ANÁLISIS DEL CONOCIMIENTO DEL SECTOR

En cumplimiento de lo dispuesto en el manual de contratación de la Terminal de Transporte S.A., adoptado mediante resolución N° 29 del 19 de septiembre de 2025, según los numerales 18. Funciones a cargo de la Subgerencia Corporativa, 18.2 Realizar el análisis necesario para conocer el sector relativo al objeto del proceso, observando los aspectos técnicos, económicos, legales, así como el análisis del riesgo, para ello podrá solicitarse el apoyo respectivo en la Subgerencia Jurídica, 18.5 La Dirección de Gestión Financiera procederá realizar el análisis económico del sector, con indicadores financieros cuando se requiere y remitirlo a la subgerencia Corporativa. Se deben sustentar los indicadores financieros del proceso y 18.6 La Subgerencia Corporativa enviará al líder el análisis del sector con indicadores (cuando se requiera) para que sean incluidos en el estudio previo definitivo.

El documento es necesario para conocer el sector relativo al objeto del proceso de contratación desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional y técnica

ANÁLISIS ECONÓMICO DE SECTOR

OBJETO CONTRACTUAL PROPUESTO: Servicio de soporte y mantenimiento a la solución tecnológica de comunicaciones unificadas del proceso de atención a preguntas frecuentes en todos los canales utilizados en la Terminal

A. ASPECTOS GENERALES.

1. Económico y/o Financiero

Salario mínimo

El salario mínimo, al igual que el Índice de Precios al Consumidor, crece anualmente. A continuación, se muestra el salario mínimo y el auxilio de transporte desde el 2017 hasta el 2026:

TABLA 1 SALARIO MÍNIMO Y VARIACIÓN PORCENTUAL ANUAL

AÑO	SALARIO MINIMO	NORMATIVIDAD DECRETO	AUXILIO DE TRANSPORTE	NORMATIVIDAD DECRETO
2026	**1.750.905**	**0159 DE FEB 19 DE 2026 1469 DE DIC 30 DE 2025**	**249.095**	**1470 DE DIC 30 DE 2025**
2025	1.423.500	1572 DE DIC 24 DE 2024	200.000	1573 DE DIC 24 DE 2024
2024	1.300.000	2292 DE DIC 29 DE 2023	162.000	2293 DE DIC 29 DE 2023
2023	1.160.000	2613 DE DIC 28 DE 2022	140.606	2614 DE DIC 28 DE 2022
2022	1.000.000	1724 DE DIC 15 DE 2021	117.172	1725 DE DIC 15 DE 2021
2021	908.526	1785 DE DIC 29 DE 2020	106.454	1786 DE DIC 29 DE 2020
2020	877.803	2360 DE DIC 26 DE 2019	102.854	2361 DE DIC 26 DE 2019
2019	828.116	2451 DE DIC 27 DE 2018	97.032	2452 DE DIC 27 DE 2018
2018	781.242	2269 DE DIC 30 DE 2017	88.211	2270 DE DIC 30 DE 2017
2017	737.717	2209 DE DIC 30 DE 2016	83.140	2210 DE DIC 30 DE 2016

Fuente: https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/decretos_salariales

Fuente 2: https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20No.%200159%20DEL%2019%20DE%20FEBRERO%20DE%202026.pdf

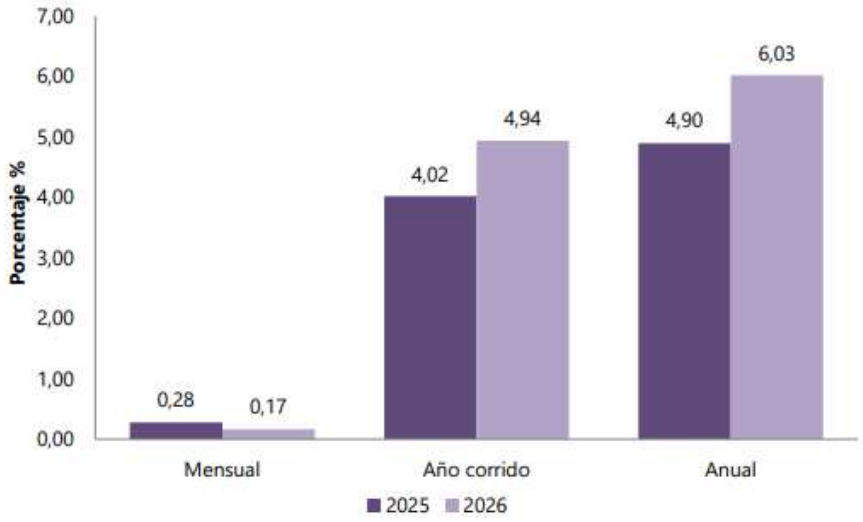
Índice de Precios al Consumidor (IPC)

El DANE define el Índice de Precios al Consumidor (IPC) como un indicador que permite medir la variación porcentual promedio de los precios al por menor entre dos períodos de tiempo, de un conjunto de bienes y servicios que los hogares adquieren para su consumo. La variación del precio de un bien o servicio es la suma ponderada de variación de precio del artículo en las ciudades investigadas.

Índice de Precios al Consumidor (IPC)

Julio 2026

Gráfico 1. IPC Variaciones
Total Nacional
Julio 2025 - 2026



Fuente: Boletín Técnico DANE (IPC)- Consultado 10/08/2026
https://www.dane.gov.co/files/operaciones/IPC/jul2026/bol-IPC-jul2026.pdf

En julio de 2026 la variación mensual del IPC fue 0,17%, