibilidad de la plataforma y del canal telefónico, la grabación de llamadas, la trazabilidad entre llamada, registro y audio, la entrega oportuna de reportes, la comunicación y atención de incidentes críticos y la protección de la información. Estos parámetros facilitarán la supervisión contractual y permitirán medir objetivamente el cumplimiento del proveedor, sin convertir los indicadores misionales o de atención profesional en obligaciones propias del tercero tecnológico.

Con la implementación de la solución, la SCRD podrá disponer de información organizada sobre llamadas recibidas, contestadas, abandonadas y salientes; tiempos de espera y atención; duración de las interacciones; disponibilidad de la plataforma; incidentes técnicos; motivos de consulta; orientaciones jurídicas; rutas sugeridas o activadas; usuarios reiterados; registros incompletos y demás variables relevantes para el seguimiento. Estos datos permitirán evaluar la suficiencia del modelo, ajustar la distribución de turnos, identificar necesidades de fortalecimiento, mejorar la calidad del servicio y sustentar las decisiones institucionales relacionadas con Línea Calma.

En términos de gestión de riesgos, la contratación permitirá mitigar la exposición administrativa, disciplinaria, fiscal, reputacional y de protección de datos asociada con la operación de un canal que recibe información personal y relatos relacionados con crisis emocionales, conflictos familiares, posibles violencias o afectaciones a terceros. La existencia de grabaciones, registros, controles de acceso, respaldos, reportes de incidentes y mecanismos de auditoría contribuirá a acreditar la diligencia de la entidad, preservar la información y atender oportunamente eventuales requerimientos de autoridades, ciudadanos u organismos de control.

De esta manera, la contratación se encuentra alineada con las competencias de la SCRD y de la Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento establecidas en el Decreto Distrital 649 de 2025, con los objetivos estratégicos del Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá Camina Segura” y con las metas del Proyecto de Inversión No. 7991. Su ejecución permitirá habilitar tecnológicamente una estrategia concreta de prevención de violencias, transformación de imaginarios machistas, promoción de masculinidades corresponsables y fortalecimiento de la convivencia ciudadana.

Por lo anterior, la necesidad que la entidad pretende satisfacer consiste en contar con una solución tecnológica especializada, disponible, segura, trazable y técnicamente soportada que permita implementar y mantener en funcionamiento los componentes tecnológicos requeridos para Línea Calma, garantizando que la atención profesional definida y dirigida por la SCRD pueda desarrollarse bajo condiciones

adecuadas de gestión de llamadas, registro, grabación, protección de datos, generación de reportes, soporte técnico, continuidad operativa y control institucional.

En consecuencia, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte requiere adelantar un proceso de selección cuyo objeto es:

"Prestar servicios a la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte para la implementación, funcionamiento, soporte y gestión operativa de los componentes tecnológicos requeridos para la Línea Calma, en el marco de las estrategias de cultura ciudadana del Proyecto de Inversión No. 7991".

2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR, CON SUS ESPECIFICACIONES Y GENERALIDADES

2.1 DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR

Prestar servicios a la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte para la implementación, funcionamiento, soporte y gestión operativa de los componentes tecnológicos requeridos para la Línea Calma, en el marco de las estrategias de cultura ciudadana del Proyecto de Inversión No. 7991

2.2 CODIFICACIÓN DEL BIEN, OBRA O SERVICIO A CONTRATAR EN EL SISTEMA UNSPSC

Clasificación UNSPSC	**Segmento**	**Familia**	**Clase**
81112200	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Servicios informáticos	Mantenimiento y soporte de software
83111500	Servicios públicos y servicios relacionados con el sector público	Servicios de medios de telecomunicaciones	Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia
81111508	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Servicios informáticos	Ingeniería de software o hardware
83112200	Servicios públicos y servicios relacionados con el sector público	Servicios de medios de telecomunicaciones	Servicios mejorados de telecomunicaciones
81111811	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Servicios informáticos	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas

Clasificación UNSPSC	**Segmento**	**Familia**	**Clase**
81112211	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Servicios informáticos	Mantenimiento y soporte de software

2.3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS REQUERIDAS

Las especificaciones técnicas mínimas del servicio requerido se encuentran contenidas en el documento denominado “Anexo Técnico – Componentes tecnológicos para la operación de Línea Calma 2026”, el cual constituye la ficha técnica del servicio y hace parte integral de los estudios previos, del proceso de selección, de la oferta presentada por el proponente y del contrato que llegue a celebrarse.

La solución tecnológica deberá ser integral, compatible e interoperable, y permitir la implementación, puesta en funcionamiento, administración, soporte y gestión operativa de los componentes tecnológicos requeridos para Línea Calma. El contratista deberá suministrar, configurar, parametrizar, integrar, mantener y soportar todos los elementos tecnológicos necesarios para su correcto funcionamiento, incluyendo licencias, accesos, infraestructura de comunicaciones, almacenamiento, respaldo, seguridad, asistencia técnica y demás componentes indispensables para garantizar la operación durante el plazo contractual.

Como condiciones técnicas mínimas, la solución deberá comprender:

1. Línea fija local PBX, y no una línea celular, con capacidad para recibir llamadas entrantes de acuerdo con los canales concurrentes requeridos, de manera que pueda articularse con la Línea 195 y evitar costos adicionales no previstos para la entidad.
2. Doce (12) canales concurrentes para la gestión de llamadas entrantes y salientes, escalables o ajustables de acuerdo con la demanda, los horarios de operación y el número de profesionales conectados.
3. Tráfico de llamadas salientes para la devolución de llamadas, seguimiento a usuarios y demás contactos operativos autorizados, con trazabilidad del número contactado, fecha, hora, duración, estado de la llamada, resultado y profesional o agente asociado.
4. IVR informativo básico, con mensaje institucional de bienvenida, información sobre el alcance del servicio, tratamiento de datos personales, aviso o autorización de grabación y opciones básicas de enrutamiento. El contenido deberá ser editable y parametrizable según los lineamientos de la SCRD. El IVR deberá permitir solicitar al usuario el número telefónico de origen o contacto para su registro en el sistema de captura, cuando así lo defina la entidad, con el fin de facilitar la devolución de llamadas y la asociación de los registros con las grabaciones.
5. Sistema de distribución automática de llamadas —ACD— y cola de espera, con reglas de enrutamiento por disponibilidad, control de llamadas recibidas, atendidas, no atendidas y abandonadas, medición de tiempos de espera y administración de estados del profesional, tales como disponible, en atención, pausa, gestión posterior y no disponible.

6. Funcionalidad de callback, que permita realizar la devolución manual de llamadas no atendidas, abandonadas o que requieran seguimiento, conservando la trazabilidad de cada intento, su fecha y hora, el profesional responsable y el resultado del contacto.
7. Softphone o consola de atención web para ocho (8) usuarios, integrado con la plataforma de llamadas y con el sistema de captura, que permita recibir y realizar llamadas, administrar estados, efectuar pausas, transferir llamadas cuando aplique, consultar el historial mínimo de interacción y registrar la gestión asociada. Los usuarios deberán ser individualizados y contar con permisos diferenciados.
8. CRM o sistema de captura misional para ocho (8) usuarios, con campos parametrizables de acuerdo con las definiciones de la SCRD, incluyendo, como mínimo, identificación del usuario cuando sea suministrada, motivo de contacto, tipo de atención, señales o clasificación de riesgo, orientación brindada, rutas sugeridas o activadas, resultado, cierre, seguimiento y observaciones. El sistema deberá conservar el histórico de las atenciones, administrar permisos por roles y permitir la consulta y exportación de información en formatos editables, incluyendo Excel o CSV.
9. Integración entre llamada, registro y profesional responsable, de manera que cada interacción pueda asociarse, como mínimo, con su fecha, hora, duración, número entrante o saliente, estado, agente o profesional, código único de atención, grabación y resultado operativo. La solución deberá evitar que la información de telefonía, grabación y gestión misional permanezca desarticulada.
10. Grabación integrada de las llamadas atendidas y de las llamadas salientes cuando corresponda, para los ocho (8) usuarios habilitados. La solución deberá procurar un nivel de grabación igual o superior al noventa y nueve por ciento (99 %) de las llamadas gestionadas y, en todo caso, no podrá ser inferior al noventa y cinco por ciento (95 %), salvo eventos debidamente documentados. Las grabaciones deberán ser recuperables, protegidas, asociadas al registro correspondiente y almacenadas durante el término que defina la SCRD conforme a sus lineamientos jurídicos, técnicos, de seguridad de la información y gestión documental.
11. Reportes operativos y tablero de seguimiento, que permitan consultar y descargar información sobre llamadas recibidas, atendidas, no atendidas, perdidas, abandonadas, salientes y devueltas; tiempos de espera; duración promedio; estados de los profesionales; disponibilidad de la plataforma; productividad por usuario; franjas de mayor demanda; incidentes técnicos y demás variables requeridas por la SCRD. La información deberá estar disponible para seguimiento semanal y consolidación mensual.
12. Seguridad de la información, incluyendo usuarios individualizados, acceso por roles, control de permisos, trazabilidad de accesos y acciones, mecanismos de cifrado o protección equivalente, respaldo periódico, control de descargas, restricciones para el acceso a grabaciones y medidas técnicas y administrativas acordes con el tratamiento de datos personales y con la naturaleza de la información gestionada por Línea Calma.
13. Soporte técnico y continuidad operativa para ocho (8) usuarios, mediante una mesa de soporte disponible durante los horarios de operación definidos por la SCRD, que incluya recepción, clasificación, escalamiento y cierre de incidentes; mantenimiento preventivo y correctivo; reporte de fallas; tiempos de respuesta; acompañamiento técnico y mecanismos de contingencia frente a afectaciones de la telefonía, el CRM, las grabaciones, las consolas, los reportes o la integración de los sistemas.
14. Administración y parametrización del servicio para ocho (8) usuarios, incluyendo creación y modificación de usuarios, perfiles y permisos; configuración de campos de captura; actualización de mensajes IVR; reglas de enrutamiento; horarios; estados de los profesionales; reportes básicos y demás ajustes autorizados por la SCRD. Ninguna modificación que afecte la operación, los campos

misionales, la seguridad, las rutas de acceso o la trazabilidad podrá realizarse sin autorización previa de la entidad.

15. Trazabilidad integral entre llamada, grabación, registro y reporte, de forma que la SCRD pueda reconstruir el ingreso o salida de cada llamada, el profesional que la atendió, su duración, el audio correspondiente, el registro misional, la clasificación, el cierre, la ruta sugerida o activada, el seguimiento realizado y su incorporación a los reportes institucionales. Esta condición será transversal a la auditoría, el control de calidad, la supervisión contractual y la verificación de la debida diligencia institucional.

El contratista deberá garantizar que la solución se encuentre debidamente configurada, probada y disponible antes de la apertura del servicio. Para ello, deberá participar en las pruebas técnicas y simulacros que defina la SCRD y corregir, sin costo adicional, las fallas que afecten la recepción o realización de llamadas, la grabación, el registro, la integración, la consulta, la seguridad, la generación de reportes o la continuidad de la operación.

Los costos de implementación, configuración, parametrización, integración, puesta en funcionamiento, licenciamiento, capacitación inicial, soporte, mantenimiento y demás actividades necesarias para el funcionamiento de la solución deberán encontrarse incluidos en la propuesta económica, sin que haya lugar al reconocimiento de valores adicionales por conceptos indispensables para el cumplimiento del objeto contractual.

Las características, cantidades, condiciones de operación, niveles de servicio, obligaciones de soporte y demás requerimientos se desarrollan de manera detallada en el Anexo Técnico, documento que deberá ser observado integralmente por los proponentes y por el contratista durante la ejecución.

2.4 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución del contrato que se suscriba será de cuatro (4) MESES, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

2.5. OBLIGACIONES

2.5.1. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

2.5.1.1. OBLIGACIONES GENERALES

1. Atender la totalidad de los requerimientos técnicos a que haya lugar, durante el plazo de ejecución de este contrato.
2. Allegar a la SCRD en los plazos establecidos, los documentos requeridos para la cumplida iniciación y ejecución del contrato, tales como las garantías y demás requisitos establecidos en el anexo técnico y el contrato que llegare a celebrarse.
3. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y entrabamientos.

4. Cumplir con lo estipulado en la cláusula forma de pago y requisitos para el pago, con respecto a los documentos requeridos para el mismo y el plazo establecido para la presentación de la facturación.
5. Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate, para la ejecución del contrato, lo mismo que el pago de honorarios, impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución del contrato. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el contratista e incluidos en el precio de su oferta.
6. Cumplir con el pago de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, riesgos laborales, pensiones y aportes a caja de compensación familiar, al instituto colombiano de bienestar familiar y al servicio nacional de aprendizaje - SENA, cuando a ello haya lugar, mediante certificación a la fecha, expedida por el revisor fiscal o el representante legal – de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la ley 789 de 2002 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
7. Reportar al supervisor del contrato, de manera inmediata, cualquier novedad o anomalía que pueda afectar la ejecución del contrato.
8. Asistir a las reuniones que sean convocadas por el supervisor del contrato.
9. Reparar los daños e indemnizar los perjuicios que cause a la SCRD por el incumplimiento del contrato.
10. Asumir la responsabilidad civil que generen la(s) demanda(s) impuestas por terceros derivadas de su actividad.
11. Suscribir las actas que resulten con ocasión y ejecución del contrato.
12. Las demás necesarias para el cumplimiento del objeto contractual.

2.5.1.2 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

El contratista seleccionado, en desarrollo del objeto contractual, deberá cumplir las siguientes obligaciones:

1. Cumplir el objeto contractual de conformidad con lo establecido en los estudios previos, el Anexo Técnico, la propuesta presentada, el contrato y los demás documentos que integren el proceso de selección.
2. Implementar, configurar, parametrizar, integrar y poner en funcionamiento la solución tecnológica requerida para la operación de Línea Calma, garantizando la interoperabilidad entre el canal telefónico, la plataforma de gestión de llamadas, el sistema de captura de información, las grabaciones y los reportes institucionales.
3. Habilitar y mantener en funcionamiento una línea fija local PBX, y no celular, con capacidad para recibir llamadas entrantes y articularse con la Línea 195, de acuerdo con las condiciones técnicas definidas por la SCRD.
4. Habilitar y garantizar la disponibilidad de doce (12) canales concurrentes para llamadas entrantes y salientes, escalables o ajustables de acuerdo con la demanda, los horarios de operación y el número de profesionales conectados.
5. Proveer y gestionar el tráfico de llamadas salientes requerido para la devolución de llamadas, seguimiento a usuarios y demás contactos operativos autorizados por la

SCRD, asegurando la trazabilidad de la fecha, hora, duración, estado, resultado y profesional asociado a cada contacto.

6. Configurar y mantener operativo un sistema de respuesta de voz interactiva —IVR— que incluya el mensaje institucional de bienvenida, el alcance general del servicio, la información sobre tratamiento de datos personales, el aviso o autorización de grabación y las opciones básicas de enrutamiento definidas por la SCRD.
7. Parametrizar el IVR para solicitar y registrar el número telefónico de contacto del usuario cuando así lo determine la SCRD, con el fin de facilitar la devolución de llamadas, la asociación con el registro misional y la búsqueda de las grabaciones correspondientes.
8. Implementar y mantener en funcionamiento un sistema de distribución automática de llamadas —ACD— y cola de espera, con reglas de enrutamiento por disponibilidad, control de llamadas recibidas, atendidas, no atendidas y abandonadas, medición de tiempos de espera y administración de los estados de los profesionales.
9. Habilitar la funcionalidad de callback para la devolución de llamadas no atendidas, abandonadas o que requieran seguimiento, garantizando el registro del intento de contacto, la fecha y hora, el profesional responsable y el resultado de la gestión.
10. Proveer, configurar y mantener disponibles ocho (8) licencias o accesos individualizados a softphone o consola de atención web o de escritorio, integrados con la plataforma de llamadas y el sistema de captura de información.
11. Garantizar que el softphone o consola permita recibir y realizar llamadas, administrar estados de conexión, efectuar pausas, transferir llamadas cuando aplique, consultar el historial mínimo de interacción y registrar la gestión asociada a cada atención.
12. Proveer, configurar y mantener disponible un CRM o sistema de captura misional para ocho (8) usuarios, con campos parametrizables de acuerdo con las variables, categorías y criterios definidos y aprobados por la SCRD.
13. Parametrizar el CRM o sistema de captura para registrar, como mínimo, la identificación suministrada por el usuario, motivo de contacto, tipo de atención, señales o clasificación de riesgo, orientación brindada, rutas sugeridas o activadas, resultado, cierre, seguimiento y observaciones.
14. Garantizar que el CRM conserve el histórico de las atenciones, permita la administración de usuarios y permisos por roles, facilite la consulta de información y permita la exportación de bases y reportes en formatos editables, incluyendo Excel o CSV.
15. Integrar la información técnica de cada llamada con su correspondiente registro misional, de manera que sea posible asociar la fecha, hora, duración, número entrante o saliente, estado de la llamada, profesional responsable, código de atención, grabación y resultado operativo.
16. Garantizar la grabación integrada de las llamadas atendidas y de las llamadas salientes cuando corresponda, procurando una cobertura igual o superior al noventa y nueve por ciento (99 %) de las llamadas gestionadas y manteniendo, como mínimo, el porcentaje aceptable establecido en el Anexo Técnico.
17. Almacenar, proteger, custodiar y mantener disponibles las grabaciones durante el término definido por la SCRD, asegurando que sean recuperables, consultables por usuarios autorizados y asociables al registro correspondiente.

18. Implementar y mantener reportes operativos y/o tableros de seguimiento que permitan consultar las llamadas recibidas, atendidas, no atendidas, perdidas, abandonadas, salientes y devueltas; tiempos de espera; duración promedio; estados de los profesionales; disponibilidad; productividad; franjas de mayor demanda e incidentes tecnológicos.
19. Entregar a la SCRD los reportes operativos, tecnológicos y de disponibilidad con la periodicidad, estructura, contenido y formato establecidos por la supervisión y el Anexo Técnico, garantizando que la información sea completa, verificable, trazable y exportable.
20. Implementar y mantener controles de seguridad de la información que incluyan usuarios individualizados, acceso por roles, permisos diferenciados, trazabilidad de accesos y acciones, control de descargas, restricciones de acceso a grabaciones, mecanismos de respaldo y medidas de cifrado o protección equivalente.
21. Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, custodia y uso autorizado de los datos personales, registros, bases de información y grabaciones gestionados con ocasión del contrato, de conformidad con los lineamientos impartidos por la SCRD.
22. Abstenerse de acceder, consultar, descargar, modificar, compartir, utilizar o suministrar información, registros o grabaciones para finalidades diferentes a las expresamente autorizadas por la SCRD y necesarias para la ejecución del contrato.
23. Realizar respaldos periódicos de la información, registros y grabaciones, y garantizar su recuperación frente a eventos de pérdida, alteración, indisponibilidad o incidente tecnológico.
24. Disponer y mantener una mesa de ayuda y soporte técnico durante los horarios de operación definidos por la SCRD, con mecanismos para la recepción, clasificación, escalamiento, atención, seguimiento y cierre de incidentes.
25. Atender y solucionar los incidentes, fallas o afectaciones relacionadas con la línea telefónica, la plataforma de llamadas, el IVR, el ACD, el callback, el softphone, el CRM, las grabaciones, los reportes o sus integraciones, conforme a los niveles de servicio y tiempos establecidos en el Anexo Técnico.
26. Reportar de manera inmediata a la supervisión cualquier falla, interrupción, incidente de seguridad, pérdida de información, acceso no autorizado o situación que pueda afectar la continuidad, disponibilidad, confidencialidad o trazabilidad de la operación.
27. Registrar y documentar cada incidente tecnológico, indicando como mínimo la fecha y hora de ocurrencia, descripción, impacto, componente afectado, acciones adelantadas, tiempos de atención y solución, responsable y medidas correctivas o preventivas adoptadas.
28. Realizar los mantenimientos preventivos y correctivos necesarios para garantizar la continuidad y disponibilidad de la solución tecnológica, informando previamente a la SCRD cuando las actividades programadas puedan afectar total o parcialmente la operación.
29. Implementar y mantener mecanismos de contingencia que permitan reducir la afectación del servicio ante fallas de telefonía, plataforma, sistema de captura, grabación, consola, reportes, conectividad o integración de componentes.
30. Administrar y parametrizar los usuarios, perfiles, permisos, campos de captura, mensajes IVR, reglas de enrutamiento, horarios de operación, estados de los

profesionales y reportes básicos, conforme a las solicitudes y autorizaciones impartidas por la SCRD.

31. Abstenerse de modificar campos, categorías, usuarios, permisos, configuraciones, mensajes, reglas de enrutamiento, reportes, registros o condiciones funcionales de la solución sin autorización previa de la SCRD.
32. Capacitar a los usuarios autorizados por la SCRD en el uso de la plataforma de llamadas, el softphone, el CRM, los módulos de consulta, los reportes, la recuperación de grabaciones y los mecanismos de soporte técnico.
33. Participar en las actividades de alistamiento, pruebas técnicas, simulacros, validaciones y apertura controlada que defina la SCRD, verificando el funcionamiento integral de llamadas entrantes y salientes, IVR, ACD, callback, grabación, captura, reportes y soporte.
34. Corregir las fallas, inconsistencias o dificultades identificadas durante las pruebas, simulacros o validaciones que afecten la recepción o realización de llamadas, la grabación, el registro, la integración, la seguridad, los reportes o la continuidad del servicio.
35. Garantizar que la solución tecnológica se encuentre configurada, probada, integrada y disponible antes de la fecha de apertura de Línea Calma definida por la SCRD.
36. Garantizar la trazabilidad integral entre llamada, grabación, registro y reporte, permitiendo reconstruir el ingreso o salida de la llamada, el profesional responsable, su duración, el audio, el registro misional, la clasificación, el cierre, la ruta sugerida o activada y el seguimiento efectuado.
37. Suministrar a la SCRD las bases, reportes, registros, grabaciones, respaldos y demás información generada durante la ejecución, en los formatos y condiciones definidos por la supervisión, sin imponer restricciones tecnológicas injustificadas para su consulta, recuperación o exportación.
38. Mantener durante toda la ejecución las licencias, permisos, accesos, capacidades, infraestructura y demás recursos tecnológicos requeridos para el funcionamiento de la solución, evitando interrupciones derivadas del vencimiento o insuficiencia de estos componentes.
39. Asumir todos los costos asociados con la implementación, configuración, parametrización, integración, licenciamiento, mantenimiento, soporte, capacitación, almacenamiento, respaldo y demás actividades indispensables para el cumplimiento del objeto contractual, sin generar cobros adicionales no autorizados por la SCRD.
40. Participar en las reuniones y espacios de seguimiento técnico y operativo convocados por la supervisión, presentar la información requerida y ejecutar las acciones correctivas, preventivas o de mejora que correspondan dentro del alcance contractual.
41. Atender los requerimientos técnicos formulados por la supervisión y aportar oportunamente los soportes que permitan verificar la disponibilidad, funcionamiento, seguridad, soporte, gestión de incidentes y trazabilidad de la solución.
42. Abstenerse de asumir funciones misionales, metodológicas, psicosociales, jurídicas o de atención directa a los usuarios de Línea Calma, así como de definir protocolos, rutas, criterios de orientación, decisiones sobre casos o lineamientos de atención.
43. Abstenerse de ejercer funciones de dirección, coordinación institucional, supervisión contractual o representación de la SCRD, y limitar su actuación a la implementación,

funcionamiento, soporte y gestión operativa de los componentes tecnológicos contratados.

44. Entregar al finalizar el contrato la información técnica y operativa requerida para asegurar el cierre ordenado de la solución, incluyendo bases, registros, grabaciones, respaldos, reportes, documentación de configuraciones, relación de usuarios e incidentes pendientes, conforme a las instrucciones de la SCRD.

2.5.2 OBLIGACIONES DE LA SCRD

1. Designar supervisor para la vigilancia y control de la ejecución del objeto contratado.
2. Pagar el valor del contrato en las condiciones pactadas.
3. Entregar la información y documentos que requiera el contratista y que sean necesarios para la ejecución del contrato.
4. Liquidar el contrato, si a ello hubiere lugar, según lo dispuesto en el Decreto 019 de 2012.

2.6 LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El contrato será ejecutado en la Ciudad de Bogotá D.C., en las instalaciones de LA SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE (SCRD) ubicadas en la Carrera 8ª No. 9-83.

2.7 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La supervisión del presente contrato será ejercida por la Directora de Transformaciones Culturales y verificará el cumplimiento del objeto del contrato y todas sus obligaciones, dentro de los términos previstos y tendrá las responsabilidades que le señala la Ley.

2.7.1 RESPONSABILIDADES DEL SUPERVISOR / INTERVENTOR DEL CONTRATO

El supervisor tendrá las siguientes funciones:

1. Realizar y suscribir con el contratista la respectiva acta de inicio, si hay lugar a ello.
2. Proporcionar los medios disponibles que faciliten la ejecución del mismo.
3. Entregar de manera oportuna al contratista la información requerida para el adecuado cumplimiento de sus obligaciones.
4. Convocar a las reuniones a que haya lugar para el desarrollo de las actividades inherentes al objeto del contrato.
5. Informar al Ordenador del Gasto el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones por parte del contratista para adelantar las acciones legales pertinentes, previo requerimiento efectuado por el supervisor en el cual inste al contratista al cumplimiento de las obligaciones pactadas, con copia a la compañía de seguros que ampara el respectivo acuerdo de voluntades.
6. Expedir las certificaciones a que haya lugar.
7. Programar oportunamente los pagos del contrato en el Programa Anual Mensualizado de Caja PAC, conforme a las fechas establecidas por la Secretaría.

8. Expedir las certificaciones de cumplimiento conforme el cronograma establecido para los pagos.
9. Dejar constancia del pago de los aportes del contratista al Sistema de Seguridad Social Integral en Salud, Pensión y ARL y a Fondo de Solidaridad y Caja de Compensación Familiar, si a ello hubiere lugar, de conformidad con el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, estableciendo una correcta relación entre el monto cancelado y las sumas que debieron haber sido cotizadas.
10. Hacer llegar al Grupo Interno de Trabajo de Servicios Administrativos los informes, certificaciones o copias de los mismos para que reposen en la carpeta del contrato.
11. Dejar constancia de la verificación de la vigencia de la garantía durante todo el plazo del contrato y hasta su terminación o liquidación, si a ésta hubiere lugar y calificar, una vez finalizado el contrato, la oportunidad, efectividad y calidad de los bienes o servicios o de los resultados obtenidos.
12. Solicitar a través del link "Solicitud Servicios de Oficina de Comunicaciones" la publicación del informe periódico en la página web de la entidad, expedido con ocasión de la supervisión o interventoría que se ejerce al contrato. Para el efecto allegará el documento en PDF.
13. Proyectar y suscribir la liquidación del contrato según lo dispuesto en el Decreto 019 de 2012, cuando de acuerdo a la naturaleza del mismo requiera de liquidación o haya lugar a ello. Para el efecto deberá consultar el manual de Supervisión e Interventoría y Liquidación de la SCRD.
14. Realizar el cierre del expediente contractual una vez finalizada la vigencia de las garantías.
15. Publicar en el SECOP II dentro de los tres (3) días siguientes a su expedición, la información y documentos correspondientes a la ejecución del contrato, así como la liquidación y cierre del expediente contractual, cuando estos se suscriban
16. Las demás señaladas en el manual de supervisión e interventoría de la SCRD

3. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA SELECCIÓN

El presente contrato estará sometido a la legislación y jurisdicción colombiana y se regirá por las disposiciones contenidas en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, la Ley 2069 de 2020, el Decreto 1082 de 2015, el Decreto 1860 de 2021 y las demás normas que las complementen, modifiquen, adicionen o reglamenten, así como por las disposiciones civiles y comerciales que resulten aplicables de acuerdo con la naturaleza del objeto contractual.

De conformidad con el numeral 5 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 30 de la Ley 2069 de 2020, la contratación cuyo valor no exceda el diez por ciento (10 %) de la menor cuantía de la entidad, independientemente de su objeto, debe adelantarse mediante el procedimiento de selección de mínima cuantía.

Para la estructuración del presente proceso, la SCRD verificó igualmente la existencia del **Acuerdo Marco de Precios para la Prestación de Servicios BPO III – CCE-SNG-AMP-005-2024**, relacionado con servicios de centros de contacto y componentes tecnológicos asociados. No obstante, la existencia de dicho instrumento no modifica la modalidad aplicable al presente proceso, toda vez que el presupuesto oficial se encuentra dentro del límite establecido legalmente para la mínima cuantía.

Sobre la concurrencia entre un Acuerdo Marco de Precios y la modalidad de mínima cuantía, la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente ha reiterado que, cuando el valor del proceso de contratación no excede el diez por ciento (10 %) de la menor cuantía de la entidad, **prevalece**

el procedimiento de mínima cuantía, independientemente del objeto contractual, criterio que resulta aplicable al presente proceso.

En consecuencia, teniendo en cuenta que el presupuesto oficial de la contratación asciende a **TREINTA Y NUEVE MILLONES SEISCIENTOS CATORCE MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y UN PESOS M/CTE ($39.614.861)** y se encuentra dentro del límite correspondiente a la mínima cuantía de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, la selección del contratista se adelantará mediante la modalidad de **MÍNIMA CUANTÍA**, conforme con las reglas establecidas en el numeral 5 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y en los artículos 2.2.1.2.1.5.1 y siguientes del Decreto 1082 de 2015.

En esta modalidad, la oferta más favorable corresponderá a aquella que presente el menor precio y cumpla integralmente las condiciones jurídicas, técnicas y económicas establecidas por la SCRD en la invitación pública y los documentos que integran el proceso**.**

4. TIPO DE CONTRATO

De acuerdo con las características del objeto contractual, el contrato a celebrar es de prestación de servicio regulado por Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y demás normas que las modifiquen.

5. PRESUPUESTO ESTIMADO, ANÁLISIS Y JUSTIFICACIÓN DEL MISMO Y FORMA DE PAGO

5.1 PRESUPUESTO OFICIAL

El presupuesto oficial destinado para el presente proceso de selección asciende a la suma de **TREINTA Y NUEVE MILLONES SEISCIENTOS CATORCE MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y UN PESOS M/CTE ($39.614.861)**, incluido el IVA cuando a ello haya lugar, así como todos los impuestos, tasas, contribuciones, estampillas, costos directos e indirectos y demás erogaciones necesarias para la correcta ejecución del contrato.

La Secretaría cuenta con los recursos necesarios para respaldar el compromiso que resulte de este proceso de contratación tal y como consta a continuación:

RUBRO	**No. de CDP**	**VALOR EN LETRAS**	**VALOR EN NÚMEROS**
O230117330120240122 – Innovación y cambio cultural para la transformación de comportamientos que promuevan el orgullo por la ciudad de Bogotá D.C.	1226	CINCUENTA MILLONES DE PESOS M/CTE.	$50.000.000

Campo	**Información**
Código BPIN	2024110010314

Campo	Información
Código del Plan Anual de Adquisiciones	SCDPI-21417-01272-26

5.2 ANÁLISIS QUE SOPORTA EL VALOR DEL PRESUPUESTO

El valor estimado de la presente contratación se determinó con fundamento en el Estudio del Sector, la Solicitud de Información a Proveedores adelantada por la SCRD y la matriz comparativa de precios elaborada a partir de las referencias económicas recibidas para los componentes tecnológicos requeridos para la operación de Línea Calma 2026.

Para la estructuración económica se tuvieron en cuenta las condiciones, capacidades y componentes establecidos en el Anexo Técnico, incluyendo la línea fija local PBX, doce (12) canales concurrentes, tráfico de llamadas salientes, IVR informativo, sistema ACD y cola de llamadas, funcionalidad de callback, softphone, CRM o sistema de captura, integración entre llamada y registro, grabación de llamadas, reportes operativos, seguridad de la información, soporte técnico, administración, parametrización y trazabilidad integral de la solución.

Como parte del ejercicio de mercado, la SCRD adelantó a través de SECOP II la **Solicitud de Información a Proveedores SCRD-CCGC-COT05-2026**, mediante la cual se consultó al mercado respecto de las condiciones técnicas y económicas asociadas con la solución tecnológica requerida para Línea Calma. Este ejercicio permitió contar con referencias económicas construidas específicamente frente a la necesidad actualmente definida por la entidad y no únicamente con valores históricos de contrataciones anteriores.

La SCRD revisó igualmente los antecedentes contractuales de Línea Calma correspondientes a vigencias anteriores. No obstante, dichos antecedentes no fueron utilizados como fuente directa para determinar el presupuesto oficial, toda vez que respondían a modelos contractuales de mayor alcance que incorporaban, entre otros componentes, talento humano para la atención, servicios de comunicación, sistemas de información, infraestructura y gastos administrativos. Para 2026, la entidad definió un modelo diferente, en el cual conserva directamente la orientación misional, la contratación del equipo profesional y la dotación física, mientras que el presente proceso se limita a la implementación, funcionamiento, soporte y gestión operativa de los componentes tecnológicos. En consecuencia, los antecedentes históricos fueron considerados como referencia contextual, pero no como valores económicamente homologables con el alcance actual.

Para determinar el valor de mercado se consolidaron **tres (3) referencias económicas actuales**, obtenidas frente a los requerimientos tecnológicos definidos por la SCRD. Las referencias presentan diferentes esquemas de comercialización, puesto que algunos proveedores integran varias funcionalidades dentro de planes o paquetes tecnológicos, mientras que otros discriminan individualmente el costo de cada componente.

En consecuencia, cuando una funcionalidad fue reportada como “incluida” dentro de un plan o solución integral, dicha circunstancia no fue interpretada como un valor económico igual a

cero, sino como una modalidad de comercialización en la cual su costo se encuentra incorporado dentro del valor de otro componente o del paquete tecnológico. Por esta razón, para establecer la razonabilidad económica se comparó principalmente el **valor mensual total necesario para disponer integralmente de las funcionalidades mínimas requeridas por la SCRD**.

Como resultado de la consolidación de las referencias económicas se obtuvieron valores mensuales totales de **$9.627.096**, **$9.766.400** y **$10.317.650**, respectivamente.

Sobre las tres referencias se aplicó un **promedio aritmético simple**, otorgando igual ponderación a cada una de las observaciones económicamente comparables. El resultado corresponde a un valor promedio mensual de **NUEVE MILLONES NOVECIENTOS TRES MIL SETECIENTOS QUINCE PESOS CON TREINTA Y TRES CENTAVOS ($9.903.715,33)**.

Teniendo en cuenta que la ejecución se proyecta para cuatro (4) mensualidades, correspondientes a septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2026, el valor promedio mensual se proyectó por cuatro (4), obteniéndose un valor total estimado de **TREINTA Y NUEVE MILLONES SEISCIENTOS CATORCE MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y UN PESOS CON TREINTA Y TRES CENTAVOS ($39.614.861,33)**, valor que, aproximado al peso, determina un presupuesto oficial de **TREINTA Y NUEVE MILLONES SEISCIENTOS CATORCE MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y UN PESOS M/CTE ($39.614.861)**.

El presupuesto oficial comprende la implementación, configuración, parametrización, integración y puesta en funcionamiento de la solución, así como el licenciamiento, administración, almacenamiento, respaldo, mantenimiento preventivo y correctivo, soporte técnico, atención de incidentes, seguridad de la información, capacitación inicial y demás recursos humanos, técnicos y operativos indispensables para el adecuado cumplimiento del objeto contractual.

En los componentes cuya remuneración dependa del consumo efectivo, el reconocimiento económico procederá exclusivamente respecto de las cantidades efectivamente causadas, verificadas y recibidas a satisfacción por la supervisión, sin que ello implique modificación del presupuesto oficial.

El Estudio del Sector, la Solicitud de Información a Proveedores, las referencias económicas recibidas, la matriz comparativa de precios, el Anexo Técnico y el Formato de Oferta Económica constituyen los soportes de la estimación económica y deberán conservarse en el expediente precontractual para garantizar la trazabilidad y verificabilidad del análisis realizado.

5.3 FORMA DE PAGO

La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte pagará al contratista el valor correspondiente a los servicios efectivamente prestados y recibidos a satisfacción, sin superar el valor total de la oferta económica aceptada ni el presupuesto oficial de **TREINTA Y NUEVE MILLONES SEISCIENTOS CATORCE MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y UN PESOS M/CTE ($39.614.861)**.

El valor contractual será pagado mediante **cuatro (4) pagos mensuales vencidos**, correspondientes a las mensualidades de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2026, previa presentación de la factura o documento equivalente, informe de ejecución, certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción expedida por la supervisión y los demás documentos exigidos para el trámite de pago.

Cada pago corresponderá a los componentes tecnológicos efectivamente habilitados, disponibles y soportados durante el respectivo periodo, conforme con los valores establecidos en la oferta económica aceptada y las condiciones previstas en el Anexo Técnico.

Respecto de los componentes cuya unidad de remuneración corresponda a consumo efectivo, el pago procederá únicamente sobre las cantidades efectivamente causadas, registradas, verificadas y aprobadas por la supervisión.

Parágrafo 1. El trámite de cada pago se iniciará con su programación en el Programa Anual Mensualizado de Caja —PAC—, previa expedición de la certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato. Para tal efecto, el contratista deberá presentar correctamente la factura electrónica o documento equivalente, el informe mensual de ejecución con sus respectivos soportes, los reportes técnicos y operativos del periodo, la relación de consumos efectivamente causados cuando aplique y la certificación expedida por el revisor fiscal, si está obligado a tenerlo, o por el representante legal, en la que conste que se encuentra al día en el pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales, de conformidad con la normativa aplicable.

Estos documentos deberán ser entregados al supervisor dentro del plazo y bajo las condiciones establecidas por la Secretaría para la programación del PAC y, en todo caso, una vez finalizado el periodo objeto de cobro y consolidada la información correspondiente.

Parágrafo 2. Para la programación de los pagos en el PAC, el supervisor deberá remitir al Grupo Interno de Trabajo de Gestión Financiera los documentos y soportes exigidos dentro de los plazos establecidos por la Secretaría para cada mes calendario.

Parágrafo 3. Los pagos se efectuarán en el mes siguiente al de su programación en el PAC, previa verificación del cumplimiento de las obligaciones contractuales, la prestación efectiva del servicio y el recibo a satisfacción por parte del supervisor.

Parágrafo 4. La presentación de la factura no genera por sí sola el derecho al pago. Cuando se identifiquen inconsistencias, servicios no prestados, consumos no soportados, incumplimiento de los niveles de servicio, indisponibilidades atribuibles al contratista o documentos incompletos, la supervisión podrá solicitar su corrección, realizar los descuentos a que haya lugar o abstenerse de expedir la certificación de cumplimiento hasta que se acrediten las condiciones exigidas.

Parágrafo 5. El valor del contrato constituye el límite máximo de ejecución presupuestal. La Secretaría no estará obligada a agotar la totalidad del valor contractual cuando los servicios por demanda, consumos o componentes previstos no sean efectivamente requeridos, prestados y recibidos a satisfacción.

6. CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE

La Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte determinará la oferta más favorable teniendo en cuenta las normas aplicables a cada modalidad de selección del contratista; teniendo en cuenta que el proceso corresponde a una *Mínima cuantía*, la oferta más favorable corresponde a aquella que una vez verificados y cumplidos los requisitos habilitantes jurídicos, técnicos y financieros (si a ello hubiere lugar), oferte el menor precio en la propuesta económica

7. REQUISITOS HABILITANTES

De acuerdo con lo estipulado en el literal c. del artículo 30 de la Ley 2069 de 2020, reglamentado por el numeral 5 del artículo 2.2.1.2.1.5.2. del Decreto 1860 de 2021, LA SECRETARÍA revisará las ofertas económicas y verificará si la de menor precio cumple con los requisitos habilitantes. Si esta no cumple con las condiciones de la invitación, se verificará si la oferta con el segundo mejor precio cumple con los requisitos, y así sucesivamente.

La verificación de los requisitos mínimos habilitantes se hará con base en la documentación que presenten los proponentes y no dará lugar a ninguna puntuación, pues estos indicarán si la propuesta CUMPLE o NO CUMPLE. Dentro del plazo previsto en el cronograma, LA SECRETARÍA se reserva el derecho de solicitar aclaraciones a los proponentes sobre los requisitos mínimos habilitantes exigidos en la invitación, los cuales no constituyan factor de evaluación.

7.1 CONDICIONES DE CARÁCTER JURÍDICO

La Secretaría verificará que el proponente se encuentre en capacidad jurídica de ejecutar el contrato, para lo cual verificará en entre otros:

- CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL/ REGISTRO DE MATRÍCULA MERCANTIL
- CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA
- AUTORIZACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA U ÓRGANO SOCIAL COMPETENTE
- DOCUMENTO DE CONSTITUCIÓN DE CONSORCIO O UNIÓN TEMPORAL
- FOTOCOPIA DE LA CÉDULA DE CIUDADANÍA DEL PROPONENTE O SU REPRESENTANTE LEGAL
- CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES PARA CON EL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL (SALUD Y PENSIONES), RIESGOS LABORALES Y APORTES PARAFISCALES (APORTES A LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR, INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR – ICBF- Y SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE -SENA).
- PACTO DE PROBIDAD/Transparencia

La entidad verificará la información correspondiente a antecedentes disciplinarios, fiscales y judiciales en las páginas web de Contraloría, Procuraduría, Personería de Bogotá y Policía Nacional

7.2 REQUISITOS DE CARÁCTER TÉCNICO

7.2.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE

De conformidad con el análisis del sector, la naturaleza del objeto, el valor del presupuesto oficial y las condiciones técnicas de la solución requerida, la experiencia se establece como requisito habilitante para verificar que el proponente cuenta con capacidad previa para implementar, operar, administrar o soportar plataformas tecnológicas asociadas con la gestión de comunicaciones y centros de contacto. La exigencia no requiere identidad absoluta entre los contratos acreditados y el objeto del presente proceso, sino experiencia en actividades iguales o similares que permitan demostrar aptitud para ejecutar adecuadamente las obligaciones contractuales.

El proponente deberá acreditar experiencia en la **implementación, puesta en funcionamiento, operación, administración, mantenimiento y/o soporte de plataformas tecnológicas de centros de contacto o contact center, sistemas de gestión de llamadas, telefonía IP o empresarial, soluciones PBX, CRM integrados con canales telefónicos o soluciones tecnológicas equivalentes para la gestión de comunicaciones y atención de usuarios**.

La experiencia deberá acreditarse mediante un máximo de **tres (3) contratos ejecutados y terminados**, cuya sumatoria sea igual o superior al **cien por ciento (100 %) del presupuesto oficial del proceso**, expresado en salarios mínimos mensuales legales vigentes —SMMLV—.

Con el propósito de garantizar la relación material de la experiencia con el objeto contractual, los documentos aportados deberán permitir verificar que, en conjunto, los contratos acreditados comprendieron por lo menos **tres (3)** de los siguientes componentes:

a) Implementación, suministro, administración u operación de líneas telefónicas, telefonía IP, PBX o canales concurrentes.
b) Configuración u operación de IVR, ACD, colas de llamadas, enrutamiento o callback.
c) Implementación, licenciamiento, administración o soporte de CRM o sistemas de captura de información asociados con la atención de usuarios.
d) Implementación u operación de softphone, consolas de atención o herramientas para gestión de agentes.
e) Grabación, almacenamiento, consulta o trazabilidad de llamadas.
f) Generación de reportes, indicadores o tableros asociados con la gestión de comunicaciones.
g) Prestación de mesa de ayuda, soporte técnico, mantenimiento o gestión de incidentes de plataformas tecnológicas.

Esta condición permite verificar experiencia directamente relacionada con los componentes esenciales del Anexo Técnico, sin exigir que los contratos anteriores reproduzcan integralmente la arquitectura o las cantidades particulares previstas para Línea Calma.

Criterio diferencial para Mipymes

De conformidad con el artículo 2.2.1.2.4.2.18 del Decreto 1082 de 2015, adicionado por el artículo 3 del Decreto 1860 de 2021, y atendiendo los resultados del análisis del sector, se establece como requisito habilitante diferencial para las Mipymes domiciliadas en Colombia la posibilidad de acreditar la experiencia exigida mediante un máximo de **cuatro (4) contratos ejecutados y terminados**, cuya sumatoria sea igual o superior al cien por ciento (100 %) del presupuesto oficial expresado en SMMLV.
La condición diferencial se materializa permitiendo a las Mipymes acreditar el mismo valor y contenido de experiencia mediante un número mayor de contratos, reduciendo la barrera derivada de la concentración de experiencia en contratos individuales de mayor cuantía, sin disminuir la capacidad requerida para la adecuada ejecución del objeto. El Decreto 1082 de 2015 permite establecer criterios diferenciales relacionados, entre otros aspectos, con el número de contratos para acreditar experiencia, siempre que se fundamenten en el análisis del sector y no pongan en riesgo la ejecución contractual.

Cuando la propuesta sea presentada por un consorcio o unión temporal, el criterio diferencial será aplicable siempre que por lo menos uno de sus integrantes acredite la condición de Mipyme domiciliada en Colombia y tenga una participación igual o superior al diez por ciento (10 %) dentro de la estructura plural.

El proponente que pretenda acogerse al criterio diferencial deberá manifestarlo expresamente en la carta de presentación de la propuesta y acreditar su condición de Mipyme conforme al artículo 2.2.1.2.4.2.4 del Decreto 1082 de 2015 o la norma que lo modifique, adicione o sustituya.

La condición de Mipyme podrá acreditarse mediante el Registro Único de Proponentes —RUP— vigente y en firme, cuando allí conste el tamaño empresarial, o mediante los siguientes documentos:

Para personas naturales, certificación suscrita conjuntamente por el proponente y un contador público, acompañada del registro mercantil correspondiente.

Para personas jurídicas, certificación suscrita por el representante legal y el contador público o revisor fiscal, cuando exista obligación de tenerlo, acompañada del certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio o por la autoridad competente.

Acreditación de la experiencia
La experiencia podrá acreditarse mediante cualquiera de las siguientes alternativas:

A. Certificaciones de contratos ejecutados y terminados, expedidas por la entidad o persona contratante, que contengan como mínimo:
a) Nombre o razón social del contratante.
b) Nombre o razón social del contratista.
c) Objeto, alcance u obligaciones del contrato.
d) Descripción de las actividades o componentes tecnológicos ejecutados.
e) Valor final ejecutado del contrato.
f) Fecha de inicio.
g) Fecha de terminación.
h) Porcentaje de participación, cuando el contrato haya sido ejecutado mediante consorcio o unión temporal.
i) Nombre, cargo y firma de quien expide la certificación.
j) Información de contacto del contratante que permita su verificación.

B. Copia del contrato acompañada del acta de liquidación, terminación, recibo final o certificación de cumplimiento, siempre que del conjunto de documentos sea posible verificar el objeto, las actividades ejecutadas, el valor final, las fechas de ejecución y el cumplimiento de las condiciones de experiencia exigidas.

Cuando los documentos aportados no permitan identificar con claridad los componentes tecnológicos ejecutados, el proponente podrá acompañarlos con actas, anexos técnicos, informes finales o documentos expedidos por el contratante que permitan verificar su relación con la experiencia requerida.

La Secretaría podrá consultar, verificar o solicitar aclaraciones sobre los documentos presentados, sin que ello permita acreditar circunstancias ocurridas con posterioridad al cierre del proceso, completar experiencia inexistente o mejorar los aspectos sustanciales de la oferta.

Reglas para la valoración de la experiencia

Nota 1. Solo se tendrán en cuenta contratos ejecutados y terminados a la fecha de cierre del proceso. No serán considerados contratos en ejecución ni aquellos respecto de los cuales no pueda verificarse el valor efectivamente ejecutado.

Nota 2. No se aceptarán autocertificaciones, cuentas de cobro, facturas presentadas de manera aislada ni certificaciones expedidas por el propio proponente o por otro integrante del mismo consorcio o unión temporal.

Nota 3. Cuando se acrediten contratos ejecutados mediante consorcio o unión temporal, la Secretaría tendrá en cuenta únicamente el valor correspondiente al porcentaje de participación del proponente. Para tal efecto, deberá aportarse la certificación o el documento de constitución del proponente plural en el que conste dicho porcentaje.

Nota 4. En las propuestas presentadas por consorcios o uniones temporales, la experiencia podrá acreditarse mediante la sumatoria de la experiencia de sus integrantes, sin exceder el número máximo de contratos establecido para el proponente, según le resulte aplicable el requisito general o el criterio diferencial para Mipymes.

Nota 5. Para la conversión del valor de los contratos a SMMLV se dividirá el valor final ejecutado en pesos colombianos entre el salario mínimo mensual legal vigente correspondiente al año de terminación del contrato.

Nota 6. Cuando el valor del contrato se encuentre expresado en moneda extranjera, deberá convertirse a pesos colombianos aplicando la tasa representativa del mercado certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia vigente en la fecha de terminación del respectivo contrato. El valor resultante se convertirá a SMMLV conforme a la regla anterior.

Nota 7. Si el contrato acreditado contempla actividades adicionales o más amplias que las requeridas, será válido siempre que la documentación permita identificar que dentro de su ejecución se desarrollaron las actividades tecnológicas relacionadas con el presente proceso. Cuando el valor correspondiente a dichas

actividades no pueda individualizarse, podrá tomarse el valor total del contrato únicamente si su objeto principal guarda relación directa con la experiencia exigida.

Nota 8. La verificación de la experiencia tendrá carácter habilitante y, por tanto, no otorgará puntaje. El resultado de la evaluación será **CUMPLE** o **NO CUMPLE**.

8. EVALUACIÓN ECONÓMICA

De conformidad con el numeral 5 del artículo 2.2.1.2.1.5.2 del Decreto 1082 de 2015, modificado por el artículo 2 del Decreto 1860 de 2021, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte establecerá el orden de evaluación de las propuestas con fundamento en el menor precio. En consecuencia, evaluará inicialmente la oferta económica de menor valor y verificará si el proponente cumple la totalidad de los requisitos técnicos, jurídicos y habilitantes establecidos en la invitación pública, en el Anexo Técnico, en la plataforma SECOP II y en los demás documentos del proceso. Cuando esta oferta no cumpla los requisitos exigidos, la entidad procederá a verificar la propuesta ubicada en el siguiente orden de precio y así sucesivamente, hasta identificar una oferta que satisfaga integralmente las condiciones del proceso.

La selección recaerá sobre el proponente que presente el **menor valor total evaluado**, siempre que su oferta resulte válida, no supere el presupuesto oficial ni los precios unitarios máximos establecidos por la entidad, cumpla las especificaciones técnicas mínimas y los requisitos habilitantes y no se encuentre incurso en causal de rechazo, inhabilidad, incompatibilidad o conflicto de interés.

Presentación de la oferta económica

El proponente deberá diligenciar y presentar obligatoriamente el documento denominado **“Formato de Oferta Económica”**, dispuesto por la SCRD como anexo del proceso, indicando el valor unitario y el valor total de la totalidad de los componentes tecnológicos requeridos para Línea Calma.

El formato deberá diligenciarse de manera completa, clara e inequívoca, sin modificar, suprimir, adicionar, condicionar o alterar los ítems, descripciones, cantidades, unidades de medida o frecuencias definidas por la entidad. La oferta económica deberá comprender todos los componentes previstos, entre ellos la línea fija local PBX, los canales concurrentes, el tráfico de llamadas salientes, el IVR, el ACD y la cola de llamadas, la funcionalidad de callback, el softphone, el CRM, la integración llamada-registro, la grabación, los reportes, la seguridad de la información, el soporte técnico, la administración, la parametrización y la trazabilidad integral de la solución.

El proponente deberá registrar en el acápite denominado **“Propuesta Económica”** de la plataforma SECOP II el mismo valor total consignado en el Formato de Oferta Económica. El valor registrado en la plataforma deberá corresponder exactamente a la sumatoria de los valores totales ofertados en el anexo económico, una vez aplicadas las cantidades y frecuencias previstas por la entidad.

Para los componentes de prestación mensual, el proponente deberá indicar el valor unitario mensual y el valor total correspondiente al periodo estimado de ejecución señalado en el Formato de Oferta Económica. Para el tráfico de llamadas salientes, deberá indicar el **valor unitario por minuto**, incluidos todos los costos asociados. Para efectos exclusivos de comparación objetiva de las propuestas, la SCRD

establecerá en el formato una cantidad estimada de minutos, sin que esta cantidad constituya obligación de consumo ni compromiso de ejecución para la entidad. Durante la ejecución contractual, este componente se pagará exclusivamente según el consumo efectivamente causado, registrado, verificado y recibido a satisfacción.

Los valores ofertados deberán expresarse en pesos colombianos, sin centavos, e incluir el IVA cuando haya lugar, impuestos, tasas, contribuciones, estampillas, retenciones, costos directos e indirectos, licencias, implementación, configuración, parametrización, integración, almacenamiento, respaldo, soporte, mantenimiento, capacitación, personal, equipos y cualquier otra erogación necesaria para la correcta ejecución del contrato.

Determinación del valor total evaluado

Para establecer el orden de evaluación, la SCRD tomará como referencia el **valor total evaluado** consignado en el Formato de Oferta Económica, obtenido mediante la sumatoria de los valores totales de todos los ítems requeridos.

El valor total de cada ítem se determinará aplicando el valor unitario ofertado a la cantidad, frecuencia o periodo estimado definido por la entidad en el formato. Por tanto:

Valor total evaluado = sumatoria de los valores totales de todos los ítems del Formato de Oferta Económica.

La comparación no se efectuará únicamente sobre el valor de un componente individual, una mensualidad aislada o el precio unitario de las llamadas salientes, sino sobre el valor total evaluado de la solución tecnológica requerida, calculado bajo las mismas cantidades, frecuencias y condiciones para todos los proponentes.

El valor total evaluado no podrá superar el presupuesto oficial del proceso, establecido en **TREINTA Y NUEVE MILLONES SEISCIENTOS CATORCE MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y UN PESOS M/CTE ($39.614.861)**, incluidos todos los impuestos, costos y erogaciones aplicables, so pena de rechazo.

De igual manera, ningún valor unitario ofertado podrá superar el respectivo precio unitario máximo o precio techo establecido por la SCRD en el estudio de mercado y en la matriz de precios techo. La oferta que supere el presupuesto oficial o cualquiera de los precios unitarios máximos será rechazada.

Las cantidades empleadas para calcular el valor total evaluado constituyen estimaciones destinadas a garantizar la comparación de las ofertas bajo condiciones homogéneas. En consecuencia, no generan para la SCRD la obligación de consumirlas o ejecutarlas en su totalidad. El contrato se pagará de acuerdo con los servicios mensuales efectivamente prestados y los consumos por demanda efectivamente causados, verificados y recibidos a satisfacción.

Reglas para el diligenciamiento

La SCRD no aceptará ofertas parciales. El proponente deberá cotizar la totalidad de los ítems incluidos en el Formato de Oferta Económica.

La oferta será rechazada cuando se presente alguna de las siguientes circunstancias:

a) No se allegue el Formato de Oferta Económica.
b) No se diligencie alguno de los ítems obligatorios.
c) Se modifique, suprima, condicione o altere la estructura del formato de manera que no sea posible comparar objetivamente la propuesta.
d) Se presenten valores en cero, negativos, indeterminados, condicionados o expresados mediante símbolos o fórmulas que impidan identificar el precio ofrecido, salvo que el formato autorice expresamente una condición diferente.
e) Se supere el presupuesto oficial.
f) Se supere cualquiera de los precios unitarios máximos o precios techo establecidos por la entidad.
g) No sea posible establecer de manera clara e inequívoca el valor económico ofrecido.
h) Exista una discrepancia sustancial, distinta de un simple error aritmético, entre el valor consignado en SECOP II y el Formato de Oferta Económica, que impida determinar con certeza la voluntad económica del proponente.

Los precios deberán presentarse en números enteros. Cuando el proponente incluya valores con decimales, la SCRD realizará la aproximación al peso: si la fracción decimal es igual o superior a cinco (5), se aproximará por exceso; si es inferior a cinco (5), se aproximará por defecto. Si como resultado de esta operación el valor total corregido supera el presupuesto oficial o alguno de los valores unitarios máximos, la oferta será rechazada.

Correcciones aritméticas

Cuando se identifiquen errores derivados exclusivamente de operaciones matemáticas, la SCRD podrá realizar las correcciones aritméticas correspondientes sin modificar los precios unitarios ofrecidos por el proponente.

Para estos efectos, prevalecerán los valores unitarios consignados en el Formato de Oferta Económica y, con fundamento en ellos, la entidad corregirá las multiplicaciones, subtotales, sumatorias y valor total de la propuesta.

Las correcciones efectuadas serán de obligatoria aceptación para el proponente. El valor total corregido será el utilizado para determinar el orden de evaluación, siempre que:

a) La corrección no implique modificar los precios unitarios ofertados.
b) El valor corregido no supere el presupuesto oficial.
c) Ningún precio unitario supere el respectivo precio techo.
d) La corrección no permita completar un ítem omitido, incorporar un precio no ofertado o mejorar la propuesta presentada.

Cuando la inconsistencia no corresponda a un simple error matemático o no permita determinar de manera inequívoca el precio ofrecido, la oferta será rechazada.

Procedimiento de evaluación

La evaluación económica se desarrollará de la siguiente manera:

1. La SCRD verificará que el proponente haya presentado y diligenciado completamente el Formato de Oferta Económica y que el valor registrado en SECOP II corresponda al consignado en dicho formato.
2. La entidad revisará que ningún valor unitario supere los precios techo establecidos en el estudio de mercado y que el valor total evaluado no exceda el presupuesto oficial de $39.614.861
3. La SCRD realizará las correcciones aritméticas que resulten procedentes, sin modificar los valores unitarios ofertados.
4. Las ofertas económicas válidas se ordenarán de menor a mayor, tomando como referencia su valor total evaluado corregido.
5. La entidad verificará inicialmente el cumplimiento de los requisitos de la oferta ubicada en el primer orden de menor precio.
6. Cuando la propuesta de menor valor cumpla las condiciones jurídicas, técnicas, económicas y habilitantes, y no se encuentre incursa en causal de rechazo, será seleccionada.
7. Cuando la oferta de menor precio no cumpla los requisitos establecidos, la SCRD verificará la propuesta ubicada en el siguiente orden y continuará sucesivamente hasta identificar una oferta que cumpla integralmente las condiciones de la invitación, sin perjuicio de las reglas aplicables a la subsanación de requisitos que no otorguen puntaje ni afecten la asignación del orden económico.
8. La SCRD podrá aceptar la oferta cuando se presente un único proponente, siempre que cumpla la totalidad de los requisitos exigidos y su oferta económica no supere el presupuesto oficial ni los precios unitarios máximos establecidos por la entidad. El procedimiento de mínima cuantía permite evaluar primero la oferta de menor precio y continuar sucesivamente en el orden económico hasta encontrar una propuesta que satisfaga la invitación.

Firmeza de los precios

Los precios unitarios ofrecidos permanecerán fijos durante el plazo de ejecución del contrato y no estarán sujetos a reajustes, indexaciones o actualizaciones.

El proponente deberá prever en su oferta todas las circunstancias que puedan afectar la estructura de costos, incluidos incrementos de licenciamiento, almacenamiento, soporte, infraestructura, personal, servicios de telecomunicaciones, inflación, variación de tasas de cambio y demás factores asociados con la prestación del servicio.

El contratista asumirá los riesgos ordinarios derivados de la estimación de sus costos y de las variaciones previsibles del mercado. La SCRD no reconocerá valores adicionales por errores de cálculo, omisiones, variaciones del dólar, aumento de costos o circunstancias que hayan debido ser consideradas al estructurar la propuesta, sin perjuicio de los eventos extraordinarios que legalmente puedan configurar una alteración de la ecuación económica del contrato.

Ofertas con precios artificialmente bajos

Cuando el precio total o alguno de los componentes relevantes de una oferta parezca artificialmente bajo en relación con el estudio de mercado, los precios techo, las demás propuestas o la estructura económica

necesaria para ejecutar adecuadamente el contrato, la SCRD aplicará el procedimiento previsto en el artículo 2.2.1.1.2.2.4 del Decreto 1082 de 2015.

En tal evento, la entidad solicitará al proponente que explique por escrito y en detalle la sostenibilidad de los precios ofrecidos, incluyendo, cuando resulte necesario, la desagregación de costos directos, licenciamiento, infraestructura, personal, soporte, almacenamiento, gastos generales, imprevistos, impuestos y utilidad. Una vez analizada la explicación, el responsable de la evaluación recomendará continuar con la oferta cuando se demuestre que esta permite ejecutar adecuadamente el contrato o rechazarla cuando las razones presentadas no sustenten suficientemente su valor.

9. ANÁLISIS DE RIESGOS

La SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE (SCRD), realizó el análisis de los diferentes Riesgos que se pueden presentar. Los cuales se encuentran determinados en el Anexo - matriz de riesgos.

NOTA: Se deja constancia que se elaboró la anterior matriz de riesgos previsibles en cumplimiento de la Ley 1150 de 2017 y el Decreto 1082 de 2015, de conformidad con lo establecido en la Guía de Riesgos Previsibles Contractuales de la Veeduría Distrital, el Manual para la identificación y cobertura del riesgo en los procesos de contratación, expedido por Colombia Compra Eficiente y el documento CONPES No. 3714 de 2011

10. GARANTÍAS

De conformidad con el artículo 2.2.1.2.1.5.4 del Decreto 1082 de 2015, en los procesos de mínima cuantía la exigencia de garantías no es obligatoria; no obstante, la Entidad Estatal debe justificar en los estudios previos la decisión de exigirlas o prescindir de ellas. Para el presente proceso se considera necesario exigir garantía única de cumplimiento, atendiendo la relevancia operativa de la solución tecnológica, el tratamiento de datos personales, la necesidad de asegurar la disponibilidad del canal, la grabación y trazabilidad de las llamadas, la continuidad del soporte y la correcta ejecución de las obligaciones durante todo el plazo contractual.

El contratista deberá constituir a favor de la **Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte —SCRD—**, dentro del término establecido por la entidad y como requisito para la ejecución del contrato, una garantía que podrá consistir en cualquiera de los mecanismos permitidos por el artículo 2.2.1.2.3.1.2 del Decreto 1082 de 2015, esto es, contrato de seguro contenido en una póliza, patrimonio autónomo o garantía bancaria, expedida por una entidad legalmente autorizada para operar en Colombia.

La garantía deberá amparar los siguientes riesgos:

i. CUMPLIMIENTO GENERAL DEL CONTRATO

El contratista deberá constituir el amparo de **cumplimiento general del contrato** por un valor equivalente al **veinte por ciento (20 %) del valor total del contrato**, con una vigencia igual al plazo de ejecución y **seis (6) meses más**, y, en todo caso, hasta la liquidación del contrato.

Este amparo cubrirá los perjuicios derivados del incumplimiento total o parcial de las obligaciones contractuales, el cumplimiento tardío o defectuoso imputable al contratista, el pago de las multas y la efectividad de la cláusula penal pecuniaria.

La cuantía establecida resulta proporcional a la naturaleza del contrato, considerando que el incumplimiento en la implementación, configuración, disponibilidad, soporte o gestión operativa de la solución podría impedir la apertura o afectar el funcionamiento de Línea Calma, ocasionar interrupciones del canal, pérdida de trazabilidad o indisponibilidad de los registros y grabaciones. El artículo 2.2.1.2.3.1.12 del Decreto 1082 de 2015 exige que este amparo sea, como mínimo, equivalente al diez por ciento del valor contractual y que permanezca vigente hasta la liquidación; por tanto, el porcentaje del veinte por ciento se adopta como medida razonable de cobertura frente a la criticidad operativa del servicio.

ii. CALIDAD DEL SERVICIO

El contratista deberá constituir el amparo de **calidad del servicio** por un valor equivalente al **veinte por ciento (20 %) del valor total del contrato**, con una vigencia igual al plazo de ejecución y **seis (6) meses más**, contados a partir de la terminación del contrato.

Este amparo cubrirá los perjuicios derivados de la prestación deficiente del servicio o del incumplimiento de las condiciones de calidad previstas en el Anexo Técnico, particularmente las relacionadas con la implementación y funcionamiento de la línea telefónica, los canales concurrentes, el IVR, el ACD, la cola de llamadas, el callback, el softphone, el CRM, la grabación, la integración entre llamada y registro, la trazabilidad, la generación de reportes, la disponibilidad de la plataforma, la atención de incidentes, el soporte técnico y la seguridad de la información.

La cobertura comprende las fallas de calidad que se manifiesten durante la ejecución o que sean identificadas con posterioridad a la terminación, siempre que tengan origen en servicios, configuraciones, integraciones, respaldos, reportes o actividades ejecutadas por el contratista durante la vigencia contractual. El valor y el plazo de esta cobertura se determinan en función del objeto, la naturaleza del servicio y las obligaciones asumidas, conforme al artículo 2.2.1.2.3.1.15 del Decreto 1082 de 2015.

iii. PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES

El contratista deberá constituir el amparo de **pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales** por un valor equivalente al **cinco por ciento (5 %) del valor total del contrato**, con una vigencia igual al plazo de ejecución y **tres (3) años más**, contados a partir de la terminación del contrato.

Este amparo cubrirá el riesgo de incumplimiento de las obligaciones laborales respecto del personal que el contratista utilice para la implementación, parametrización, administración, mantenimiento, soporte técnico, atención de incidentes y demás actividades necesarias para la ejecución del contrato.

La cobertura no implica la existencia de relación laboral alguna entre la SCRD y el personal del contratista, quien actuará con plena autonomía técnica, administrativa y laboral y será el único responsable del pago de salarios, prestaciones sociales, indemnizaciones, aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y obligaciones parafiscales. El porcentaje y la vigencia corresponden a los mínimos previstos en el artículo 2.2.1.2.3.1.13 del Decreto 1082 de 2015.

11. ACUERDOS COMERCIALES

De conformidad con lo establecido en el numeral 10 del artículo 2.2.1.1.2.1.3 del Decreto 1082 de 2015 y con los lineamientos contenidos en el Manual para el Manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación expedido por Colombia Compra Eficiente, la SCRD efectuó el análisis correspondiente atendiendo la naturaleza de la entidad, el objeto contractual, el presupuesto oficial y los umbrales aplicables.

Teniendo en cuenta la naturaleza del presente proceso, correspondiente a la prestación de servicios tecnológicos, y la condición de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte como entidad perteneciente al nivel distrital, resulta aplicable el trato nacional derivado de la **Decisión 439 de 1998 de la Comunidad Andina de Naciones – CAN**, en los términos previstos para los servicios originarios de los países miembros.

Respecto de los demás Acuerdos Comerciales, el presupuesto oficial del presente proceso se encuentra por debajo de los respectivos umbrales de cobertura aplicables, razón por la cual no se configura cobertura adicional para la contratación.

Lo anterior no modifica la modalidad de selección de mínima cuantía ni el criterio de selección de la oferta de menor precio que cumpla las condiciones establecidas por la SCRD.

Documento 20269000402573 firmado electrónicamente por:	
Leidy Paola Mendivelso Fernandez	Contratista Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento Fecha firma: 13-08-2026 08:59:58
Jose David Tarazona Rueda	Contratista Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento Fecha firma: 31-07-2026 10:32:24
Mariana Álvarez Matallana	Directora de Transformaciones Culturales Dirección de Transformaciones Culturales Fecha firma: 31-07-2026 11:04:54
Alexandra Buitrago González	Contratista Dirección de Transformaciones Culturales

Fecha firma: 14-08-2026 16:54:45

31459ddecf2304434a16fbf0d017583378f25df21c81dc8a168c62bc692feb30

Codigo de Verificación CV: 89611

Estudio de Sector

Operador Técnico

- Agosto de 2026–

Objeto: Prestar servicios a la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte para la implementación, funcionamiento, soporte y gestión operativa de los componentes tecnológicos requeridos para la Línea Calma, en el marco de las estrategias de cultura ciudadana del Proyecto de Inversión No. 7991.

1. ANÁLISIS DEL SECTOR

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.1.1.6.1. del Decreto 1082 de 2015, a continuación, se presenta el análisis del sector relativo al objeto del proceso de contratación desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional y técnica.

La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte —SCRD— es un organismo del sector central de la Administración Distrital, con autonomía administrativa y financiera, creado mediante el Acuerdo Distrital 257 de 2006. En su condición de cabeza del Sector Cultura, Recreación y Deporte, tiene como razón de ser liderar la generación de condiciones para el ejercicio efectivo, progresivo y sostenible de los derechos culturales, deportivos y recreativos de los habitantes de Bogotá, mediante la formulación concertada de políticas y la ejecución, evaluación y seguimiento de programas sectoriales, poblacionales, territoriales y locales.

En el ámbito distrital, el Decreto Distrital 649 de 2025, “Por medio del cual se expide el Decreto

Único del Sector Cultura, Recreación y Deporte", compila la normativa aplicable a la organización, competencias y funcionamiento del sector. De conformidad con su artículo 4, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte tiene por objeto orientar y liderar la formulación concertada de políticas, planes y programas en los campos cultural, patrimonial, recreativo y deportivo del Distrito Capital.

Por su parte, el artículo 5 del citado decreto asigna a la SCRD, entre otras, funciones relacionadas con la formulación, coordinación y ejecución de políticas, planes, programas y proyectos en los campos cultural, patrimonial, recreativo y deportivo, así como con el liderazgo de políticas públicas orientadas a garantizar los derechos culturales y contribuir al desarrollo de la cultura ciudadana.
En el marco de la estructura organizacional de la entidad, el artículo 19 del Decreto Distrital 649 de 2025 establece las funciones de la Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento, relacionadas con el liderazgo, formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas de cultura ciudadana y transformación cultural, así como con el diseño y desarrollo de procesos y estrategias de transformación cultural en el Distrito Capital.

Desde la Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento, se han venido desarrollando acciones orientadas a fortalecer la cultura ciudadana en Bogotá, las cuales incluyen: a) orientación y acompañamiento a las entidades en la formulación y determinación de sus enfoques de cultura ciudadana, implementación de proyectos y estrategias de transformación cultural; b) definición de las metodologías y protocolos requeridos para diseñar e implementar estrategias según las características de la transformación cultural esperadas; c) seguimiento y evaluación de los proyectos acompañados; d) coordinación y articulación sectorial, interinstitucional y público-privada en el marco de la Red Distrital de Cultura Ciudadana y Democrática; y e) implementación de la Política Pública de Cultura Ciudadana. Este esfuerzo está orientado a generar una base sólida para la medición efectiva de los impactos y resultados de la política en la ciudadanía, con el fin de optimizar las acciones y estrategias implementadas en pro del fortalecimiento de la cultura ciudadana en Bogotá. En este sentido, desde la dependencia se Implementarán 8 estrategias de cultura ciudadana que promuevan la confianza, la convivencia, la resolución de conflictos, la eliminación del machismo y cualquier tipo de discriminación, los hábitos saludables, la salud mental, la cultura ambiental y el respeto por todas las formas de vida, la movilidad sostenible, segura y diferencial en Bogotá.

La política pública de cultura ciudadana 2019-2038 adoptada a través del CONPES 10/2019, se formuló con el objetivo de abordar de manera integral las problemáticas de ciudad con un enfoque de cultura ciudadana, posibilitando la generación de cambios culturales sostenibles para el cumplimiento de los objetivos de gobierno y el desarrollo armónico de la ciudad, creando un marco de actuación y caja de herramientas de tipo conceptual, técnico, metodológico y financiero que promueve la gestión intersectorial e interinstitucional de estrategias de transformación cultural.

Análisis de Acuerdos Marco de Precios y modalidad aplicable
En desarrollo del deber de planeación, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte verificó la existencia de instrumentos de agregación de demanda relacionados con los servicios tecnológicos requeridos para Línea Calma, identificando el Acuerdo Marco de Precios para la Prestación de Servicios BPO III – CCE-SNG-AMP-005-2024, el cual contempla diferentes componentes asociados con servicios de comunicación y centros de contacto.

La existencia de dicho instrumento fue considerada dentro de la estructuración del proceso. No obstante, de conformidad con el numeral 5 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 30 de la Ley 2069 de 2020, cuando el valor de la contratación no excede el diez por ciento (10 %) de la menor cuantía de la entidad, independientemente de su objeto, resulta aplicable el procedimiento de selección de mínima cuantía.

En este sentido, la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente ha reiterado el criterio conforme al cual, ante la concurrencia entre un Acuerdo Marco de Precios y una contratación cuyo valor se encuentra dentro del límite correspondiente a la mínima cuantía, prevalece esta última modalidad de selección, en atención a que el elemento determinante corresponde al valor del proceso.

En consecuencia, teniendo en cuenta el presupuesto oficial determinado a partir del estudio de mercado, la SCRD adelantará el presente proceso mediante la modalidad de **MÍNIMA CUANTÍA**, conforme con las disposiciones aplicables de la Ley 1150 de 2007 y el Decreto 1082 de 2015.

La anterior determinación no releva a la entidad del análisis de las condiciones del mercado. Por el contrario, para establecer un presupuesto razonable y acorde con las características particulares de la arquitectura tecnológica requerida para Línea Calma, la SCRD adelantó una Solicitud de Información a Proveedores y consolidó referencias económicas actuales específicamente asociadas con los componentes tecnológicos objeto de contratación.

Al analizar los pliegos de condiciones y los servicios que se ofrecen en esta plataforma se encontró que no se trata un servicio de características técnicas uniformes, además de que algunos de los servicios y condiciones que requiere el proyecto “Línea Calma” para su correcto funcionamiento no están incluidos, y por lo tanto, de continuar con el proceso, no se lograría darle el funcionamiento esperado a esta estrategia de cambio cultural y comportamental.

1. La Línea Calma, que por su naturaleza es una plataforma de atención psicosocial, requiere de flexibilidad y posibilidades de maniobra para atender las distintas situaciones que se presentan en la operación cotidiana. Específicamente, una de las características de la Línea es que la oferta de los tres (3) tipos de servicio ofrecidos a la ciudadanía (atención telefónica, acompañamiento psicoeducativo y llamadas de salida hacia la ciudadanía) son cubiertos por la totalidad de los agentes profesionales de acuerdo con mallas de atención que se formulan por parte de los coordinadores. Si, por ejemplo, uno de los agentes recibe una llamada de emergencia y debe tomarse más tiempo del esperado para dar acompañamiento a la situación, puede ser cubierto por los demás agentes. También, debido al presupuesto limitado, durante el ejercicio se han combinado las tareas que realizan los agentes en el día a día para cubrir los horarios de llamadas entrantes, los servicios psicoeducativos y las llamadas de seguimiento. Al verificar las condiciones del Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO, se encontró que los agentes que se contraten para cada tipo de servicio (llamadas entrantes, atención por video llamada) no pueden prestar sino ese servicio durante el contrato y no pueden rotarse entre un servicio y otro. Por este motivo, para la capacidad instalada de la Línea sería perjudicial tener agentes específicos para cada servicio de la plataforma, porque resultaría más oneroso tener un equipo exclusivo para cada tipo de servicio.

2. Otra de las necesidades técnicas que se han identificado en la Línea Calma es que existan algunos espacios físicos al interior de las instalaciones del operador para que se realicen talleres presenciales con grupos de hombres graduados de la Línea o espacios de acompañamiento psicoeducativo presencial para los hombres que, por ejemplo, no tienen acceso a internet o a un computador. Pese ello, tales servicios tampoco se encuentran contemplados en el Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO y su ausencia afectaría el alcance que se ha estructurado para la estrategia en la medida en que no permite prestar el seguimiento a los hombres que tengan esas condiciones.

Por lo anterior, se concluye que el presente proceso de selección NO puede ser tramitado dicho Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II, dado que por la estructura de éste tipo de contratos no pueden ser adicionados o modificados los servicios del catálogo ya pre establecido, y en consecuencia éste no satisface completamente la necesidad de la entidad. Dando cumplimiento al numeral 6 del artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto Nacional No. 1082 de 2015, los riesgos asociados al contrato, la forma de mitigarlos y la asignación del riesgo entre las partes contratantes se establecen en documento adjunto que hace parte integral de los estudios y documentos previos.

1.1. Información básica del proceso:

Tipo de proceso de selección: Mínima Cuantía.

Objeto: Prestar servicios a la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte para la implementación, funcionamiento, soporte y gestión operativa de los componentes tecnológicos requeridos para la Línea Calma, en el marco de las estrategias de cultura ciudadana del Proyecto de Inversión No. 7991.

Duración estimada del contrato: El plazo de ejecución del contrato que se suscriba será de cuatro (4) MESES, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

Fecha estimada de inicio del contrato: Una vez se suscriba el acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

Presupuesto oficial: El presupuesto oficial del proceso asciende a la suma de TREINTA Y NUEVE MILLONES SEISCIENTOS CATORCE MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y UN PESOS M/CTE ($39.614.861), incluido IVA cuando aplique, así como los tributos, tasas, contribuciones, estampillas, costos directos e indirectos, licenciamiento, configuración, parametrización, integración, almacenamiento, soporte, mantenimiento, personal técnico y demás erogaciones necesarias para la adecuada ejecución del contrato.

El presupuesto oficial corresponde al monto máximo estimado para atender los requerimientos técnicos que sean efectivamente solicitados, autorizados, prestados y recibidos a satisfacción durante la ejecución contractual, bajo un esquema de precios unitarios y ejecución por demanda. En consecuencia, la existencia del presupuesto no implica para la Secretaría la obligación de agotar la totalidad de los recursos ni para el contratista el derecho a reclamar valores por servicios no solicitados,

no autorizados, no prestados o no recibidos a satisfacción.

2. PERSPECTIVA LEGAL

En virtud de la Ley 1150 de 2007, “Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos”, y en desarrollo del Decreto 1082 de 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional”, los procesos de selección contractual deben adelantarse con observancia de los principios de igualdad, eficacia, celeridad, economía, imparcialidad, publicidad, transparencia, responsabilidad y selección objetiva, en armonía con los principios que orientan la función administrativa previstos en el artículo 209 de la Constitución Política.

En materia contractual, el ordenamiento jurídico prevé que la escogencia del contratista se efectúe con arreglo a las modalidades de selección establecidas por la ley, entre ellas la licitación pública, la selección abreviada, el concurso de méritos, la contratación directa y la mínima cuantía, de acuerdo con la naturaleza del objeto, la cuantía, las características de los bienes o servicios requeridos y las condiciones particulares del proceso.

El presente contrato estará sometido a la legislación y jurisdicción colombiana y se regirá para todos los efectos por las normas de la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Decreto 1082 de 2015, Ley 2069 de 2020 reglamentada por el Decreto 1860 de 2021 y demás disposiciones que las complementen, modifiquen o reglamenten y por las normas civiles y comerciales que regulen el objeto del presente contrato.

En virtud de lo anterior y como quiera que el valor de los bienes o servicios a adquirir no superan el 10% de la menor cuantía establecida para el presupuesto de Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte, se adelantará el proceso mediante la modalidad de SELECCIÓN DE MÍNIMA CUANTÍA.

En el presente proceso podrán participar personas naturales o jurídicas nacionales, consorcios, uniones temporales o promesas de sociedad futura cuyo objeto social, actividad económica, experiencia y capacidad jurídica les permita cumplir con el objeto establecido en el proceso de selección.

3. ASPECTOS GENERALES DEL MERCADO

3.1. IDENTIFICACIÓN DEL SECTOR ECONÓMICO

Las actividades objeto del presente proceso tienen por objeto: **“Prestar servicios a la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte para la implementación, funcionamiento, soporte y gestión operativa de los componentes tecnológicos requeridos para la Línea Calma, en el marco de las estrategias de cultura ciudadana del Proyecto de Inversión No. 7991”**

El sector económico relacionado con el presente proceso corresponde principalmente al sector terciario de la economía, particularmente a las actividades de tecnologías de la información, telecomunicaciones, implementación y administración de plataformas tecnológicas, servicios de telefonía empresarial, soluciones para centros de contacto, licenciamiento de software, integración de sistemas, almacenamiento, seguridad de la información y soporte técnico.

La necesidad institucional no corresponde a la tercerización integral de un centro de contacto ni a la contratación de agentes para la atención de usuarios. La SCRD asumirá directamente la orientación misional de Línea Calma, la contratación del equipo profesional responsable de la atención y la dotación física requerida para su funcionamiento. El alcance del futuro contratista se concentra exclusivamente en la implementación, configuración, disponibilidad, administración, mantenimiento y soporte de la arquitectura tecnológica requerida para habilitar el canal.

El mercado relevante se encuentra conformado por proveedores de telecomunicaciones, plataformas de contact center, soluciones PBX, telefonía IP, software CRM, infraestructura en nube, servicios de integración, almacenamiento, grabación, seguridad de la información, soporte técnico y demás soluciones tecnológicas equivalentes.

Desde la perspectiva comercial, estos servicios pueden ofrecerse mediante diferentes modelos de estructuración. Algunos proveedores comercializan las funcionalidades individualmente, mientras otros agrupan varios componentes dentro de planes, paquetes o licencias integrales. Esta característica resulta relevante para la comparación económica, pues la ausencia de un precio independiente para una funcionalidad no necesariamente significa que esta carezca de costo, sino que su valor puede encontrarse incorporado dentro de una solución integral.

Desde la perspectiva de planeación contractual, la comparación debe realizarse verificando que las diferentes propuestas satisfagan una misma arquitectura funcional mínima, considerando capacidades, usuarios, canales concurrentes, funcionalidades, condiciones de integración, soporte, seguridad, almacenamiento y niveles de servicio. Esta metodología permite comparar soluciones técnicamente equivalentes aunque sus estructuras comerciales no sean idénticas.
.

3.2. CLASIFICACIÓN CÓDIGOS UNSPSC

Conforme a lo establecido en los artículos 2.2.1.1.1.4.1 y 2.2.1.2.1.5.1 del Decreto 1082 de 2015, modificados por los artículos 2 y 5 del Decreto 0142 de 2023, respectivamente, y de acuerdo con la “Guía para la codificación de bienes y servicios de acuerdo con el código estándar de productos y servicios de Naciones Unidas —UNSPSC—”, expedida por la Agencia Nacional de Contratación Pública —Colombia Compra Eficiente—, los bienes y servicios requeridos para el presente proceso de contratación se encuentran clasificados bajo los siguientes códigos UNSPSC:

Clasificación UNSPSC	Segmento	Familia	Clase
81112200	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Servicios informáticos	Mantenimiento y soporte de software
83111500	Servicios públicos y servicios relacionados con el sector público	Servicios de medios de telecomunicaciones	Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia
81111508	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Servicios informáticos	Ingeniería de software o hardware
83112200	Servicios públicos y servicios relacionados con el sector público	Servicios de medios de telecomunicaciones	Servicios mejorados de telecomunicaciones
81111811	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Servicios informáticos	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas
81112211	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Servicios informáticos	Mantenimiento y soporte de software

Los códigos señalados guardan relación directa con el alcance del objeto contractual, en la medida en que el servicio requerido comprende una solución tecnológica la cual deberá ser integral, compatible e interoperable, y permitir la implementación, puesta en funcionamiento, administración, soporte y gestión operativa de los componentes tecnológicos requeridos para Línea Calma.

En particular, dichos códigos se relacionan con los servicios informáticos de mantenimiento y soporte de software, el servicio de telecomunicaciones para comunicaciones locales y de larga distancia, y los elementos correspondientes para cumplir el requerimiento de suministrar, configurar, parametrizar, integrar, mantener y soportar todos los elementos tecnológicos necesarios para su correcto funcionamiento, incluyendo licencias, accesos, infraestructura de comunicaciones, almacenamiento, respaldo, seguridad, asistencia técnica y demás componentes indispensables para garantizar la operación durante el plazo contractual.
En consecuencia, la interpretación de los códigos UNSPSC deberá realizarse de manera armónica con el objeto contractual, el anexo técnico, las fichas técnicas, el tarifario, los estudios previos y los requisitos habilitantes del proceso. Para efectos de la experiencia habilitante, la Entidad verificará que la experiencia acreditada por los proponentes se encuentre asociada a mínimo dos (2) de los códigos UNSPSC antes señalados y que, además, del objeto, alcance o certificación contractual se evidencie relación directa con para la implementación, funcionamiento, soporte y gestión operativa de los componentes tecnológicos afines al objeto del presente proceso.

Esta delimitación permite asegurar coherencia entre la codificación del proceso, el análisis del sector, la solicitud de información al mercado, los requisitos de experiencia y el alcance real de la necesidad contractual, evitando que el proceso sea interpretado como una tercerización de la Línea Calma y garantizando que la selección se concentre en proveedores con capacidad técnica suficiente para atender los requerimientos de la SCRD.

3.3. CLASIFICADOR CIIU

Para el presente objeto de estudio, los servicios requeridos pueden ser clasificados según la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas, revisión 4 adaptada para Colombia (CIIU Rev. 4 A.C), en los siguientes códigos:

Clasificación CIIU Rev. 4 A.C SECCIÓN R

Código	Descripción
8220	Actividades de centros de llamadas (call center)

Fuente: Elaboración propia a partir del documento Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas,
revisión 4 adaptada para Colombia (CIIU Rev. 4 A.C). Disponible en:
https://www.dane.gov.co/files/nomenclaturas/CIIU_Rev4ac.pdf

Actividad económica: 8220, esta clase incluye:

> "Las actividades de centros que atienden a llamadas de clientes utilizando operadores Humanos, sistemas de distribución automática de llamadas, sistemas informatizados de telefonía, sistemas interactivos de respuesta de voz o métodos similares para recibir pedidos, proporcionar información sobre productos, responder a solicitudes de asistencia de los clientes o atender reclamaciones."
>
> "Las actividades de centros que realizan llamadas, utilizando técnicas similares, Para vender bienes o servicios a clientes potenciales, llevar a cabo estudios de mercado o encuestas de opinión pública y actividades similares."

4. ASPECTOS ECONÓMICOS:

4.1. Economía Colombiana[12]

El año 2025 estuvo marcado por contrastes económicos, incertidumbre y desafíos significativos que impactaron al país, las empresas, los hogares y la sociedad en su conjunto. Aunque se evidenció una recuperación al cierre del periodo impulsada por la demanda interna, el desempeño de la inversión productiva continuó por debajo de su potencial. La inflación consolidó su senda de descenso cerrando el año en 5,10% (según el DANE), pero la inversión privada mostró signos de estancamiento y la volatilidad en los mercados financieros persistió como una preocupación latente.

Desde una perspectiva macroeconómica, la sostenibilidad fiscal se mantiene como el principal reto para 2026. El elevado déficit, el regreso estricto a la regla fiscal advertido por organismos como la OCDE, una ejecución presupuestaria con presiones operativas y el continuo crecimiento de la deuda comprometen la estabilidad financiera del país.

En el ámbito laboral, el salario mínimo para 2026 experimentó un histórico incremento del 23% frente a 2025. Considerando que la inflación de 2025 cerró en el 5,10%, este aumento representa un drástico desajuste (superior a cuatro veces la inflación causada). Sus efectos podrían traducirse en mayores niveles de presión sobre las MiPymes, riesgos de mayor informalidad, impactos inflacionarios inerciales y un deterioro en las finanzas y el gasto público.

El contexto internacional sigue planteando desafíos significativos con crecientes tensiones geopolíticas y geoeconómicas. En 2025, los conflictos internacionales se reconfiguraron y la globalización experimentó retrocesos ante el fortalecimiento de bloques comerciales proteccionistas. La inteligencia artificial consolidó su rol protagónico en la productividad global. Para 2026, la situación mundial debe navegar las realidades consumadas a finales de 2024 (como la caída del régimen en Siria) y las implicaciones de las políticas comerciales e internacionales implementadas por la administración Trump en Estados Unidos.

Esta reconfiguración de 2025 en las relaciones políticas de múltiples potencias ha llevado a los analistas a advertir sobre una creciente polarización y el riesgo de guerras arancelarias o fragmentación económica.

El crecimiento económico ha sido heterogéneo a nivel global. En Colombia, el PIB aumentó un 2,6% en 2025 (cifra DANE), lo que representó una aceleración frente al 1,5% de 2024 y el 0,8% de 2023. Sin embargo, aunque el consumo final de los hogares jalonó esta cifra, sigue siendo insuficiente para un liderazgo regional verdaderamente robusto, dado que la inversión sigue rezagada, afectando el dinamismo económico de largo plazo.

---

[2] https://www.presidencia.gov.co/prensa/Paginas/En-diciembre-de-2025-la-inflacion-anual-fue-de-5-1-porciento-DANE-260108.aspx

[2] https://nacioncolombia.com/proyeccion-crecimiento-pib-2025

Los sectores más dinámicos en 2025 continuaron siendo la administración pública, el comercio, la salud, el sector agropecuario y el entretenimiento. Este último ofrece oportunidades clave debido a cambios en los patrones de consumo.

Por el contrario, la industria y la inversión de capital siguieron enfrentando fuertes vientos en contra. El sector minero-energético se ha visto desafiado, lo que impacta el recaudo fiscal, el flujo de divisas y las discusiones sobre seguridad energética. La construcción, especialmente la edificación de vivienda, sigue requiriendo estrategias urgentes de reactivación y liquidez.

Desde el enfoque del gasto, preocupa la persistente debilidad de la inversión privada. Con una proyección de crecimiento que la OCDE sitúa en el 2,8% para 2026, resulta clave identificar y aprovechar oportunidades de expansión para fortalecer el tejido empresarial.

A nivel global, el mundo se reorganiza en bloques comerciales que responden a fuertes intereses económicos de Oriente y Occidente. En este nuevo escenario, Colombia debe definir una estrategia de posicionamiento efectiva para consolidar su integración, impulsar sus exportaciones y protegerse del proteccionismo.

El sector agropecuario ha mostrado un desempeño positivo, pero enfrenta obstáculos de infraestructura y operatividad. Es esencial potenciar la agroindustria y mejorar la distribución de bienes. Asimismo, el entretenimiento y el turismo pueden consolidarse como motores si se acompañan de incentivos al sector hotelero, gastronómico y de transporte.

El 2026 representa una oportunidad para superar las discusiones coyunturales y adoptar una visión de mediano y largo plazo. La competitividad debe ser la principal prioridad en la agenda nacional, acompañada por estrategias de crecimiento sostenido y certidumbre regulatoria que contribuyan a la estabilidad y el desarrollo del país.

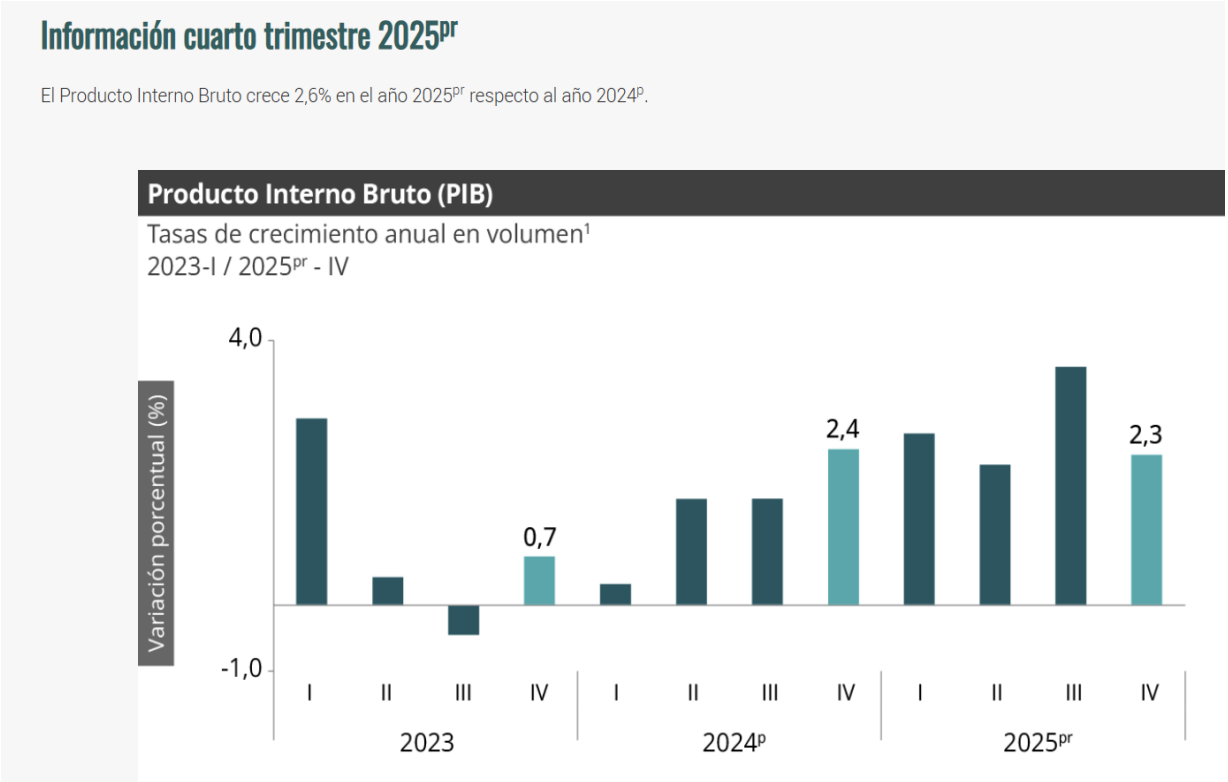
4.2. Crecimiento económico en Colombia[3]

El año 2024 cerró con un panorama mixto y una recuperación por debajo de su potencial, pasando de un modesto crecimiento del 0,6% en 2023 a un 1,9% en 2024. Durante este periodo, la economía colombiana enfrentó un entorno de persistente incertidumbre, aunque logró repuntes graduales en la segunda mitad del año, como el crecimiento del 2,0% registrado en el tercer trimestre de 2024. En 2025, la economía colombiana cerró con un crecimiento más consolidado del 2,6% respecto al año anterior, sostenido principalmente por el dinamismo de los servicios y el comercio. En el cuarto trimestre de 2025, el Producto Interno Bruto (PIB) en su serie original creció un 2,3% en comparación con el mismo periodo de 2024, reflejando una mejoría paulatina y el regreso a una velocidad de expansión más usual, pero con el reto latente de consolidar una senda sostenible a largo plazo frente a la debilidad de la inversión privada. Colombia: crecimiento económico – evolución PIB trimestral (%)

[3] https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-nacionales-trimestrales/pib-informacion-tecnica

El desempeño económico en 2025 ha sido heterogéneo entre los distintos sectores productivos. Aquellos orientados a los servicios y el consumo de los hogares han jalonado la economía, mientras que algunos sectores intensivos en capital mostraron un rezago. Como consecuencia, el crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) al cierre del año se ubicó en un 2,6%, según los boletines técnicos de Cuentas Nacionales del DANE, una cifra que evidencia resiliencia pero sigue exigiendo estrategias para alcanzar el verdadero potencial productivo del país. El análisis consolidado de 2025 revela un comportamiento diferenciado entre sectores. Se registraron sólidas tasas de crecimiento anual en actividades artísticas, de entretenimiento, recreación y actividades de los hogares (11,5%), comercio, transporte, alojamiento y servicios de comida (4,6%), administración pública, defensa, educación y salud humana (4,5%), y agricultura, ganadería, caza y silvicultura (3,1%). El sector de la construcción continuó enfrentando un entorno altamente desafiante durante 2025, registrando contracciones en sus etapas iniciales (como el decrecimiento del -3,5% en el primer trimestre). El segmento de edificación de vivienda mantuvo la necesidad de fuertes estímulos para revertir su tendencia a la baja, a pesar de los esfuerzos del gobierno por dinamizar el rubro de las obras civiles. Por el contrario, y a diferencia de los números en rojo de 2024, la industria manufacturera logró repuntar al cierre de 2025, presentando un crecimiento anual consolidado del 1,9%. En contraste, el sector de explotación de minas y canteras enfrentó un panorama complejo y de alta volatilidad, contrayéndose un -2,9% en el cuarto trimestre de 2025. Estos desempeños reflejan la transición económica y reafirman la urgencia de establecer políticas de reactivación sectorial enfocadas en la formación bruta de capital para equilibrar el crecimiento.

Colombia: crecimiento económico – evolución PIB trimestral (%)



4.3. Sector entretenimiento[4]

En los últimos años, la economía colombiana ha experimentado una transformación estructural, caracterizada por una reconfiguración en la dinámica productiva del país. En este contexto, el sector de los servicios ha consolidado su papel como uno de los principales motores de crecimiento económico y generación de empleo, impulsado por la expansión de los servicios digitales, el fortalecimiento del turismo en ciudades como Medellín, Bogotá y la región Caribe, y el incremento sostenido de eventos masivos, incluidos conciertos, festivales y espectáculos de gran escala. Esta transición ha propiciado una redistribución significativa de la fuerza laboral hacia estos segmentos, evidenciando que este cambio, catalizado inicialmente por la coyuntura de la crisis sanitaria y la reactivación, se ha convertido en una modificación permanente en la estructura del mercado y el comportamiento económico del país.

El dinamismo del sector de actividades artísticas, de entretenimiento y recreación es particularmente notable. Al cierre de 2025, este rubro registró una expansión anual del 11,5%, manteniéndose como la actividad de mayor crecimiento dentro del Producto Interno Bruto (PIB). Para 2026, este sector ha consolidado estructuralmente su representatividad en la economía, sosteniendo un peso relativo que rivaliza e incluso supera a industrias tradicionalmente protagónicas como la explotación de minas y canteras. Este desempeño está impulsado por un incremento constante en el consumo de bienes y servicios asociados a la "economía de la experiencia". Según las cuentas nacionales del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), el gasto de consumo final de los hogares en recreación y cultura se mantiene como uno de los rubros más resilientes, reflejando una transformación en los patrones de consumo de los hogares hacia el esparcimiento y el bienestar.

Este cambio en el comportamiento del consumidor se afianzó en un contexto macroeconómico de transición. Si bien durante 2025 la inflación cedió terreno (cerrando en 5,10%) y el Banco de la República continuó su ciclo de recortes en las tasas de interés, los hogares mantuvieron una fuerte preferencia por el consumo de servicios y bienes no durables, mientras que la recuperación de la demanda de bienes durables (típicamente atados al crédito a largo plazo) avanzó a un ritmo más cauto. De acuerdo con los análisis de coyuntura del Centro de Estudios Económicos ANIF, esta dinámica ha generado profundos efectos de encadenamiento con otros sectores económicos, particularmente el transporte, el alojamiento y los servicios de alimentación y bebidas, que en conjunto refuerzan la consolidación del macro sector de los servicios como el eje fundamental para evitar la contracción de la economía nacional.

4.4. Eventos en Bogotá que generaron impacto en el 2025[5]

De acuerdo con el balance de las autoridades y el Observatorio de Desarrollo Económico, el impacto económico total de los más de 18.000 eventos culturales realizados en la ciudad durante el 2025 alcanzó un aporte de $20 billones de pesos a la economía. Los eventos musicales, culturales y festivales han sido determinantes para la dinamización de diversos sectores económicos, entre ellos la gastronomía, el comercio, el alojamiento, el transporte y la logística, contribuyendo a la generación de empleo y fortaleciendo la economía local. Al respecto, el secretario de Cultura de la ciudad señaló que

[4] https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-nacionales-trimestrales

[5] https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/noticias/2025-historico-para-la-cultura-en-bogota

"la ciudad fortaleció su posición en el circuito internacional de grandes eventos y, de forma simultánea, expandió la vida cultural en los territorios y en el espacio cotidiano de la ciudadanía, integrando barrios, transporte público y espacio común".

Esto evidencia el potencial de la capital como un epicentro estratégico para el crecimiento sostenible de Bogotá. Dentro del sector de entretenimiento, la apertura y uso de escenarios de gran capacidad, como El Campín, el Movistar Arena, el Parque Simón Bolívar y el nuevo recinto Vive Claro, permitieron realizar grandes espectáculos que posicionaron a la ciudad en la región. Uno de los eventos más destacados fueron los conciertos de Shakira, cuyo impacto económico se estimó en $136.000 millones de pesos, dinamizando fuertemente el consumo de bienes, hotelería y servicios locales. En el ámbito de los festivales, el Festival Estéreo Picnic 2025 registró un impacto de $154.000 millones de pesos, gracias al gasto generado y la atracción de más de 51.000 turistas nacionales e internacionales, beneficiando directamente al sector de alojamiento con ingresos cercanos a los $29.000 millones. De manera similar, el Festival Cordillera 2025 aportó $74.600 millones de pesos a la economía de la ciudad, lo que representó un aumento del 25,9 % frente a la edición anterior, impulsado por el gasto de los asistentes en alimentos, transporte y hotelería. Por su parte, la agenda de la ciudad cerró el año con eventos masivos como "Navidad es Cultura 2025", el cual contó con la asistencia de unos tres millones de personas, respaldando la ocupación continua y el turismo.

En conclusión, los festivales y eventos han consolidado a Bogotá como un referente artístico en América Latina, concentrando más del 51% del sector cultural de todo el país. Con aportes históricos en 2025, la agenda de espectáculos se ha convertido en un motor clave, estimando que las grandes promotoras llegaron a emplear entre 90 mil y 100 mil turnos de trabajo al año para apalancar estos eventos. Estos resultados destacan el papel fundamental de la cultura en el desarrollo sostenible, convirtiéndola en un generador directo de riqueza e identidad para la ciudad.

4.5. CARACTERÍSTICAS ECONÓMICAS DEL MERCADO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS Y TELECOMUNICACIONES

El mercado relacionado con el presente proceso se caracteriza por la coexistencia de proveedores de telecomunicaciones, desarrolladores e integradores tecnológicos, proveedores de soluciones en nube, plataformas de gestión de centros de contacto y empresas especializadas en servicios de soporte, mantenimiento y administración de infraestructura tecnológica.

La estructura de precios de este mercado puede depender de diferentes variables, entre ellas el número de usuarios habilitados, canales concurrentes, licencias utilizadas, capacidad de almacenamiento, minutos o tráfico consumido, funcionalidades incorporadas, integraciones mediante API, niveles de soporte, disponibilidad requerida, mecanismos de respaldo, seguridad de la información y modalidad de alojamiento de la solución.

Los proveedores pueden estructurar comercialmente estos componentes de manera diferente. Algunas soluciones establecen valores independientes para cada funcionalidad, mientras otras incorporan herramientas como IVR, ACD, callback, grabación, reportes, seguridad o soporte dentro de planes tecnológicos integrales. En consecuencia, la comparación económica debe considerar tanto la composición de cada propuesta como el costo total necesario para disponer de la arquitectura funcional mínima requerida por la SCRD.

También deben considerarse factores asociados con licenciamiento de software, infraestructura en nube, servicios de telecomunicaciones, costos de personal técnico especializado, tasas de cambio cuando existan componentes tecnológicos adquiridos o licenciados internacionalmente y demás variables que puedan afectar la estructura económica durante la ejecución contractual.

Por estas razones, para determinar el presupuesto del proceso resulta más representativo utilizar información económica actual obtenida específicamente frente a las condiciones técnicas definidas para Línea Calma 2026 que actualizar automáticamente valores correspondientes a modelos contractuales anteriores cuya estructura y alcance eran sustancialmente diferentes.

4.6. Empleo

En los últimos años, el mercado laboral colombiano ha evidenciado una estabilización progresiva tras la fase de fuerte recuperación post-pandemia. Para 2023, la tendencia de reactivación había consolidado la recuperación de puestos de trabajo. Durante 2024, la generación de empleo continuó a un ritmo más moderado, con una fuerte concentración de las plazas de trabajo en el macrosector de los servicios, abarcando actividades como el comercio, el entretenimiento, la salud y la educación.

En 2025, la dinámica del empleo mostró comportamientos heterogéneos, reflejando el enfriamiento de algunos rubros productivos. Mientras que en algunos periodos se registró un leve incremento en la tasa de desempleo respecto al año anterior, hacia el cierre del año se logró estabilizar la cifra a nivel nacional. Un análisis del periodo enero-noviembre evidencia una desaceleración en la generación de empleo, con un crecimiento cercano al 1,2% en 2025, frente a los niveles superiores al 3% observados en los años de rebote económico. En términos absolutos, el incremento en el número de ocupados rondó las 250 mil personas, con una mayor concentración en la administración pública y defensa (85 mil), comercio (68 mil) y actividades artísticas y de entretenimiento (55 mil). En contraste, los sectores con mayores pérdidas o estancamiento de empleo continuaron siendo la construcción y la industria manufacturera.

El macrosector de los servicios continúa consolidándose como el principal dinamizador del empleo en el país, representando más del 65% de la variación total de ocupados, con más de 140 mil nuevos puestos de trabajo en lo corrido del año. Este comportamiento refleja transformaciones estructurales en el mercado laboral y en los patrones de consumo de los hogares, favoreciendo la expansión del empleo en actividades relacionadas con la economía del cuidado, el ocio y los servicios intangibles.

A pesar del sostenimiento del empleo, la informalidad laboral persiste como un desafío estructural para 2026. Aunque la tasa de informalidad ha mostrado una ligera reducción en el largo plazo, se mantiene en niveles elevados, con un promedio cercano al 55,8% al cierre de 2025. Esto implica que más de la mitad de la población ocupada carece de acceso a beneficios laborales formales, como seguridad social, pensión, cesantías y vacaciones, lo que plantea retos significativos en términos de protección social y estabilidad económica frente a los recientes incrementos salariales.

En lo que respecta a la equidad de género en el empleo, los resultados de la Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH) para el trimestre móvil septiembre-noviembre de 2025 evidencian una tasa de desocupación del 11,3% en mujeres, frente al 7,5% registrado en hombres. Estas cifras reflejan la persistencia de brechas de género en el acceso al empleo formal y subrayan la necesidad de fortalecer

políticas públicas que promuevan la equidad e inclusión laboral.

Indicadores de mercado laboral según sexo, Total nacional, Trimestre móvil septiembre - noviembre 2025.

La tasa global de participación (TGP) de hombres fue del 76,0% y de mujeres del 52,5%, así como la tasa de ocupación (TO) en hombres fue del 70,3% y en mujeres 46,5%. Con estos indicadores se observa la brecha que existe en el mercado laboral entre hombres y mujeres, evidenciando que la brecha en la tasa global de participación (TGP) se ubicó en 23,5 puntos porcentuales (p.p.), en la tasa de ocupación (TO) fue de 23,8 p.p. y la brecha de la tasa de desocupación (TD) se situó en 3,8 p.p.

Brechas en Tasa global de participación (TGP), ocupación (TO) y desocupación (TD), Total nacional, Trimestre móvil septiembre - noviembre 2025
(Espacio para gráfica)

Distribución de mujeres y hombres ocupados según rama de actividad

En el trimestre móvil septiembre - noviembre 2025, las ramas de actividad con mayor número de mujeres ocupadas fueron Comercio y reparación de vehículos (1.910 miles), Administración pública y defensa, educación y atención de la salud humana (1.820 miles) y Actividades artísticas, entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios (1.450 miles).

Distribución de mujeres y hombres ocupados según rama de actividad, Total nacional, Trimestre móvil septiembre - noviembre 2025
(Espacio para gráfica)

Por lo anterior, se observa que, en la rama de actividades artísticas, entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios, la participación de mujeres es alta frente a los hombres; es decir, de 2.150 miles de personas ocupadas en este renglón, 1.450 miles son mujeres y 700 miles son hombres. Sin embargo, esta tendencia sectorial positiva contrasta con la realidad general del mercado laboral, donde persiste una marcada brecha de género en términos de acceso y condiciones de empleo general.

En este contexto, es importante resaltar los avances que el país ha logrado en la implementación de medidas normativas para mejorar el acceso de las mujeres a la empleabilidad, entre los cuales destacan:

En materia de participación de las mujeres en la contratación pública distrital, la entidad tendrá en cuenta las medidas actualmente compiladas en el Decreto Distrital 643 de 2025 – Decreto Único del Sector Mujeres, particularmente las disposiciones relacionadas con la vinculación de mujeres durante la ejecución contractual.

Decreto 1860 del 2021: “Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional, con el fin reglamentar los artículos 30, 31, 32, 34 y 35 de la Ley 2069 de 2020, en lo relativo al sistema de compras públicas y se dictan otras disposiciones".

A pesar de los esfuerzos liderados por el Gobierno Nacional y las administraciones locales para

beneficiar a las mujeres, las inequidades laborales continúan siendo una problemática relevante en 2026. Por ello, resulta fundamental garantizar la inclusión de las mujeres en el presente proceso de contratación, promoviendo así una mayor equidad de género, fortaleciendo su desarrollo económico y social, y cerrando las brechas existentes en el mercado laboral.

4.5.1. Aplicabilidad de las medidas afirmativas para la vinculación de mujeres – Decreto Distrital 643 de 2025

En desarrollo del análisis del sector y atendiendo la naturaleza del objeto contractual, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte efectuó la revisión de las medidas afirmativas previstas en el Decreto Distrital 643 de 2025, "Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Mujeres", particularmente las disposiciones contenidas en su Título 2 relacionadas con la participación de las mujeres en la ejecución de los contratos y convenios celebrados por las entidades y organismos del Distrito Capital.

El artículo 29 del Decreto Distrital 643 de 2025 establece porcentajes mínimos de vinculación de mujeres durante la ejecución contractual, diferenciados de acuerdo con la rama de actividad económica a la cual corresponda el objeto del contrato. La aplicación de esta medida se encuentra asociada al personal efectivamente requerido y vinculado por el contratista para la ejecución del respectivo contrato, sin que resulte necesario que dicho personal corresponda a perfiles mínimos expresamente exigidos por la entidad.

Para el presente proceso se advierte que, si bien la SCRD conservará directamente la orientación misional de Línea Calma y contratará de manera independiente al equipo profesional responsable de la atención emocional y jurídica a los usuarios, el contratista que resulte seleccionado deberá disponer del recurso humano técnico necesario para implementar, configurar, poner en funcionamiento, administrar, mantener y soportar los componentes tecnológicos objeto de la contratación. En consecuencia, la ejecución del contrato requiere participación de personal por parte del contratista, razón por la cual **no se configura la excepción prevista para aquellas tipologías contractuales que, por su naturaleza, no requieran personal para su ejecución**.

Conforme con la clasificación sectorial adoptada en el presente estudio, particularmente la actividad CIIU 8220 —Actividades de centros de llamadas (call center)—, y atendiendo la tabla establecida en el artículo 29 del Decreto Distrital 643 de 2025, el proceso se encuentra comprendido dentro de las **"otras ramas" de actividad económica**, para las cuales, a partir del 1 de junio de 2023, se establece un porcentaje mínimo de vinculación de mujeres equivalente al **cincuenta por ciento (50 %) del personal empleado para la ejecución del contrato**.
En consecuencia, el contratista deberá **vincular y mantener durante la ejecución contractual un porcentaje mínimo del cincuenta por ciento (50 %) de mujeres respecto del total del personal que utilice específicamente para el cumplimiento del objeto contractual**, respetando en todo caso la autodeterminación y el autorreconocimiento de género de las personas vinculadas.
La obligación se calculará exclusivamente respecto del personal utilizado por el contratista para la ejecución del presente contrato y no sobre la totalidad de su planta de personal, nómina o colaboradores vinculados a otros contratos, proyectos u operaciones empresariales.

Teniendo en cuenta que el plazo proyectado de ejecución del contrato es inferior a seis (6) meses, esta circunstancia **no constituye una excepción a la aplicación de la medida afirmativa**. Para efectos

de acreditar su cumplimiento, el contratista deberá presentar, antes de la terminación del plazo de ejecución, la manifestación o certificación correspondiente, en los términos establecidos en el Decreto Distrital 643 de 2025 y en los documentos del proceso, sin perjuicio de los mecanismos adicionales de verificación que establezca la supervisión.

La supervisión contractual será responsable de verificar que durante la ejecución se mantenga el porcentaje mínimo establecido y de conservar los soportes correspondientes como parte del expediente contractual. El incumplimiento de esta obligación dará lugar a la aplicación de las consecuencias contractuales que resulten procedentes, de acuerdo con las obligaciones, multas y demás mecanismos previstos en el contrato.

Esta medida afirmativa será incorporada en los estudios y documentos previos, la invitación pública, las obligaciones específicas del contratista y el contrato que llegue a celebrarse, de manera que resulte clara, verificable y exigible durante la ejecución.

4.7. SMMLV (Variación del salario)

El Gobierno nacional, mediante los decretos expedidos a finales de diciembre de 2025, fijó el salario mínimo mensual legal –SMMLV– y el auxilio de transporte para 2026 en $1.750.905 y $246.000 respectivamente. A continuación, se muestra el histórico de los últimos 6 años del aumento del salario mínimo:

AÑO	SALARIO MÍNIMO	VARIACIÓN Vs AÑO ANTERIOR
2026	$1.750.905	23%
2025	$1.423.500	9,5%
2024	$1.300.000	12.07%
2023	$1.160.000	16.00%
2022	$1.000.000	10.07%
2021	$908.526	3.50%
2020	$877.803	6.00%

Fuente: Histórico del salario mínimo legal vigente (SMLV). Disponible en: https://salariominimocolombia.info/historico

4.8. Índice de Precios al Consumidor[6]

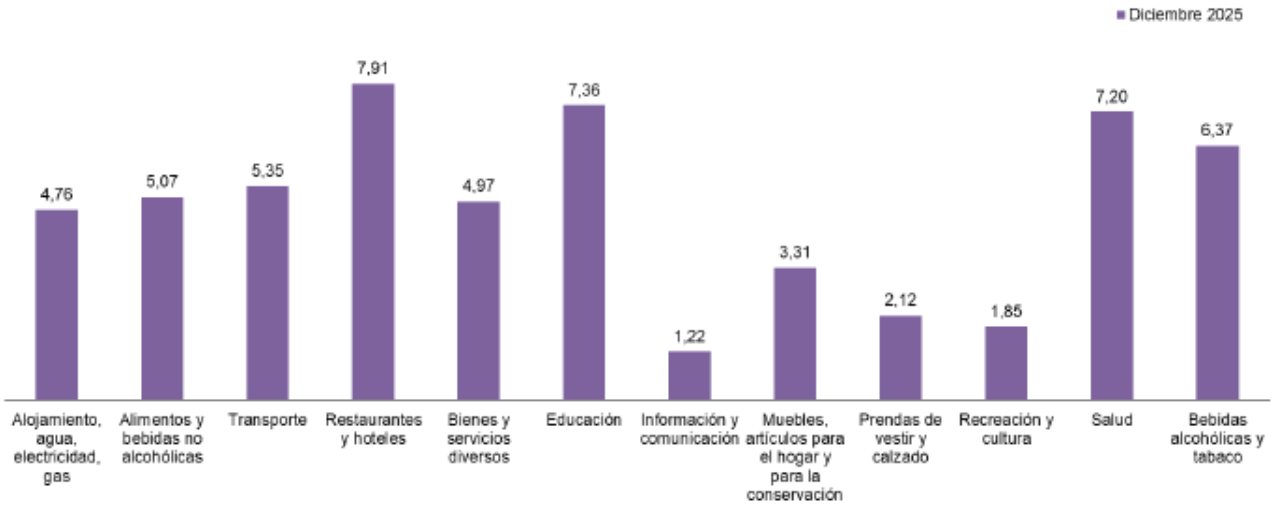
Al cierre del año 2025, la inflación consolidó su tendencia a la baja, manteniendo una reducción significativa en comparación con los años de mayor presión económica. Según datos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), el Índice de Precios al Consumidor (IPC) de diciembre registró una variación mensual aproximada del 0,27%, cifra que continuó estabilizando los precios.

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

A nivel anual, la inflación se ubicó en 5,10%, reflejando una disminución paulatina respecto al 5,2% observado al cierre de 2024. De acuerdo con la dirección del DANE, la inflación registrada en 2025 sigue siendo la más baja desde 2021, año en el que alcanzó el 1,61%. Esta reducción responde, en gran medida, a la dinámica de las distintas divisiones de gasto. Al igual que en periodos anteriores, la división de Restaurantes y Hoteles presiones importantes con una de las mayores variaciones anuales (cercana al 7,91%), seguido por la división de Educación (7,36%).

Otros sectores que también registraron incrementos por encima del promedio nacional (5,10%) fueron las divisiones Restaurantes y hoteles (7,91%), Educación (7,36%), Salud (7,20%), Bebidas alcohólicas y tabaco (6,37%) y; por último, Transporte (5,35%) se ubicaron por encima del promedio nacional (5,10%). Entre tanto, las divisiones Alimentos y bebidas no alcohólicas (5,07%), Bienes y servicios diversos (4,97%), Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (4,76%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (3,31%), Prendas de vestir y calzado (2,12%), Recreación y cultura (1,85%) y; por último, Información y comunicación (1,22%) se ubicaron por debajo del promedio nacional.

Variación anual del Índice de Precios al Consumidor (IPC)
Por divisiones de gasto
2025 (diciembre)



La desaceleración inflacionaria supone un alivio para los hogares y un entorno más favorable para la recuperación del poder adquisitivo y el consumo interno de cara a 2026. La variación de 5,10% será la base legal y macroeconómica para el aumento de otros cánones en 2026, como los arriendos, multas, tarifas y el valor de los peajes, entre otros temas.

4.8.1. Variación diciembre de 2025

Igualmente, el DANE informó que el comportamiento del IPC en diciembre de 2025 fue del 0,27 %, cifra

que se explica, principalmente, por la variación mensual de las divisiones Restaurantes y hoteles (1,24 %), Recreación y cultura (1,04%), Salud (0,45%), Transporte (0,41%), Bienes y servicios diversos (0,36%) y; por último, Bebidas alcohólicas y tabaco (0,34%). Por debajo se ubicaron: Prendas de vestir y calzado (0,24%), Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (0,08%), Información y comunicación (0,03%), Educación (0,00%), Muebles, artículos para el hogar y para la por conservación ordinaria del hogar (-0,07%) y; por último, Alimentos y bebidas no alcohólicas (-0,11%).

4.8.2. IPC por ingresos

El DANE también analizó el comportamiento del IPC en diciembre de 2025 y estableció: la variación mensual del IPC para Pobres (0,24 %), Vulnerables (0,23 %), Clase media (0,28 %) e Ingresos altos (0,27 %). La variación anual del IPC por nivel de ingresos fue: Pobres (4,97 %), Vulnerables (4,97 %), Clase media (5,17 %), Ingresos altos (5,51 %) y, por último, el Total nivel de ingresos (5,20 %).

4.8.3. Por dominios geográficos

De otro lado, mientras el promedio nacional del IPC fue de 0,27 % en diciembre de 2025, las ciudades con mayor inflación mensual fueron: Pereira (0,59 %); Bucaramanga (0,38 %); Barranquilla (0,37 %), Armenia (0,36 %), Medellín (0,34 %), Cali (0,31 %), Riohacha (0,30 %), Santa Marta (0,30 %) y Sincelejo (0,30 %), mientras que las de menor inflación fueron: Florencia (0,26 %); Valledupar (0,26 %); Otras Areas Urbanas (0,25 %), Bogotá D.C. (0,23 %), Villavicencio (0,17 %), Neiva (0,17 %), Cartagena (0,17 %), Popayan (0,16 %), Cucuta (0,14 %), Montería (0,10 %), Tunja (0,06 %), Ibagué (0,03 %) y Pasto con 0,00%.

En la variación anual del IPC en 2025 (5,1 %), las ciudades con promedios superiores fueron: Bucaramanga (5,78 %); Pereira (5,77 %); Bogotá (5,41 %); y Popayán (5,25 %); y las que estuvieron por debajo del promedio nacional fueron: Barranquilla (5,07 %), Medellín (5,06 %), Villavicencio (5,02 %), Armenia (5,00 %), Florencia (4,94 %), Manizales (4,90 %), Cali (4,82 %), Cartagena (4,80 %), Cúcuta (4,68 %), Otras Áreas Urbanas (4,65 %), Pasto (4,31 %), Tunja (4,30 %), Neiva (4,23 %), Sincelejo (4,15 %), Ibagué (4,15 %), Riohacha (4,06 %), Montería (3,92 %), Santa Marta (3,64 %) y Valledupar (3,49 %).

5. ANÁLISIS DE LA OFERTA

En este capítulo se procederá a analizar las empresas que pertenecen al sector que impacta el presente proceso de contratación, sus principales características, identificación de posibles proveedores, entre otros. Adicionalmente, se evaluará el Decreto 1860 de 2021, con especial énfasis en las disposiciones relacionadas con las Mipymes con el propósito de evaluar la viabilidad de aplicar criterios diferenciales en el proceso de contratación. Para identificar a los posibles proveedores, se revisarán las siguientes fuentes de información:

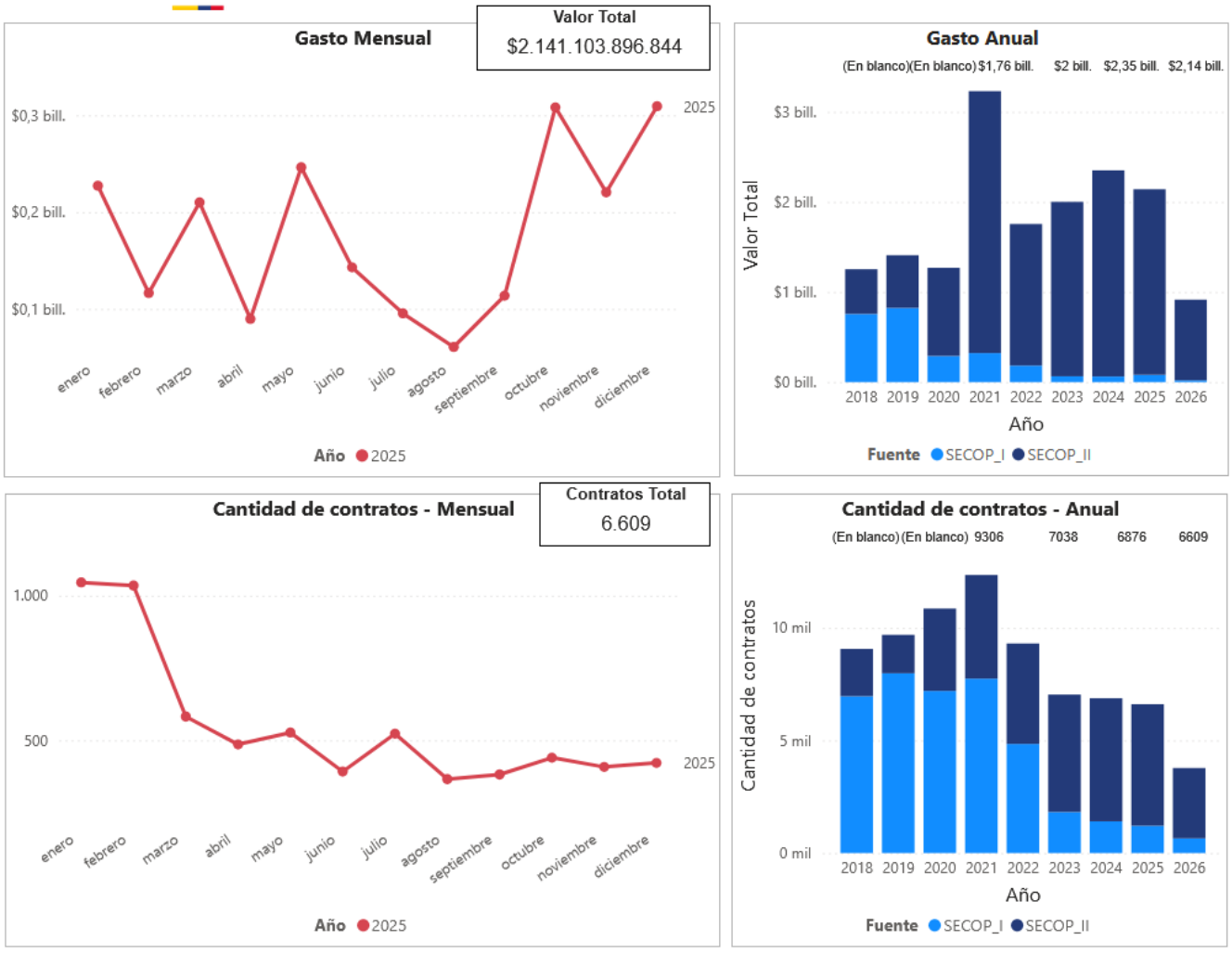
- Herramienta de análisis de oferta – Modelo de Abastecimiento Estratégico (Colombia Compra Eficiente).
- Mipymes en el sistema de compras públicas
- Base de datos del Sistema Integrado de Información Societaria publicada por la

Superintendencia de Sociedades.
- Perfil de las empresas del sector
- Dinámica de creación de empresas del sector en Bogotá

A continuación, se procede a analizar cada una de las fuentes:

5.1. Herramienta de análisis de oferta – Modelo de Abastecimiento Estratégico (Colombia Compra Eficiente)

Se procede a analizar los códigos UNSPSC del presente proceso en la herramienta "Modelo de Abastecimiento Estratégico" en la sección análisis de la oferta en la modalidad de selección: competitiva. En dicha herramienta se observa que en las plataformas de SECOP I y SECOP II para la vigencia 2025 se realizaron 6.609 contratos por un valor total de $2.141.103.896.844, como se evidencia en la siguiente imagen:



Los proveedores que participaron fueron los siguientes:

- UNE EPM TELECOMUNICACIONES SA
- ETB SA ESP EMTEL SA ESP
- Corporación Colombia Digital
- CONTROLES EMPRESARIALES SAS
- VALOR SASPROVEEDOR
- UT TECNOLOGIA PSS3 2025
- UNION TEMPORAL SEMAFORIZACION Y MOVILIDAD SS ARMENIA
- Orade Colombia ltda
- LINKTIC SAS
- INTERNEXA SA
- UT BPO COMWHAPP
- UT SERVICIOS IN TEGRALESSTC 2025
- HEIMCORE SAS
- ESU
- ELBIT SYSTEMS C41ANO CYBER LTD
- BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC
- GOBERNACION DEL VALLE RED SUMMA CORPONADECOL
- CORPORACION AGENCIA NACIONAL DE GOBIERNO DIGITAL
- UNION TEMPORAL IN TEGRACION LOGISTICA ELECTORAL MAGDALENA 2025
- DIGITAL WARE SAS
- Soporte Lógico SAS
- OPEN GROUP SAS
- SISTEMAS y COMPUTADORES SA
- CORPORACIÓN IN TERUNIVERSITARIA DE SERVICIOS CIS PROVEEDOR
- INFOTIC SA
- Empresa de Recursos Tecnologicos del Valle
- Macro Proyectos SAS
- NEXURA INTERNACIONAL SAS
- ALIANZA PUBLICA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL ALDESARROLLO
- Union temporal G22025
- UT TICHS 2025
- COMCEL SA
- IKUSI REDES
- DATA IN TEGRAL
- SYACSAS
- ROHDE SCHWARZ COLOMBIA SAS
- "GREEN SERVICESANO SOLUTIONS SAS
- GLOBAL TECHNOLOGYSERVICESGTS
- Evolution Outsourcing SAS MSL DISTRIBUCIONES Y CIA SAS
- INSTITUCIÓN UNIVERSITARIPAASCUAL BRAVO
- ARQUITECSOFT SAS

- WEXLER SAS
- S3 SIMPLE SMART SPEEDY SAS
- UT SOLUCIONES SOFTWAREFGN 2025
- TELEMETRY ANO SECURITY SYSTEMS SAS
- DTM DATA TACTICAL MANAGEMENT
- GeoSAT SAS
- Pacific Geotech Systems
- SOLUCIONES DE TECNOLOGIA E INGENIERIA SAS
- SITEMASCITISALUD SAS
- JIKKOSOFT SAS
- RENATA SISTEMAS Y SERVICIOSDE APOYO A LA ADMINISTRACION PUBLICA Y PRIVADA SAS
- ORIEN TARDFE SAS UNION TEMPORAL TECNOLOGIA 2026
- UT LO HCI 2025
- REDCOMPUTO LTDA
- COMSISTELCO
- ESTRATEGIAS DOCUMENTAELS SAS
- COUPA SOFTWARE INC SIMPUFAE PORTUGAL SA
- TES AMERICA CONSORCIO MOV ILIDADSMG2C 2025
- EYC INGEN IEROSSAS ESO RIONEGROSAS
- CODALTEC
- RedSumma
- SKYNET DE COLOMBIA SAS ESP
- Goldconstrus SAS
- UT GOD2025
- RUTA N
- UT Gestión Ciber
- MCO GLOBAL SAS
- SYSMAN SAS
- ESRICOLOMBIA SAS
- CONTROL ON LINE INTERNATIONALSAS
- BINAMIK SAS
- ARIA PSWSAS
- COMPAÑIA DE INGENIEROSDE SISTEMAS ASOCIADOS COINSA SAS
- SMART TMT SAS
- TDC COLOMBIA LTDA
- U T M ETROUNEA 2024
- MCAD TRAINING CONSULTINGSAS
- PROYECTOS CATASTRALESY OBRAS CIVILES SAS
- TBLUE SAS
- UNON SOLUCIONES SISTEMAS DE INFORMACION SAS
- CROMASOFT SAS
- DATASEC SAS

- UNIÓN TEMPORAL SARDIN ATA2025
- AGENCIA ANALÍTICA DE DATOS SAS
- CDER
- Aranda Software
- MUNICIPIO DE FUNES
- CONSORCIO DEFENSA DE VULNERABILIDADES
- UNIÓN TEMPORAL CLARO HITS SCORE C
- UN ION TEMPO RAL GTTMI 2025
- ENVIASEO ESP PROVEEDOR
- CCD COMPAÑIA DE CIBERESGURIDAD Y DEFENSA SAS
- SOAIN SOFTWARE ASSOCIATES SAS
- PCT LTDA
- YEAPDATA UNION TEMPORAL ITECSIS CYS
- INFRAESTRUTCURA PROYECTOS SOLUCIONES INTEGRALES PSI SAS
- THOMAS GREG SONS DE COLOMBIA SA
- CONSORCIO CSJ CULTURA DIGITAL NXPWD 2025
- HEINSOHN HUMAN GLOBAL SOLUTIONS SAS
- SOMOS GESTIÓN POSITIVA SAS
- Ona Systems SAS
- SANOLIVAR SAS
- PEOPLECONTACT SAS EN REESTRUCTURACIÓN
- SINFA SISTEMA DE IN FORMACIÓN FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO SAS
- ENIGMA DEVELOPERS SAS
- UN IÓN TEMPORALRECAUDOS LA PUNTA 2025
- INFORMESESAS
- CIDTI 40 SAS
- SOLUCIONESDE INFORM ACIONSAS
- UNION TEMPORAL DISTRIBUCION PROCESOS ELECTORALES VICHADA 2025
- CONVIEST SAS
- ENTELGY CNT SISTEMAS DE INFORMACIÓN SAS
- UNIÓN TEMPORAL INOOC LAS 2025
- Servisoft SA
- EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SABANETA ESP
- REDNEET SAS
- GRUPO MICROSISTEMAS COLOMBIA SAS
- MUNICIPIO DE YAGUARA
- ONE SYSTEM
- ACN
- SOFTGIC SAS
- Telespazio Brasil Sucursal de Sociedad Extranjera
- UNION TEMPORAL FONDO SALUD IW
- GROW DATA SAS

- MEDIA COMMERCE S AS
- TI724SAS
- Software Colombia Servicios Informáticos SAS
- DB SYSTEM SAS
- EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y RURAL DEL MUNICIPIO DE BELLO 1
- TECNOFACTORYSAS
- HYG CONSULTORES SAS
- AAT SUCURSAL COLOMBIA
- UNION TEMPORALREDESMHCP 2025
- UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
- INFORMATICA Y TRIBUTOSSAS
- UNION TEMPORAL SOPORTE REDES 2025

En SECOP II se identificó que, para los códigos UNSPSC analizados, la contratación de bienes y servicios asociados a para la implementación, funcionamiento, soporte y gestión operativa de los componentes tecnológicos ha sido atendida tanto por proveedores individuales como por estructuras plurales, lo cual permite evidenciar la existencia de una oferta plural de agentes del mercado con capacidad de participar en procesos relacionados con la prestación de servicios técnicos para eventos, actividades institucionales y programación pública. Esta información resulta relevante para el presente proceso, en tanto permite verificar que el mercado cuenta con proveedores especializados que pueden atender requerimientos por demanda, bajo condiciones técnicas previamente definidas y con competencia efectiva en precio.

En SECOP II se identificó que, para los códigos UNSPSC analizados, existe participación de proveedores individuales y estructuras plurales vinculadas con servicios de tecnologías de información, telecomunicaciones, plataformas de comunicación, administración de sistemas, soporte de software e infraestructura tecnológica. Esta información permite evidenciar la existencia de un mercado plural con capacidad técnica potencial para atender las condiciones previstas para el presente proceso.

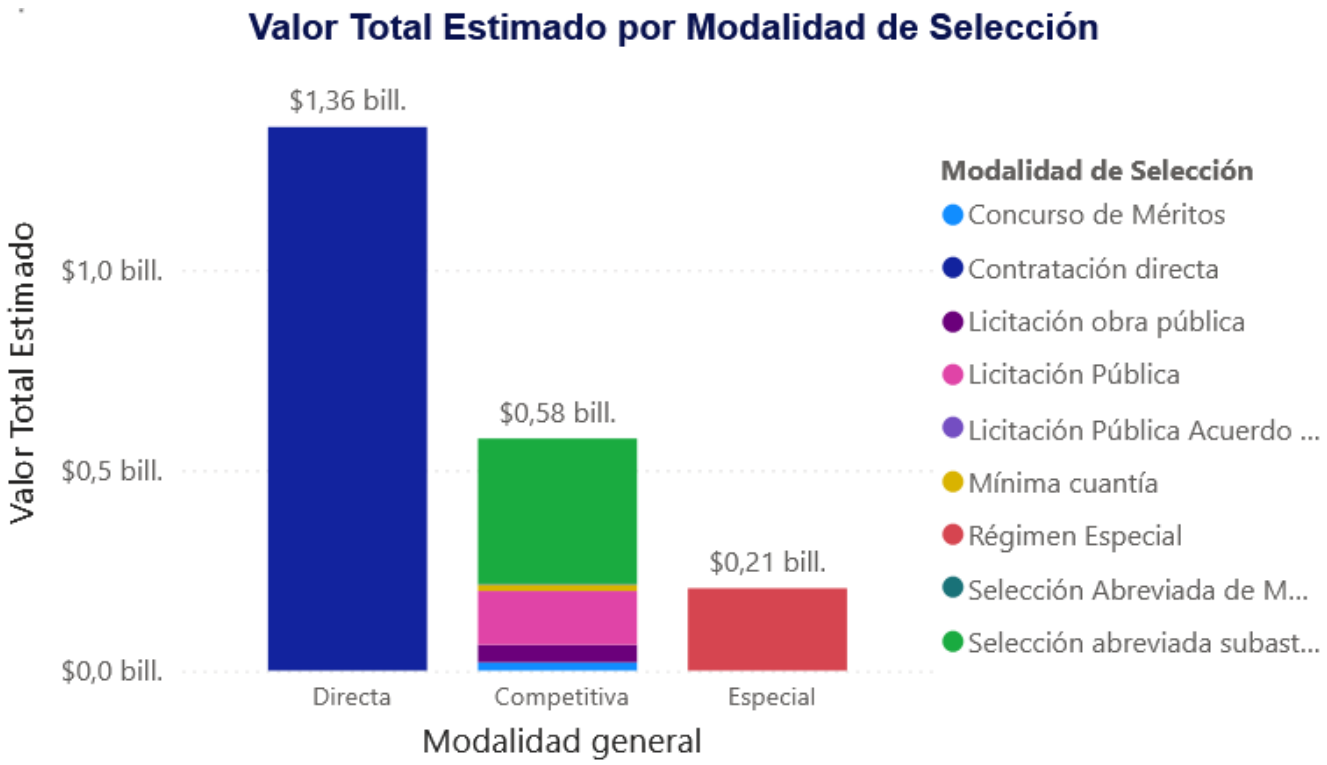
Las entidades estatales adquieren este tipo de soluciones mediante diferentes mecanismos contractuales, dependiendo de la existencia de instrumentos de agregación de demanda, la cuantía del proceso, el nivel de estandarización del servicio y las condiciones particulares de la necesidad. Entre dichos mecanismos se encuentran los Acuerdos Marco de Precios, la mínima cuantía y las demás modalidades competitivas previstas en el Estatuto General de Contratación.

Para el presente proceso, teniendo en cuenta que el presupuesto oficial se encuentra dentro del límite correspondiente al diez por ciento (10 %) de la menor cuantía de la SCRD, la contratación se adelantará mediante **mínima cuantía**. En consecuencia, la selección se orientará a identificar la oferta de menor precio que cumpla integralmente las condiciones jurídicas, técnicas y económicas establecidas por la entidad.

. Entre dichas modalidades se encuentran la contratación directa, la mínima cuantía, la selección abreviada de menor cuantía, la licitación pública, el régimen especial y la selección abreviada mediante

subasta inversa, dependiendo de la cuantía, naturaleza del requerimiento, nivel de estandarización de los bienes o servicios y condiciones específicas de cada proceso.

Si bien el mercado registra la utilización de distintas modalidades contractuales, la existencia de procesos adelantados mediante selección abreviada por subasta inversa permite concluir que los bienes y servicios asociados a operación técnica pueden ser adquiridos bajo esta modalidad cuando la entidad define previamente las condiciones técnicas, unidades de medida, cantidades de referencia, fichas técnicas, estándares mínimos de calidad, tiempos de respuesta, condiciones de prestación y valores unitarios máximos de los bienes y servicios requeridos.



Fuente: Modelo de Abastecimiento Estratégico

5.2. Base de datos del Sistema Integrado de Información Societaria publicada por la Superintendencia de Sociedades.

Para identificar las empresas que operan en el sector económico relacionado con la prestación del servicio de **Actividades de centros de llamadas o Call Centers**, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte revisó la información disponible en el portal del Sistema Integrado de Información Societaria —SIIS— de la Superintendencia de Sociedades, así como la información asociada a proveedores que han participado en procesos anteriores o comparables relacionados con la **implementación, funcionamiento, soporte y gestión operativa de los componentes tecnológicos requeridos para la Línea Calma**.

A partir de dicha revisión, se identificó que el mercado relacionado con el objeto contractual no se agota en una única actividad económica, sino que se encuentra integrado por empresas que desarrollan actividades de prestación de servicios de operación tal como Call Center, tanto del suministro y gestión de líneas y sus necesidades puntuales, como el acceso a personal calificado de acuerdo a los requerimientos de cada entidad o empresa.. En consecuencia, si bien la actividad económica **8220 – Actividades de centros de llamadas (call center)** puede resultar relevante como referencia general del ecosistema de sistemas de operación, esta debe analizarse de manera armónica con otras actividades económicas conexas al alcance técnico del proceso.

A partir de la revisión realizada se identificó que el mercado relacionado con el objeto contractual se encuentra integrado por empresas que desarrollan actividades de tecnologías de información, telecomunicaciones, administración de plataformas, integración de sistemas, software, telefonía empresarial y soluciones asociadas con centros de contacto.

Para efectos del análisis financiero y organizacional, las empresas clasificadas bajo actividades de centros de llamadas constituyen una referencia relevante debido a que una parte de este mercado utiliza y administra infraestructura tecnológica similar a la requerida por Línea Calma. No obstante, el objeto contractual no corresponde a una tercerización de agentes o de procesos misionales de atención, razón por la cual esta información debe complementarse conceptualmente con las actividades económicas asociadas con tecnologías de información y telecomunicaciones.

En consecuencia, los indicadores obtenidos deben entenderse como una referencia del comportamiento financiero de agentes económicos relacionados con el ecosistema del servicio y no como una delimitación restrictiva de los posibles participantes.

En ese sentido, para efectos del presente análisis, la actividad **8220 – Actividades de centros de llamadas (call center)** se toma como una referencia sectorial relevante en cuanto agrupa empresas que participan en la operación de centros de datos dirigidas a atención de llamadas de clientes, sistemas de distribución automática de llamadas, sistemas informatizados de telefonía, sistemas interactivos de respuesta de voz o métodos similares para recibir pedidos, por lo cual el análisis debe concentrarse en la capacidad del mercado para , la gestión de una línea telefónica gratuita o canal equivalente; la administración de tráfico entrante y saliente; canales concurrentes suficientes y ajustables; IVR informativo; distribución automática de llamadas; cola de espera; estados de agente o profesional; herramientas tipo softphone; grabación de llamadas; sistema de captura de información con campos parametrizables; integración entre llamada, registro y grabación; reportes operativos; administración de usuarios y roles; seguridad de la información; respaldo de datos; mesa de ayuda; gestión de incidentes; mantenimiento preventivo y correctivo; y mecanismos de contingencia que permitan reducir la afectación del servicio ante fallas tecnológicas y demás componentes técnicos definidos en el anexo técnico y en el tarifario del proceso.

De acuerdo con la información disponible en la Superintendencia de Sociedades para la vigencia 2025, existen empresas registradas en actividades económicas relacionadas con el ecosistema de Actividades de centros de llamadas, cuya capacidad financiera, organizacional y operativa permite identificar un mercado con potencial de participación en procesos de contratación pública de esta naturaleza. Esta clasificación debe valorarse conforme a los criterios establecidos en el Decreto 957 de 2019, en especial para efectos de identificar el tamaño empresarial, la participación de Mipymes y la capacidad del sector para concurrir a procesos competitivos.

Por lo anterior, el análisis de la oferta debe enfocarse en verificar que el mercado cuenta con proveedores que no solo tengan experiencia en Actividades de centros de llamadas, sino que acrediten capacidad técnica específica para la operación de equipos, sistemas y elementos especializados. Esta precisión resulta necesaria para asegurar que los requisitos habilitantes, los códigos UNSPSC, el estudio de mercado, el presupuesto oficial y las condiciones técnicas del proceso guarden coherencia con el objeto contractual, evitando que la contratación sea interpretada como una operación logística general y garantizando que la selección recaiga sobre proponentes con idoneidad real para prestar el servicio técnico requerido por la SCRD.

TAMAÑO EMPRESARIAL		
Tamaño	**No. Empresas**	**%**
PEQUEÑA EMPRESA	2	5,56%
MEDIANA EMPRESA	18	50%
GRAN EMPRESA	16	44,44%
TOTAL	36	100%

En el grupo de empresas, se identifican 2 pequeñas empresas, que representan el 5,56%; 18 medianes empresas, equivalentes al 50%; Y 16 grandes empresas, que constituyen el 44,44%. Esto suma un total de 36 empresas. A continuación, se enlistan las empresas que forman parte de la actividad económica mencionada, según la base de datos de la SuperSociedades:

NIT	Razón social	Índice de liquidez	Nivel de endeudamiento	Cobertura de intereses	Capital de Trabajo	Rentabilidad patrimonio	Rentabilidad activo	Tamaño empresarial
800237456	EMTELCO SAS	2,05	54,77%	4,16	562.179.530,00	0,28	0,13	GRAN EMPRESA
830047215	CENTRO INTERACTIVO DE CRM SAS	1,19	79,70%	INDETERMINADO	48.244.525,00	-0,61	-0,12	MEDIANA EMPRESA
830065842	Atento Colombia S.A	1,00	89,24%	0,12	401.925.501,00	0,12	0,01	GRAN EMPRESA
830126395	AMERICAS BUSINESS PROCESS	0,82	91,28%	-0,65	146.715.106,00	-1,01	-0,09	GRAN EMPRESA

	SERVICES S.A.							
830142371	MARKET MIX SAS	0,42	85,98%	INDETERMINADO	23.078.754,00	0,05	0,01	MEDIANA EMPRESA
900076998	ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA SUCURSAL COLOMBIA	14,69	8,29%	2,46	176.907.801,00	0,11	0,10	GRAN EMPRESA
900106364	TELECENTER PANAMERICANA LTDA	3,04	31,61%	INDETERMINADO	41.683.422,00	0,06	0,04	MEDIANA EMPRESA
900146231	TELEDATOS ZONA FRANCA SAS	2,74	34,15%	4,31	184.166.038,00	0,29	0,19	GRAN EMPRESA
900154405	COVISIAN COLOMBIA SAS	1,35	67,26%	1,15	138.488.202,00	0,59	0,19	GRAN EMPRESA
900177645	CONDUENT COLOMBIA SA	7,57	17,06%	326,02	10.297.105,00	0,04	0,04	MEDIANA EMPRESA
900185062	ESTRATEGIAS CONTACT CENTER COLOMBIA	1,34	74,03%	1,26	83.767.178,00	0,31	0,08	MEDIANA EMPRESA
900260749	TELEMARK SPAIN S.L. SUCURSAL COLOMBIA ZONA FRANCA PERMANENTE ESPECIAL	1,12	87,25%	7,42	94.187.759,00	1,39	0,18	MEDIANA EMPRESA
900304632	ECONTACT COL SAS	1,22	71,99%	3,06	113.875.685,00	0,18	0,05	GRAN EMPRESA
900332937	UTS RIONEGRO SAS	1,58	58,47%	0,02	16.727.331,00	0,01	0,00	PEQUEÑA EMPRESA
900448782	FOUNDEVER CORPORATION COLOMBIA SAS	4,18	36,15%	65,93	74.902.519,00	0,04	0,02	MEDIANA EMPRESA

900483791	Jazzplat Colombia SAS	2,36	41,08%	4,07	94.186.828,00	0,25	0,15	MEDIANA EMPRESA
900524634	ORION CONTAC CENTER S.A.S.	2,15	49,02%	6,59	15.034.257,00	0,36	0,18	PEQUEÑA EMPRESA
900592737	PERFILES Y SOLUCIONES LOGISTICAS S.A.S.	1,75	47,90%	3,08	727.683.257,00	0,15	0,08	GRAN EMPRESA
900596020	CONCENTRIX CRM COLOMBIA SAS	1,42	52,96%	0,56	90.378.433,00	0,04	0,02	MEDIANA EMPRESA
900641706	SGS COLOMBIA HOLDING S.A.S.	6,70	17,25%	INDETERMINADO	611.301.936,00	0,13	0,11	GRAN EMPRESA
900696462	TRUSTCORE SERVICES SAS	0,75	94,87%	1,54	53.630.376,00	2,26	0,12	MEDIANA EMPRESA
900733568	Concentrix Servicios Colombia, S.A.S.	1,43	65,80%	0,38	111.506.367,00	0,16	0,05	GRAN EMPRESA
900749336	ALMAEXPERIENCE COLOMBIA SAS	2,76	31,23%	5,30	167.703.693,00	0,55	0,38	GRAN EMPRESA
900801459	Concentrix Experts Colombia, S.A.S.	0,73	96,50%	1,46	294.823.517,00	2,66	0,09	GRAN EMPRESA
900819986	ASURION COLOMBIA SAS	1,40	64,77%	2,79	271.268.615,00	0,32	0,11	GRAN EMPRESA
900964443	CONCENTRIX CX COLOMBIA S.A.S	2,60	38,90%	2,97	126.764.437,00	0,42	0,25	GRAN EMPRESA
901090585	CONTACT POINT 360 SAS	1,11	82,77%	2,00	79.577.808,00	1,51	0,26	MEDIANA EMPRESA

901154324	KM2 SOLUTIONS COLOMBIA S.A.S	2,86	43,32%	7,79	43.771.516,00	0,46	0,26	MEDIANA EMPRESA
901180732	AMAZON OPERATION SERVICES COLOMBIA SAS	4,76	19,33%	INDETERMINADO	218.393.975,00	-0,04	-0,03	GRAN EMPRESA
901284326	24-7 Intouch col S.A.S.	1,28	55,16%	4,31	158.701.240,00	0,36	0,16	GRAN EMPRESA
901367329	TDCX (CO) PTE SAS	0,44	166,93%	-0,60	27.741.791,00	0,05	-0,03	MEDIANA EMPRESA
901443600	CONCENTRIX INTERNATIONAL COLOMBIA S.A.S	1,12	74,04%	-9,05	32.579.392,00	-0,47	-0,12	MEDIANA EMPRESA
901453114	24/7 COLOMBIA S.A.S	1,48	52,32%	2,77	76.838.315,00	0,45	0,21	MEDIANA EMPRESA
901475574	TOESHEE S,A,S	1,38	52,56%	12,27	42.007.481,00	0,55	0,26	MEDIANA EMPRESA
901602109	QUETZAL INTERNATIONAL SERVICES SAS	1,90	44,45%	1,76	60.439.019,00	0,20	0,11	MEDIANA EMPRESA
901822354	HEALTH PRIME COLOMMBIA SAS	1,03	76,63%	4,81	95.658.379,00	0,66	0,16	MEDIANA EMPRESA

Con el objetivo de evaluar la situación financiera de las empresas del sector, según el código CIIU mencionado previamente, a continuación, se presenta el promedio de las 36 empresas en relación con los indicadores de capacidad financiera y organización:

PROMEDIO DE LAS EMPRESAS

Índice de Liquidez	Nivel de endeudamiento	Cobertura de intereses	Capital de Trabajo (Miles de pesos)	Rentabilidad Patrimonio	Rentabilidad Activo
2,38	0,60	15,16	5.517.137.088	0,36	0,10

5.3. Perfil empresas del sector[7]

Tomando de referencia la clasificación CIIU referenciada en el anterior apartado se buscó la cantidad de empresas que tienen como actividad principal 8220 “Actividades de centros de llamadas (call center)”, identificando que en Colombia existen 2.004 empresas dedicadas a estas actividades, las empresas se encuentran distribuidas así:

Por lo anterior, se puede observar que la ciudad de Bogotá concentra la mayor cantidad de empresas clasificadas bajo el código CIIU 8220, con un total de 777. Esto se debe a que Bogotá es el principal centro económico, lo que genera una demanda significativa para los servicios de atención al cliente. La gran presencia de empresas en este sector en Bogotá permite un ecosistema competitivo y diverso. Antioquia, con 423 empresas, y Atlántico, con 271, ocupan el segundo y tercer lugar, respectivamente. Por tanto, la distribución de estas empresas refleja las dinámicas económicas y la concentración de actividades comerciales en estas regiones del país.

5.4. Dinámica de creación de empresas del sector en Bogotá[8]

En 2025, el total de empresas con matrícula mercantil activa y vigente en Bogotá fue de 433.880, lo que representó un aumento de 1,6 % frente a 2024, cuando se reportaron 426.881. Durante el 2025, comercio fue el sector con mayor participación entre las empresas con matrícula mercantil activa y vigente en Bogotá con una participación de 43,7 %, seguido por el sector servicios con 36,3 %, industria con 17,0 %, y otros sectores con 3,0 %.
En el sector servicios, el número de empresas con matrícula activa y vigente aumentó 2,0 %, pasando de 154.430 empresas en 2024 a 157.480 en 2025. Las tres localidades con mayor participación dentro de esta actividad fueron: Chapinero 17,1 %, Usaquén 15,4% y Suba 14,3 %.
Para el sector de comercio, el número de empresas con matrícula activa y vigente aumentó 2,1 %, pasando de 185.846 a 189.720 entre 2024 y 2025. Las tres localidades con mayor participación dentro del comercio fueron: Kennedy 11,5 %, Suba 10,8 % y Engativá 9,0 %.

En cuanto a la organización jurídica, En el 2025, el 52,2 % de las empresas con matrícula activa y vigente fueron personas naturales con registro mercantil, 43,7 % sociedades por acciones simplificada (SAS) y el 4,1 % restante, otro tipo de organizaciones.

Al comparar la cantidad de personas naturales registradas con matrícula vigente en la Cámara de

[7] Fuente: Directorio de Empresas 2025 del DANE. Consultado en línea el 30 de enero de 2026. Disponible en: https://geoportal.dane.gov.co/geovisores/economia/directorio-estadistico-de-empresas/
[8] https://observatorio.desarrolloeconomico.gov.co/dinamica-empresarial

Comercio de Bogotá (CCB) entre 2024 y 2025, se evidenció un aumento de 0,9 %, mientras que en las SAS se registró el crecimiento fue de 3,5 %.

La mayor proporción de personas naturales con matrícula vigente registradas en la CCB durante el 2025 pertenecían al sector comercio (58,9 %), seguidas por servicios (23,2 %), industria (14,3 %) y otros sectores (3,6 %).

El 45,3 % de las personas naturales con matrícula vigente fueron mujeres, el 48,5 % hombres y el 6,2 % indeterminado. A su vez, 70,1 % de las nuevas empresas registradas por mujeres, en 2025, fueron personas naturales y 29,5 % SAS. Creación de las empresas según género de representante legal.

5.5. Creación de las empresas según género de representante legal

Por género del representante legal, las mujeres aportaron el 42,4 % de las empresas creadas mientras los hombres registraron 51,8 %; para el 5,8 % restante, no fue posible determinar el género. El 49,1 % de las empresas creadas por mujeres perteneció al sector comercio, 34,3 % a servicios, 12,3 % a industria y 4,3 % a otros sectores. De acuerdo con la información analizada previamente, resulta fundamental implementar medidas que incentiven la participación de las MiPymes y los emprendimientos liderados por mujeres en el Sistema de Compras Públicas. Este es un mercado que ha comenzado a ser explorado de manera más activa por estas organizaciones gracias a los lineamientos y cuotas de inclusión promovidos por el Decreto 1860 de 2021 del Gobierno Nacional. Es evidente que, para fomentar su participación efectiva y promover la equidad de género, es necesario establecer criterios diferenciales para estas empresas (tales como puntajes adicionales o requisitos habilitantes proporcionales), sin comprometer la eficiencia ni el adecuado cumplimiento de los objetivos contractuales. Estas medidas buscan garantizar condiciones más equitativas y fomentar un entorno más inclusivo que permita a las MiPymes y a las mujeres empresarias competir de manera justa en el sistema de contratación pública y dinamizar la economía local.

6. TÉCNICO

Como parte del análisis de viabilidad técnica, la entidad revisó las capacidades existentes y determinó que la SCRD cuenta con la competencia, el conocimiento institucional y la capacidad misional para conservar la orientación ética, técnica y metodológica de Línea Calma; definir los protocolos, guías, rutas y criterios de atención; determinar los perfiles profesionales; contratar el talento humano encargado de la atención; aprobar los campos y categorías del sistema de captura; establecer los horarios y la malla de turnos; realizar seguimiento a la calidad; analizar la información producida; y adoptar las decisiones de ajuste, fortalecimiento o escalamiento del servicio.

De igual manera, la SCRD asumirá directamente la dotación y las condiciones físicas mínimas requeridas para la atención, incluyendo los computadores, diademas, conectividad, mobiliario y espacio institucional que permitan garantizar privacidad, confidencialidad, ergonomía y concentración del equipo profesional. El talento humano encargado de la atención emocional, la orientación jurídica básica, el registro y el seguimiento operativo será contratado directamente por la entidad y actuará de acuerdo con los lineamientos y protocolos institucionales.

No obstante, las capacidades existentes no comprenden la provisión, implementación, configuración, administración, disponibilidad y soporte especializado de una plataforma tecnológica integral para la gestión del canal. La SCRD no dispone por sí sola de todos los componentes técnicos requeridos para habilitar una línea telefónica gratuita o canal equivalente, administrar llamadas entrantes y salientes, configurar un sistema de respuesta de voz interactiva —IVR—, distribuir automáticamente las llamadas mediante un sistema ACD, gestionar colas de espera y estados de los profesionales, grabar las interacciones, implementar un sistema de captura de información o CRM, asociar las llamadas con los registros y grabaciones, generar reportes, administrar respaldos, gestionar incidentes y garantizar soporte técnico durante los horarios de operación.

En consecuencia, la entidad requiere contratar un tercero especializado que implemente, configure, ponga en funcionamiento, administre y soporte los componentes tecnológicos necesarios para la operación de Línea Calma. La solución deberá permitir que cada interacción sea gestionada, grabada, registrada, consultada y reportada, garantizando continuidad operativa, disponibilidad del canal, seguridad de la información, control de accesos, respaldo de datos, trazabilidad, generación de reportes y atención técnica de incidentes.

La contratación no corresponde a una tercerización integral de Línea Calma. El contratista tendrá una responsabilidad estrictamente tecnológica y de soporte operativo de la plataforma. No atenderá directamente a los usuarios, no realizará escucha o contención emocional, no brindará orientación jurídica, no definirá protocolos, no determinará rutas institucionales, no evaluará la intervención profesional, no dirigirá el componente, no ejercerá supervisión sobre el talento humano y no representará a la SCRD ante usuarios, entidades u organismos de control. La orientación misional, metodológica, ética y administrativa permanecerá en cabeza de la entidad. El documento técnico-operativo establece expresamente esta separación entre la responsabilidad técnico-misional de la SCRD, la atención directa a cargo de los profesionales contratados por la entidad y la habilitación tecnológica a cargo del tercero especializado.

Esta delimitación resulta necesaria para preservar el control institucional, evitar el traslado de funciones misionales a un particular y reducir riesgos de ambigüedad contractual, coadministración o asignación de responsabilidades que no correspondan al alcance del contrato. El proveedor tecnológico deberá limitarse a implementar y soportar las herramientas necesarias para que el equipo institucional pueda desarrollar la atención conforme a los lineamientos definidos por la SCRD.

La solución tecnológica deberá comprender, como mínimo, la gestión de una línea telefónica gratuita o canal equivalente; la administración de tráfico entrante y saliente; canales concurrentes suficientes y ajustables; IVR informativo; distribución automática de llamadas; cola de espera; estados de agente o profesional; herramientas tipo softphone; grabación de llamadas; sistema de captura de información con campos parametrizables; integración entre llamada, registro y grabación; reportes operativos; administración de usuarios y roles; seguridad de la información; respaldo de datos; mesa de ayuda; gestión de incidentes; mantenimiento preventivo y correctivo; y mecanismos de contingencia que permitan reducir la afectación del servicio ante fallas tecnológicas.

La infraestructura deberá permitir reconstruir la cadena mínima de evidencia de cada atención: ingreso o salida de la llamada, fecha y hora, profesional responsable, duración, grabación asociada, motivo de consulta, orientación brindada, clasificación de riesgo, ruta sugerida o activada, resultado, seguimiento y cierre. Esta información permitirá verificar la debida diligencia institucional, realizar auditorías de calidad, revisar casos con señales de riesgo, atender requerimientos ciudadanos, responder a organismos de control y adoptar decisiones basadas en evidencia.

La contratación proyectada también atiende las políticas de austeridad y eficiencia del gasto público. El análisis histórico permitió identificar que algunos modelos anteriores disponían de una capacidad instalada superior a la demanda efectiva. En consecuencia, para la vigencia 2026 se definió un modelo optimizado, proporcional y ajustable, en el cual la SCRD conserva directamente la orientación misional y la contratación del talento humano, mientras contrata exclusivamente la infraestructura tecnológica especializada que no se encuentra disponible en la entidad.

Este modelo evita contratar una operación integral de centro de contacto, reduce la duplicación de capacidades y concentra los recursos en las funcionalidades esenciales para la reapertura del servicio. La contratación no incorporará servicios ajenos al alcance definido ni prestaciones que no resulten necesarias para la fase inicial. En particular, el modelo se concentrará en la atención telefónica de primer nivel, las llamadas salientes autorizadas, el registro, la grabación, la trazabilidad, la orientación jurídica básica y la activación o remisión a rutas institucionales. Durante esta fase no se habilitará el acompañamiento psicoeducativo individual prolongado por videollamada, la atención clínica o terapéutica, chatbot, redes sociales, mensajería instantánea, inteligencia artificial conversacional ni otros canales digitales adicionales.

La exclusión de estas funcionalidades permite evitar costos que no se encuentran justificados por la demanda, el presupuesto y la capacidad operativa prevista para la reapertura. Cualquier ampliación posterior deberá estar sustentada en evidencia de operación, disponibilidad presupuestal, análisis de riesgos, capacidad tecnológica y decisión institucional expresa.

La contratación también permitirá establecer Acuerdos de Nivel de Servicio verificables relacionados con la disponibilidad de la plataforma y del canal telefónico, la grabación de llamadas, la trazabilidad entre llamada, registro y audio, la entrega oportuna de reportes, la comunicación y atención de incidentes críticos y la protección de la información. Estos parámetros facilitarán la supervisión contractual y permitirán medir objetivamente el cumplimiento del proveedor, sin convertir los indicadores misionales o de atención profesional en obligaciones propias del tercero tecnológico.

Con la implementación de la solución, la SCRD podrá disponer de información organizada sobre llamadas recibidas, contestadas, abandonadas y salientes; tiempos de espera y atención; duración de las interacciones; disponibilidad de la plataforma; incidentes técnicos; motivos de consulta; orientaciones jurídicas; rutas sugeridas o activadas; usuarios reiterados; registros incompletos y demás variables relevantes para el seguimiento. Estos datos permitirán evaluar la suficiencia del modelo, ajustar la distribución de turnos, identificar necesidades de fortalecimiento, mejorar la calidad del servicio y sustentar las decisiones institucionales relacionadas con Línea Calma.

En términos de gestión de riesgos, la contratación permitirá mitigar la exposición administrativa, disciplinaria, fiscal, reputacional y de protección de datos asociada con la operación de un canal que recibe información personal y relatos relacionados con crisis emocionales, conflictos familiares, posibles violencias o afectaciones a terceros. La existencia de grabaciones, registros, controles de acceso, respaldos, reportes de incidentes y mecanismos de auditoría contribuirá a acreditar la diligencia de la entidad, preservar la información y atender oportunamente eventuales requerimientos de autoridades, ciudadanos u organismos de control.

De esta manera, la contratación se encuentra alineada con las competencias de la SCRD y de la Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento establecidas en el Decreto Distrital 649 de 2025, con los objetivos estratégicos del Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá Camina Segura” y con las metas del Proyecto de Inversión No. 7991. Su ejecución permitirá habilitar tecnológicamente una estrategia concreta de prevención de violencias, transformación de imaginarios machistas, promoción de masculinidades corresponsables y fortalecimiento de la convivencia ciudadana.

Por lo anterior, la necesidad que la entidad pretende satisfacer consiste en contar con una solución tecnológica especializada, disponible, segura, trazable y técnicamente soportada que permita implementar y mantener en funcionamiento los componentes tecnológicos requeridos para Línea Calma, garantizando que la atención profesional definida y dirigida por la SCRD pueda desarrollarse bajo condiciones adecuadas de gestión de llamadas, registro, grabación, protección de datos, generación de reportes, soporte técnico, continuidad operativa y control institucional.

Las especificaciones técnicas de los equipos, elementos, personal y servicios a prestar se encuentran establecidas detalladamente en el anexo técnico, el tarifario, las fichas técnicas y demás documentos del proceso. Estos documentos constituyen la base para la solicitud, autorización, ejecución, verificación, recibo a satisfacción y pago de los servicios efectivamente prestados por el contratista.

7. ESTUDIO DE LA OFERTA

En procura de poder determinarán quienes podrían prestar el servicio que requiera contratar, se efectuó el proceso de Solicitud de Información a Proveedores número SCRD-CCGC-COT05-2026, a través de la plataforma SECOP II[9] con los códigos de bienes y servicios de acuerdo con el código estándar de productos y servicios de Naciones Unidas:

- 81112200
- 83111500
- 81111508
- 83112200
- 81111800

9 https://www.secop.gov.co/CO1BusinessLine/Tendering/ContractNoticeView/Index?prevCtxLbl=Buscar+procesos&prevCtxUrl=https%3a%2f%2fwww.secop.gov.co%3a443%2fCO1BusinessLine%2fTendering%2fContractNoticeManagement%2fIndex&notice=CO1.NTC.10519693

Arrojando como resultado cerca de 2.004 empresas que tienen dentro de sus actividades comerciales alguno de los códigos de actividad económica previstos para el proceso, y que podrían satisfacer la necesidad de la entidad

De lo anterior, se puede concluir que existe pluralidad de interesados en este sector económico o de servicios similares, que pueden competir con el factor precio sin que esto ponga en riesgo la calidad del servicio requerido por la entidad.

7.1.1. ESTUDIO DE LA DEMANDA

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

Una vez revisado el historial de contratación de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, se evidencia que la entidad ha adquirido el servicio de una forma diferente a la dispuesta en este proceso, donde se realizó la tercerización de la Línea Calma incluyendo equipo humano, sistema de captura de información, servicios de comunicación y gastos administrativos, los cuales se relacionan a continuación:

Cotización estudio de mercado 2022:

Plazo calculado	1 MES		
RESUMEN	IQ	COS	**PROMEDIO**
EQUIPO HUMANO	$105.432.247	$144.433.650	$ 124.932.949
SISTEMA DE CAPTURA DE INFORMACIÓN	$ 213.000	$ 11.739.206	$ 5.976.103
SERVICIOS DE COMUNICACIÓN	$ 6.259.544	$ 13.537.258	$ 9.898.401
GASTOS ADMINISTRATIVOS	$ 4.155.000	$ 5.187.350	$ 4.671.175
IVA	$ 22.051.360	$ 33.230.518	$ 27.640.939
TOTAL PROYECTO	**$138.111.152**	**$208.127.982**	**$ 173.119.567**

Plazo calculado	1 MES						
RESUMEN	**IKE (KOME KARE)**	**COS**	**IQ**	**QUÉ +**	**INTERACTIVO**	**AMÉRICAS BPS**	**PROMEDIO**
EQUIPO HUMANO	$143.935.249	$197.698.150	$140.921.974	$181.800.000	$180.768.467	$188.090.000	**$172.202.307**
SISTEMA DE CAPTURA DE INFORMACIÓN	$ 27.956.575	$ 27.355.556	$ 21.557.711	$ 7.250.000	$ 7.500.000	$ 5.280.000	**$16.149.974**
SERVICIOS DE COMUNICACIÓN	$ 22.070.886	$ 14.015.216	$ 9.579.167	$ 7.300.430	$ 10.471.113	$ 5.680.220	**$11.519.505**
GASTOS ADMINISTRATIVOS	$ 3.585.758	$ 5.420.000	$ 6.647.660	$ 150.000	$ 1.715.000	$ 15.340.000	**$5.476.403**
IVA	$ 10.186.512	$ 46.452.895	$ 33.954.237	$ 37.335.082	$ 38.086.370	$ 40.734.142	**$34.458.206**
TOTAL PROYECTO	**$207.734.980**	**$290.941.817**	**$212.660.749**	**$233.835.512**	**$238.540.950**	**$255.124.362**	**$239.806.395**

En el año 2024, no se realizaron cotizaciones específicas para el proceso de la línea calma. Sin embargo, para determinar el presupuesto oficial, se procedió a calcular un promedio de los valores correspondientes a los procesos de vigencias anteriores, lo que permitió establecer una estimación adecuada basada en la evolución de los costos en años previos. Esta metodología garantizó la asignación de recursos de manera coherente con los montos históricos, asegurando la viabilidad del proceso sin la necesidad de realizar nuevas cotizaciones

Propuestas licitación 2022

Plazo calculado	1 MES					
RESUMEN	**Enlace**	**I.Q Outsourcing**	**ASSISPREX**	**BD GUIDANCE SAS**	**INNOVA TECH IT**	**PROMEDIO**
EQUIPO HUMANO	$55.816.549	$115.828.364	$120.203.607	$102.251.622	$90.200.365	**$96.860.101**
SISTEMA DE CAPTURA DE	$3.860.025	$8.837.096	$359.789	$3.680.024	$6.873.047	**$4.721.996**
SERVICIOS DE COMUNICACIÓN	$48.600.813	$7.529.557	$3.834.363	$5.520.036	$17.413.546	**$16.579.663**
GASTOS ADMINISTRATIVOS	$11.250.073	$5.153.009	$48.387	$3.350.022	$2.153.731	**$4.391.044**
IVA	$ 22.710.217	$ 26.096.125	$ 23.644.768	$ 21.812.324	$ 22.161.731	**$23.285.033**
TOTAL PROYECTO	**$142.237.677**	**$163.444.151**	**$148.090.915**	**$136.614.026**	**$138.802.421**	**$145.837.838**

Propuestas licitación 2023

Plazo calculado	1 MES											
RESUMEN	**19. BPM CONSULTING**	**6. UT NBL-2023**	**11. I.Q OUTSORCING S.A.S**	**1. OUTSOURCING S.A.S BIC**	**9. EMTELCO**	**2. INNOVATECH - BIC HAPPY GPO**	**8. ASSISPREX**	**3. CONALCRITOS**	**4. KOMCARE**	**7. BD Guidance**	**5. AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**	**PROMEDIO**
EQUIPO HUMANO	$119.841.842	$136.567.448	$118.051.837	$132.559.382	$141.912.519	$136.213.754	$148.422.155	$135.231.460	$174.179.435	$141.059.805	$165.149.947	$139.113.235
SISTEMA DE CAPTURA DE INFORMACIÓN	$1.694.281	$1.742.627	$10.423.954	$3.392.359	$789.611	$10.311.404	$6.578.947	$11.371.546	$11.392.791	$12.875.132	$991.754	$6.511.255
SERVICIOS DE COMUNICACIÓN	$5.569.220	$7.342.192	$7.899.050	$6.038.036	$4.234.879	$6.810.131	$7.710.000	$9.002.689	$9.181.419	$13.905.743	$4.520.140	$7.473.039
GASTOS ADMINISTRATIVOS	$8.333.000	$7.067.288	$5.256.036	$3.698.573	$457.873	$4.086.000	$1.960.000	$11.741.425	$2.337.599	$6.543.750	$11.100.000	$5.234.686
IVA	$24.783.285	$25.210.601	$26.909.867	$27.713.273	$27.991.727	$29.913.845	$31.287.509	$31.795.943	$4.336.144	$33.321.902	$34.550.140	$27.074.367
TOTAL PROYECTO	**$159.221.628**	**$157.985.556**	**$168.540.743**	**$173.571.603**	**$175.386.606**	**$187.355.134**	**$195.958.612**	**$199.143.012**	**$201.357.388**	**$208.700.331**	**$216.192.982**	**$185.406.781**

Propuestas licitación 2024

Primer semestre

Plazo calculado 1 mes

RESUMEN	GROUPCOS UNEA CALMA	C&C SERVICES S.A.S	INNOVATECH IT S.A.S - BPO HAPPIFY*	Soluciones BPO S.A.S.	UT BPO TS & BPM	PROMEDIO PROPUESTAS
EQUIPO HUMANO	$ 214.159.150	$ 213.390.078	$ 174.353.088	$ 188.318.119	$ 191.249.328	$ 196.293.953
SISTEMA DE CAPTURA DE INFORMACIÓN	$ 9.353.400	$ 3.818.096	$ 23.212.521	$ 13.318.000	$ 3.928.882	$ 10.726.180
SERVICIOS DE COMUNICACIÓN	$ 5.176.769	$ 9.974.772	$ 9.112.826	$ 13.069.692	$ 7.387.590	$ 8.944.330
GASTOS ADMINISTRATIVOS	$ 7.865.424	$ 4.947.992	$ 5.106.100	$ 5.719.140	$ 4.164.495	$ 5.560.630
TOTAL PROYECTO	**$ 236.554.743**	**$ 232.130.938**	**$ 211.784.535**	**$ 220.424.951**	**$ 206.730.296**	**$ 221.525.092**

Segundo semestre

Plazo calculado 1 mes

RESUMEN POR MES	NNOVA TECH IT SAS	GRUPO ASESORIA EN SISTEMATIZACION DE DATOS SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA	BPM CONSULTING SAS	ALMACONTACT SAS	EMPRESA ENLACE INTERNACIONAL SAS	SOLUCIONES BPO S.A.S.	CARLOS ALBERTO PINZON MOLINA	ASSISPREX SAS	PROMEDIO PROPUESTAS
EQUIPO HUMANO	$ 167.015.053	$ 160.662.996	$ 174.841.107	$ 179.789.597	$ 179.348.259	$ 187.654.670	$ 135.485.125	$ 168.250.638	$ 169.130.931
SISTEMA DE CAPTURA DE INFORMACIÓN	$ 9.163.000	$ 23.892.860	$ 3.098.760	$ 2.734.848	$ 6.545.000	$ 1.695.000	$ 8.442.195	$ 4.644.444	$ 7.527.013
SERVICIOS DE COMUNICACIÓN	$ 7.687.650	$ 4.387.657	$ 6.556.342	$ 13.745.296	$ 7.199.798	$ 6.149.821	$ 7.453.608	$ 5.050.039	$ 7.278.776
GASTOS ADMINISTRATIVOS	$ 4.700.500	$ 5.046.814	$ 4.392.678	$ 2.805.520	$ 4.998.000	$ 1.187.500	$ 5.021.819	$ 555.500	$ 3.623.266
TOTAL PROYECTO	**$ 188.566.203**	**$ 193.990.326**	**$ 188.888.887**	**$ 199.073.061**	**$ 198.091.057**	**$ 196.986.991**	**$ 156.402.747**	**$ 178.480.621**	**$ 187.559.987**

El promedio se ponderó de acuerdo al número de propuestas que se recibieron dentro de cada uno de los respectivos procesos a lo largo del tiempo.

A continuación se presenta la actualización a valor presente de los valores mensual - promedio de las propuestas recibidas en el marco del proceso de licitación para las vigencias 2022, 2023 y 2024.

RESUMEN	PROMEDIO COTIZACIONES 2022	PROMEDIO ACTUALIZADO A 2023	PROMEDIO ACTUALIZADO A 2024	PROMEDIO ACTUALIZADO	PROMEDIO COTIZACIONES 2023	PROMEDIO ACTUALIZADO A 2024	PROMEDIO ACTUALIZADO A 2024
EQUIPO HUMANO	$ 124.932.949	$ 141.424.097,89	$ 154.222.978,75	**$162.242.574**	$ 172.202.307	$ 187.786.615,39	**$197.551.519**
SISTEMA DE CAPTURA DE	$ 5.976.103	$ 6.764.948,79	$ 7.377.176,66	**$7.760.790**	$ 16.149.974	$ 17.611.546,28	**$18.527.347**
SERVICIOS DE COMUNICACIÓN	$ 9.898.401	$ 11.204.989,81	$ 12.219.041,38	**$12.854.432**	$ 11.519.505	$ 12.562.020,57	**$13.215.246**
GASTOS ADMINISTRATIVOS	$ 4.671.175	$ 5.287.770,10	$ 5.766.313,29	**$6.066.162**	$ 5.476.403	$ 5.972.017,47	**$6.282.562**
IVA	$ 27.640.939	$ 31.289.543,25	$ 34.121.246,92	**$35.895.552**	$ 34.458.206	$ 37.576.673,96	**$39.530.661**
TOTAL PROYECTO	$ 173.119.567,00	$ 195.971.349,84	$ 213.706.757,00	**$224.819.508**	$ 239.806.395	$ 261.508.873,67	**$275.107.335**

RESUMEN	PROMEDIO PROPUESTAS 2022	PROMEDIO ACTUALIZADO A	PROMEDIO ACTUALIZADO A 2024	PROMEDIO ACTUALIZADO	PROMEDIO PROPUESTAS 2023	PROMEDIO PROPUESTAS 2024	PROMEDIO ACTUALIZADO A 2024
EQUIPO HUMANO	$ 96.860.101	$ 109.645.634,78	$ 119.568.564,72	**$125.786.130**	$ 139.113.235	$ 151.702.983	**$159.591.538**
SISTEMA DE CAPTURA DE	$ 21.180.293	$ 23.976.092,11	$ 26.145.928,44	**$27.505.517**	$ 6.511.255	$ 7.100.524	**$7.469.751**
SERVICIOS DE COMUNICACIÓN	$ 45.160.915	$ 51.122.156,12	$ 55.748.711,24	**$58.647.644**	$ 7.473.039	$ 8.149.349	**$8.573.115**
GASTOS ADMINISTRATIVOS	$ 13.312.001	$ 15.069.185,26	$ 16.432.946,53	**$17.287.460**	$ 5.234.686	$ 5.708.425	**$6.005.263**
IVA	$ 33.537.529	$ 37.964.482,97	$ 41.400.268,68	**$43.553.083**	$ 27.074.567	$ 29.524.815	**$31.060.106**
TOTAL PROYECTO	$ 210.050.840	$ 237.777.551,23	$ 259.296.419,62	**$272.779.833**	$ 185.406.781	$ 202.186.095	**$212.699.772**

ITEM	COTIZACIONES					PROPUESTAS					PROMEDIO
	2022	PONDERADO	2023	PONDERADO		2022	PONDERADO	2023	PONDERADO	2024	PONDERADO	GENERAL
EQUIPO HUMANO	$ 162.242.574	$ 10.140.161	$ 197.551.519	$ 37.040.910		$ 125.786.130	$ 19.654.083	$ 159.591.538	$ 54.859.591	$ [illegible]	$ 34.249.013	$ 155.943.758
SISTEMA DE CAPTURA	$ 7.760.790	$ 485.049	$ 18.527.347	$ 3.473.878		$ 27.505.517	$ 4.297.737	$ 7.469.751	$ 2.567.727	$ [illegible]	$ 15.242.20	$ 12.348.611
SERVICIOS DE	$ 12.854.432	$ 803.402	$ 13.215.246	$ 2.477.859		$ 58.647.648	$ 9.163.694	$ 8.573.115	$ 2.947.008	$ [illegible]	$ 1.473.952	$ 16.865.915
GASTOS	$ 6.066.162	$ 379.135	$ 6.282.562	$ 1.177.980		$ 17.287.460	$ 2.701.166	$ 6.005.263	$ 2.064.309	$ [illegible]	$ 733.711	$ 7.056.302
IVA	$ 35.895.552	$ 2.243.472	$ 39.530.661	$ 7.411.999		$ 43.553.083	$ 6.805.160	$ 31.060.106	$ 10.676.911	$ 35.636.397	$ 8.909.099	$ 36.046.631
TOTAL PROYECTO	$ 224.819.508	$ 14.051.219	$ 275.107.335	$ 51.582.625		$ 272.779.833	$ 42.621.849	$ 212.699.772	$ 73.115.547	$ 187.559.987	$ 46.889.997	$ 228.261.237

Una vez actualizados los valores históricos, aplicando la inflación del 2024, que fue del 5,20%, se obtiene un valor promedio mensual de $228.261.237. Sin embargo, estos valores históricos fueron calculados para un equipo humano de 16 personas, mientras que la actual licitación contempla un equipo humano de 12 personas. Por lo tanto, se realiza el siguiente ajuste, modificando específicamente el ítem correspondiente a equipo humano.

ÍTEM	PROMEDIO GENERAL	PROMEDIO GENERAL - AJUSTA POR RECURSO HUMANO
EQUIPO HUMANO	155.943.758	116.957.819
SISTEMA DE CAPTURA DE INFORMACIÓN	12.348.611	12.348.611
SERVICIOSDE COMUNICACIÓN	16.865.915	16.865.915
GASTOS ADMINISTRATIVOS	7.056.302	7.056.302
IVA 19%	36.520.771	29.113.443
TOTALES	**228.735.357**	**182.342.089**

Cotización estudio de mercado 2025

El valor presentado en las cotizaciones recibidas corresponde al monto para un contrato con una duración de 10 meses

RESUMEN	C&C SERVICES S.A.S.	ASSISPREX SAS	BPM Consulting SAS
EQUIPO HUMANO	$ 497,350,980	$ 1,677,452,144	$ 1,638,035,000
SISTEMA DE CAPTURA DE INFORMACIÓN	$ 80,325,000	$ 77,350,000	$ 15,470,000
SERVICIOS DE COMUNICACIÓN	$ 194,112,800	$ 72,956,937	$ 214,326,104
GASTOS ADMINISTRATIVOS	$ 8,925,000	$ 35,700,000	$ 25,585,000
TOTAL PROYECTO	**$ 780,713,780**	**$ 2,024,109,080**	**$ 2,651,446,104**

Debido a que la empresa C&C SERVICES S.A.S Y BPM CONSULTING diligenciaron en sus cotizaciones el valor del **ITEM Atención vía API chat Center de mensajería instantánea + Chatbot** expresamente el formato mencionaba *"ofrecimiento sin costo"* se hace el correspondiente ajuste a 0 por este ITEM con el objetivo de no alterar los valores del estudio de mercados y mantener la trasnparencia y rigurosidad en el presente analisis de mercado. En consecuencia la cotización para el año 2025 queda asi:

Análisis del precio final con base en la necesidad de la entidad

Debido al cambio de requerimientos por parte de la entidad, no es posible el tener en cuenta los precios históricos de procesos anteriores, teniendo que basar el proceso únicamente en las cotizaciones que allegaron tres proveedores.

SOLICITUDES	CANTIDAD	FRECUENCIA	NETCOM WIRELESS		NETCOM WIRELESS		BPM CONSULTING		PROMEDIO	
			PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Línea fija local PBX con capacidad de recepción de llamadas entrantes de acuerdo con los canales concurrentes solicitados	12 canales concurrentes	Mensual	Incluido	$ 0	$ 364.800	$ 4.377.600	$ 50.000	$ 600.000	$ 207.400	$ 1.659.200
Tráfico saliente para devolución de llamadas, seguimiento a usuarios y contactos operativos, con trazabilidad de fecha, hora, duración, estado de llamada, resultado y profesional/agente asociado.	Tráfico para 12 canales concurrentes	Mensual	$ 44.626	$ 535.512	$ 89.600	$ 1.075.200	$ 50.000	$ 600.000	$ 61.409	$ 736.904
Habilitación de mínimo 12 canales concurrentes para llamadas entrantes y salientes.	12 canales concurrentes	Mensual	$ 130.900	$ 1.570.800	$ 163.200	$ 1.958.400	$ 48.500	$ 582.000	$ 114.200	$ 1.370.400

IVR informativo básico con mensaje institucional de bienvenida, alcance del servicio, tratamiento de datos personales, aviso/autorización de grabación y opciones básicas de enrutamiento, editable según lineamientos SCRD.	IVR para 12 canales concurrentes	Mensual	Incluido	$ 0	incluido con el Plan Enterprise	$ 0	$ 112.000	$ 1.344.000	$ 112.000	$ 448.000
ACD y cola de llamadas con reglas de enrutamiento, distribución por disponibilidad, control de llamadas atendidas/no atendidas/abandonadas, tiempos de espera y estados del profesional: disponible, en atención, pausa, gestión posterior o no disponible.	ACD para 12 canales concurrentes	Mensual	$ 107.100	$ 1.285.200	incluido con el Plan Enterprise	$ 0	$ 76.500	$ 918.000	$ 91.800	$ 734.400
Funcionalidad de callback para devolución manual, automática o programada de llamadas no atendidas, abandonadas o que requieran seguimiento, con trazabilidad del intento de contacto, resultado y fecha/hora.	Callback para 12 canales concurrentes	Mensual	Incluido	$ 0	incluido con el Plan Enterprise	$ 0	$ 228.000	$ 228.000	$ 228.000	$ 76.000
CRM o sistema de captura misional con campos parametrizables por SCRD: identificación mínima, motivo de contacto, tipo de atención, riesgo, orientación brindada, rutas sugeridas, cierre, seguimiento y observaciones; con histórico, permisos y exportación a Excel/CSV.	Licencias CRM para 8 usuarios	Mensual	$ 333.200	$ 2.665.600	Incluye reportes, se puede implementar un CRM a traves de un API	$ 0	$ 82.500	$ 660.000	$ 207.850	$ 1.108.533

Integración llamada-registro para asociar fecha, hora, duración, número entrante/saliente, estado de la llamada, profesional/agente, código de atención y resultado operativo, evitando registros desarticulados entre telefonía y gestión misional.	N/A	Mensual	Incluido	$ 0	incluido con el Plan Enterprise	$ 0	$ 733.000	$ 733.000	$ 733.000	$ 244.333
Grabación integrada de llamadas atendidas y salientes cuando aplique; nivel ideal igual o superior al 99% de llamadas gestionadas y mínimo aceptable 95%; grabaciones recuperables, protegidas, asociadas al registro y almacenadas según lineamientos SCRD.	Grabación de llamadas para 8 usuarios	Mensual	Incluido	$ 0	incluido con el Plan Enterprise	$ 0	$ 40.000	$ 320.000	$ 40.000	$ 106.667
Reportes operativos y/o tablero con llamadas recibidas, atendidas, perdidas, abandonadas, salientes, devueltas, tiempos de espera, duración promedio, estados de agente, disponibilidad, productividad por profesional, franjas de mayor demanda y descarga periódica de información.	N/A	Mensual	Incluido	$ 0	incluido con el Plan Enterprise	$ 0	$ 186.500	$ 186.500	$ 186.500	$ 62.167
Seguridad de la información: acceso por roles, usuarios individualizados, control de permisos, trazabilidad de acciones, cifrado o protección equivalente, respaldo, control de descargas, restricciones de acceso a grabaciones y medidas acordes con datos personales sensibles.	N/A	Mensual	Incluido	$ 0	personalización incluido en el Plan enterprise	$ 0	$ 483.000	$ 483.000	$ 483.000	$ 161.000

Soporte técnico y continuidad operativa: mesa de soporte durante horario de operación, gestión de incidentes, mantenimiento preventivo/correctivo, reporte de fallas, tiempos de respuesta, escalamiento y contingencia ante fallas de telefonía, captura, grabación, consola o reportes.	Soporte técnico para 8 usuarios	Mensual	$ 223.124	$ 1.784.992	incluido con el Plan Enterprise	$ 0	$ 65.000	$ 520.000	$ 144.062	$ 768.331
Softphone o consola de atención web/escritorio para recibir y realizar llamadas, cambiar estados, pausar, transferir si aplica, consultar historial mínimo y registrar gestión asociada, con usuarios individualizados y permisos diferenciados.	Softphone para 8 usuarios	Mensual	Incluido	$ 0	incluido con el Plan Enterprise	$ 0	$ 220.000	$ 1.760.000	$ 220.000	$ 586.667
Administración y parametrización del servicio: usuarios, perfiles, campos de captura, mensajes IVR, reglas de enrutamiento, horarios de operación, estados de agente, reportes básicos y permisos, según necesidades definidas por SCRD.	Administración para 8 usuarios	Mensual	$ 223.124	$ 1.784.992	$ 294.400	$ 2.355.200	$ 766.650	$ 766.650	$ 428.058	$ 1.635.614
Trazabilidad integral llamada-grabación-registro-reporte para reconstruir ingreso o salida de llamada, profesional que atiende, duración, grabación asociada, registro misional, clasificación, cierre, seguimiento si aplica	N/A	Mensual	Incluido	$ 0	incluido con el Plan Enterprise	$ 0	$ 616.500	$ 616.500	$ 616.500	$ 205.500

y reporte institucional.										
				$ 9.627.096		$ 9.766.400		$ 10.317.650		$ 9.903.715

CONSULTA ACTUAL DE MERCADO

Con el propósito de determinar las condiciones económicas actuales del mercado, la SCRD adelantó la **Solicitud de Información a Proveedores No. SCRD-CCGC-COT05-2026**, publicada a través de SECOP II utilizando los códigos UNSPSC relacionados con los servicios tecnológicos requeridos.

La consulta permitió identificar un universo aproximado de 2.004 potenciales proveedores asociados con las actividades y códigos considerados, evidenciando la existencia de oferta en el mercado para servicios relacionados con tecnologías de información, telecomunicaciones, administración de plataformas y soluciones de centros de contacto.

Como resultado del ejercicio se consolidaron **tres (3) referencias económicas actuales** construidas frente a los requerimientos técnicos definidos para Línea Calma 2026. A diferencia de los antecedentes históricos, estas referencias responden directamente a la arquitectura tecnológica objeto del presente proceso y, por tanto, constituyen la fuente principal para establecer la razonabilidad económica y el presupuesto oficial.

Las referencias recibidas incorporan modelos comerciales diferentes. En algunos casos, determinadas funcionalidades son valoradas individualmente; en otros, se encuentran incorporadas dentro de planes o paquetes tecnológicos integrales y son identificadas como “incluidas”. La SCRD tuvo en cuenta esta característica para evitar que la comparación económica asignara artificialmente valor cero a funcionalidades cuyo costo se encuentra incorporado dentro de otro componente de la solución.

HOMOLOGACIÓN ECONÓMICA DE LAS REFERENCIAS

La comparación de las referencias recibidas evidenció que los proveedores utilizan diferentes estructuras comerciales para conformar la solución tecnológica. Mientras algunas funcionalidades son cotizadas de manera independiente, otras se encuentran comprendidas dentro de planes, licencias o paquetes tecnológicos integrales.

En consecuencia, cuando una referencia identifica una funcionalidad como “incluida”, dicha condición **no fue interpretada como un precio de mercado igual a cero**, sino como una modalidad de comercialización en la cual su costo se encuentra incorporado dentro del valor de otro componente o del paquete integral.

Debido a esta circunstancia, la metodología para determinar el presupuesto oficial no se fundamentó en el promedio aislado del precio individual de cada funcionalidad, puesto que ello podría generar distorsiones al comparar soluciones comercialmente estructuradas de manera diferente. La comparación principal se realizó sobre el **valor mensual total de la arquitectura tecnológica funcionalmente equivalente**, verificando previamente que cada referencia comprendiera las capacidades mínimas exigidas por la SCRD.

Esta metodología permite comparar económicamente soluciones equivalentes sin imponer a los proveedores una estructura específica de facturación y evita que una funcionalidad incorporada dentro de un plan integral sea considerada incorrectamente como una prestación sin costo.

DETERMINACIÓN DEL VALOR MENSUAL DE REFERENCIA

Una vez verificada la comparabilidad funcional de las tres referencias económicas, se consolidó el valor mensual total requerido para disponer de la solución tecnológica integral.

Los valores mensuales obtenidos fueron:

- Referencia económica 1: **$9.627.096**
- Referencia económica 2: **$9.766.400**
- Referencia económica 3: **$10.317.650**

Sobre dichos valores se aplicó un **promedio aritmético simple**, otorgando igual ponderación a cada una de las referencias económicamente comparables.

Como resultado se obtuvo un valor promedio mensual de **NUEVE MILLONES NOVECIENTOS TRES MIL SETECIENTOS QUINCE PESOS CON TREINTA Y TRES CENTAVOS ($9.903.715,33)**.

La utilización del promedio aritmético permite incorporar las diferentes señales actuales obtenidas del mercado, evita que el presupuesto dependa de una única referencia y mantiene dentro de la estimación las diferencias comerciales existentes entre las soluciones consultadas.

PROYECCIÓN DEL PRESUPUESTO OFICIAL

Para efectos de la estructuración económica, la SCRD proyectó la prestación del servicio durante cuatro (4) mensualidades completas, correspondientes al periodo comprendido entre el **1 de septiembre y el 30 de diciembre de 2026**.

En consecuencia, el valor promedio mensual de $9.903.715,33 fue multiplicado por cuatro (4) mensualidades:

$9.903.715,33 × 4 = $39.614.861,33.

El resultado obtenido, aproximado al peso, determina un presupuesto oficial de **TREINTA Y NUEVE MILLONES SEISCIENTOS CATORCE MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y UN PESOS M/CTE ($39.614.861)**.

Dicho valor comprende los costos asociados con implementación, configuración, parametrización, integración, licenciamiento, disponibilidad de la plataforma, administración, almacenamiento, respaldo, soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo, seguridad de la información, capacitación inicial, personal técnico y demás recursos necesarios para garantizar el funcionamiento integral de la solución durante el plazo contractual.

El Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 1226 de 2026 fue expedido por valor de $50.000.000; sin embargo, esta suma representa la disponibilidad presupuestal existente para respaldar la contratación y no modifica el presupuesto oficial determinado mediante el estudio de mercado.

7.1.2. EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE OFERTAS

Tratándose de un proceso de selección de mínima cuantía, la oferta más favorable será aquella que presente el **menor precio** y cumpla integralmente las condiciones jurídicas, técnicas y económicas establecidas por la SCRD.

La entidad verificará inicialmente la oferta ubicada en el primer orden de menor precio y, en caso de que esta no cumpla las condiciones establecidas en los documentos del proceso, continuará sucesivamente con la siguiente oferta económica hasta identificar aquella que satisfaga integralmente los requisitos exigidos.

Los requisitos habilitantes serán verificados bajo el criterio **CUMPLE / NO CUMPLE** y no otorgarán puntaje.

Para efectos de comparación económica, se verificará el valor total de la solución ofertada para las cuatro (4) mensualidades previstas, sin perjuicio de la revisión de los valores correspondientes a los diferentes componentes y de los consumos que se remuneren por demanda.

7.1.3. PERSPECTIVA DE ANÁLISIS DEL RIESGO

De conformidad con lo estipulado en el artículo 2.2.1.1.1.6.3. del Decreto 1082 de 2015, que cita “Evaluación del Riesgo la Entidad Estatal debe evaluar el Riesgo que el Proceso de Contratación representa para el cumplimiento de sus metas y objetos, de acuerdo con los manuales y guías que para el efecto expida Colombia Compra Eficiente” y según lo establecido en el Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Procesos de contratación, donde se establecen los parámetros y los elementos a tener en cuenta a la hora de hacer el análisis del Riesgo, se hizo un análisis con base en la matriz de evaluación del riesgo como aparece en documento adjunto.

CONCLUSIÓN DEL ESTUDIO DE MERCADO

El análisis efectuado permite concluir que existe oferta en el mercado con capacidad para atender la implementación, funcionamiento, administración y soporte de los componentes tecnológicos requeridos para Línea Calma.

Los antecedentes contractuales de vigencias anteriores permitieron comprender la evolución de la estrategia y de sus modelos de operación; sin embargo, debido a las diferencias sustanciales existentes entre dichos modelos y la arquitectura tecnológica definida para 2026, sus valores no fueron utilizados como fuente directa para determinar el presupuesto oficial.

La estimación económica se fundamentó principalmente en tres (3) referencias actuales obtenidas frente a los requerimientos tecnológicos definidos por la SCRD, las cuales fueron analizadas considerando las diferentes formas de comercialización existentes en el mercado, incluyendo componentes cotizados individualmente y funcionalidades incorporadas dentro de soluciones integrales.

El análisis comparativo permitió establecer un valor promedio mensual de **$9.903.715,33**, cuya proyección para cuatro (4) mensualidades arroja un valor de **$39.614.861,33**, determinándose un presupuesto oficial aproximado al peso de **$39.614.861**.

La metodología utilizada permite contar con una estimación económica actual, trazable y directamente relacionada con la necesidad institucional, reduce la dependencia de antecedentes no comparables y evita que diferencias en la estructura comercial de los proveedores distorsionen la determinación del presupuesto.

La Solicitud de Información a Proveedores, las referencias económicas recibidas, la matriz comparativa, el Anexo Técnico y los demás soportes utilizados para la estructuración económica deberán conservarse dentro del expediente precontractual como evidencia de la trazabilidad, razonabilidad y verificabilidad del análisis efectuado.

Radicado: **20269000468923**
Fecha 13-08-2026 08:11

El Documento 20269000468923 fue firmado electrónicamente por:	
Jose David Tarazona Rueda	**Contratista**, Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento, ID: 1093759041, jose.tarazona@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 13-08-2026 08:12:19
Mariana Álvarez Matallana	**Directora de Transformaciones Culturales**, Dirección de Transformaciones Culturales, ID: 52805435, mariana.alvarez@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 14-08-2026 16:55:48
9974096df4b0c714150917543c90d77017da27aaf5289d85da56cc7d76290422 Codigo de Verificación CV: 970c3	

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	ANÁLISIS DE RIESGOS DEL PROCESO CONTRACTUAL	Código	CON-PR-01-FR-02
		Versión:	1
		Fecha:	08/11/2024

OBJETO DEL CONTRATO: Prestar servicios a la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte para la implementación, funcionamiento, soporte y gestión operativa de los componentes tecnológicos requeridos para la Línea Calma, en el marco de las estrategias de cultura ciudadana del Proyecto de Inversión No. 7991.

No	CLASE	FUENTE	ETAPA	TIPO	DESCRIPCIÓN RIESGO. (QUE PUEDE PASAR Y CÓMO)	CONSECUENCIA DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO *	PROBABILIDAD	#	IMPACTO (Cualitativo)	#	VALORACIÓN DEL RIESGO. Suma probabilidad + Impacto	CATEGORÍA	¿A QUIEN SE LE ASIGNA?	TRATAMIENTO/ CONTROLES A SER IMPLEMENTADOS. Acciones para reducir la probabilidad, la consecuencia y el impacto del riesgo	IMPACTO DESPUÉS * DEL TRATAMIENTO						¿AFECTA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO?	PERSONA RESPONSABLE POR IMPLEMENTAR EL TRATAMIENTO	FECHA ESTIMADA EN QUE SE INICIA EL TRATAMIENTO	FECHA ESTIMADA EN QUE SE COMPLETA EL TRATAMIENTO	MONITOREO Y REVISIÓN	
														PROBABILIDAD	#	IMPACTO (Cualitativo)	#	VALORACIÓN DEL RIESGO	CATEGORÍA				¿CÓMO SE REALIZA EL MONITOREO?	¿Periodicidad
1	Específico	Externo	Ejecución	Operacional	Demora del contratista en la provisión, configuración, integración, parametrización y puesta en funcionamiento de los componentes tecnológicos antes de la apertura de Línea Calma.	Retraso en la entrada en operación del canal, afectación del cronograma institucional y posible improductividad del equipo profesional vinculado por la SCRD.	Posible	3	Mayor	4	7	Riesgo Alto	Contratista	Exigir cronograma de alistamiento; realizar pruebas técnicas y simulacros; verificar anticipadamente la disponibilidad de licencias, canales y plataforma; requerir la corrección inmediata de fallas y condicionar el inicio operativo a la aprobación de las pruebas.	Improbable	2	Menor	2	4	Riesgo Bajo	Si	Contratista y supervisor	Desde la aprobación de la garantía y el inicio del plazo contractual	Hasta la aprobación del alistamiento y apertura del servicio	Seguimiento al cronograma, actas de reuniones, listas de chequeo y resultados de pruebas.	Diario durante el alistamiento
2	Específico	Externo	Ejecución	Tecnológico	Interrupción, indisponibilidad o funcionamiento inestable de la línea fija PBX, los canales concurrentes, el IVR, el ACD, la cola de llamadas, el callback o la consola de atención por fallas atribuibles al contratista, al carrier o a sus proveedores.	Imposibilidad de recibir o realizar llamadas, incremento de llamadas abandonadas, afectación de la atención y pérdida de confianza en el canal institucional.	Posible	3	Mayor	4	7	Riesgo Alto	Contratista	Implementar monitoreo de disponibilidad, mantenimiento preventivo y correctivo, canales de escalamiento, mecanismos de contingencia y atención prioritaria de incidentes críticos; asegurar la gestión de sus proveedores y operadores de telecomunicaciones.	Improbable	2	Moderado	3	5	Riesgo Medio	Si	Contratista	Desde la puesta en funcionamiento	Hasta la terminación del contrato	Reportes de disponibilidad, registros de llamadas, alertas de plataforma, tickets e informes de incidentes.	Monitoreo permanente y consolidación mensual
3	Específico	Externo	Ejecución	Operacional	Saturación de la capacidad de los doce (12) canales concurrentes o insuficiencia de la infraestructura frente a incrementos de demanda no previstos.	Aumento de tiempos de espera, llamadas no atendidas o abandonadas y afectación de la oportunidad de la atención.	Improbable	2	Moderado	3	5	Riesgo Medio	Compartido	Monitorear llamadas recibidas, concurrencia, tiempos de espera y abandono; prever capacidad escalable; informar oportunamente tendencias de saturación y tramitar los ajustes técnicos y presupuestales autorizados por la SCRD.	Raro	1	Moderado	3	4	Riesgo Bajo	Si	Contratista y supervisor	Desde la apertura del servicio	Hasta la terminación del contrato	Revisión de tableros, reportes de concurrencia, demanda por franja horaria y niveles de abandono.	Semanal y mensual
4	Específico	Externo	Ejecución	Tecnológico	Fallas en la integración entre la plataforma de llamadas, el softphone, el CRM, las grabaciones y los reportes, que impidan asociar cada llamada con su registro y profesional responsable.	Fragmentación de la información, pérdida de trazabilidad, imposibilidad de reconstruir las atenciones y debilidad probatoria frente a auditorías o requerimientos.	Posible	3	Mayor	4	7	Riesgo Alto	Contratista	Realizar pruebas integrales de punta a punta; asignar códigos únicos de interacción; validar la asociación entre llamada, registro y grabación; implementar alertas de registros huérfanos o inconsistentes y corregir las fallas sin costo.	Raro	1	Moderado	3	4	Riesgo Bajo	Si	Contratista y supervisor	Desde el alistamiento técnico	Hasta la terminación del contrato	Cruce periódico entre registros telefónicos, CRM, códigos de atención, profesionales y grabaciones.	Semanal y cuando se detecte una inconsistencia
5	Específico	Externo	Ejecución	Tecnológico	Falla total o parcial en la grabación, almacenamiento, recuperación o asociación de las llamadas gestionadas.	Pérdida de evidencia de las atenciones, imposibilidad de adelantar controles de calidad, afectación de la trazabilidad y exposición administrativa o reputacional de la SCRD.	Posible	3	Mayor	4	7	Riesgo Alto	Contratista	Establecer un nivel de grabación exigible; monitorear diariamente el porcentaje de llamadas grabadas; implementar alertas automáticas, almacenamiento seguro y pruebas de recuperación; documentar las excepciones y corregir inmediatamente las fallas.	Raro	1	Moderado	3	4	Riesgo Bajo	Si	Contratista	Desde las pruebas técnicas	Hasta la entrega final de la información	Comparación entre llamadas gestionadas y grabaciones disponibles; pruebas de reproducción y recuperación.	Diario, con consolidación semanal y mensual
6	Específico	Externo	Ejecución	Tecnológico	Acceso, consulta, descarga, modificación, divulgación o utilización no autorizada de datos personales, registros, grabaciones o información sensible, por fallas de seguridad o uso indebido de credenciales.	Vulneración de la confidencialidad, afectación de titulares, incidentes de seguridad, investigaciones administrativas, reclamaciones y daño reputacional para la entidad.	Posible	3	Catastrófico	5	8	Riesgo Extremo	Compartido, según la causa	Implementar usuarios individualizados, accesos por roles, autenticación segura, mínimo privilegio, trazabilidad de acciones, cifrado o protección equivalente, restricciones de descarga, revocación oportuna de accesos, deberes de confidencialidad y protocolo de respuesta a incidentes.	Raro	1	Mayor	4	5	Riesgo Medio	Si	Contratista, supervisor y usuarios autorizados por la SCRD	Desde la creación de usuarios y accesos	Hasta la devolución, eliminación o cierre definitivo de accesos	Revisión de logs, perfiles, permisos, intentos de acceso, descargas e incidentes reportados.	Monitoreo permanente; revisión mensual y cuando ocurra un incidente
7	Específico	Externo	Ejecución	Tecnológico	Pérdida, alteración, eliminación, corrupción o indisponibilidad de bases de datos, registros, reportes o grabaciones por fallas técnicas, ausencia de respaldos o imposibilidad de recuperación.	Pérdida de información institucional, interrupción de la operación, afectación del seguimiento y dificultad para responder requerimientos ciudadanos o de control.	Improbable	2	Catastrófico	5	7	Riesgo Alto	Contratista	Ejecutar respaldos periódicos; mantener copias protegidas; establecer controles de integridad; probar la restauración; documentar procedimientos de recuperación y reportar inmediatamente cualquier pérdida o alteración de información.	Raro	1	Mayor	4	5	Riesgo Medio	Si	Contratista	Desde la generación del primer registro	Hasta la entrega final y cierre contractual	Verificación de respaldos, pruebas de restauración, registros de integridad y reportes de capacidad de almacenamiento.	Respaldos periódicos y prueba de restauración mensual

8	Específico	Externo	Ejecución	Operacional	Parametrización incorrecta o incompleta del CRM, IVR, reglas de enrutamiento, perfiles, permisos, campos de captura o reportes frente a las instrucciones aprobadas por la SCRD.	Registros incompletos, llamadas mal dirigidas, errores en la clasificación de información, reportes inconsistentes y afectación del seguimiento institucional.	Posible	3	Moderado	3	6	Riesgo Alto	Contratista	Utilizar requerimientos funcionales aprobados; controlar versiones y cambios; realizar pruebas de aceptación; exigir autorización previa para modificaciones y conservar evidencia de las configuraciones implementadas.	Raro	1	Menor	2	3	Riesgo Bajo	Si	Contratista y supervisor	Desde la parametrización inicial	Hasta la terminación del contrato	Pruebas funcionales, revisión de campos, perfiles, reportes y bitácora de cambios autorizados.	En cada configuración o cambio y revisión mensual
9	Específico	Externo	Ejecución	Operacional	Atención tardía, incompleta o ineficaz de incidentes técnicos por insuficiencia de la mesa de ayuda, falta de personal especializado o incumplimiento de los tiempos de respuesta y solución.	Prolongación de indisponibilidades, afectación de los usuarios y profesionales, reincidencia de fallas y posible incumplimiento de los niveles de servicio.	Posible	3	Mayor	4	7	Riesgo Alto	Contratista	Disponer mesa de ayuda durante el horario de operación; clasificar incidentes por criticidad; definir tiempos de respuesta, escalamiento y solución; asignar responsables y presentar informes de causa raíz para incidentes críticos o recurrentes.	Improbable	2	Menor	2	4	Riesgo Bajo	Si	Contratista	Desde la apertura del servicio	Hasta la terminación del contrato	Seguimiento a tickets, tiempos de respuesta y solución, reincidencias, incidentes abiertos y acciones correctivas.	Por cada incidente y consolidación mensual
10	Específico	Interno	Ejecución	Operacional	Entrega tardía o incompleta por parte de la SCRD de mensajes institucionales, campos del CRM, categorías, usuarios, perfiles, horarios, reglas de enrutamiento, autorizaciones o información necesaria para configurar la solución.	Retraso en el alistamiento, reprocesos de parametrización y afectación de la fecha de apertura de Línea Calma.	Posible	3	Moderado	3	6	Riesgo Alto	SCRD	Definir y aprobar oportunamente los requerimientos funcionales; designar responsables; consolidar solicitudes; controlar versiones y dejar trazabilidad de las aprobaciones y cambios.	Improbable	2	Menor	2	4	Riesgo Bajo	Si	Supervisor y dependencia técnica requirente	Desde la aceptación de la oferta	Hasta la aprobación del alistamiento	Cronograma de entregables institucionales, actas de reunión, correos de aprobación y matriz de requerimientos.	Semanal durante el alistamiento
11	General	Externo	Ejecución	Financiero	Variación de la tasa de cambio, costos de licenciamiento, infraestructura en nube, almacenamiento, telecomunicaciones o servicios de terceros durante la ejecución.	Incremento de costos para el contratista, solicitud de valores adicionales, reducción de capacidades o riesgo de interrupción por falta de pago a proveedores.	Posible	3	Moderado	3	6	Riesgo Alto	Contratista	Mantener los precios ofertados; prever variaciones ordinarias y costos de renovación; asegurar los contratos con proveedores; incluir en la oferta todos los costos directos e indirectos necesarios para la ejecución.	Improbable	2	Menor	2	4	Riesgo Bajo	Si	Contratista	Desde la presentación de la oferta	Hasta la terminación y cierre contractual	Verificación de la continuidad de licencias, canales y servicios, y ausencia de cobros adicionales no autorizados.	Mensual y cuando ocurra una novedad
12	Específico	Externo	Ejecución	Tecnológico	Restricción, pérdida o imposibilidad de exportar, recuperar o transferir a la SCRD los registros, grabaciones, reportes, configuraciones y demás información generada durante el contrato, o ausencia de eliminación segura de copias en poder del contratista.	Dependencia tecnológica del proveedor, pérdida de memoria institucional, imposibilidad de dar continuidad a la operación y riesgo de acceso indebido posterior a la terminación.	Improbable	2	Mayor	4	6	Riesgo Alto	Contratista	Establecer obligaciones de portabilidad, reversibilidad y entrega en formatos abiertos o utilizables; realizar exportaciones periódicas; ejecutar plan de salida; entregar inventario de información y certificar la devolución o eliminación de las copias no autorizadas.	Raro	1	Moderado	3	4	Riesgo Bajo	Si	Contratista y supervisor	Desde el inicio de la generación de información	Hasta la aprobación del cierre y entrega final	Verificación de exportaciones, pruebas de lectura, acta de entrega, cierre de usuarios y certificación de eliminación o devolución.	Trimestral durante la ejecución y antes de la terminación

Para el diligenciamiento de esta matriz tenga en cuenta el Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Procesos de Contratación emitido por Colombia Compra Eficiente

Nota: Si se requiere fila adicional, insértela, luego copie allí la fila inmediatamente superior y procede a editar el cotenido.

Se señala un ejemplo de riesgo en este formato, el cual puede ser eliminado conforme el proceso de contratación que se adelante.

ELABORÓ	APROBÓ
Nombre: Jose David tarazona	**Nombre: MARIANA ALVAREZ MATALLANA**
Cargo: Contratista - Subsecretaría de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	**Cargo: Subsecretaría de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento (E)**

Radicado: **20269000468903**
Fecha 13-08-2026 08:05

El Documento 20269000468903 fue firmado electrónicamente por:	
Jose David Tarazona Rueda	**Contratista**, Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento, ID: 1093759041, jose.tarazona@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 13-08-2026 08:06:14

3c4ff339e43d524da534c744af331e5f94f33860fbbf6ecc6adb6005e4c85dc7
Codigo de Verificación CV: 3ec5d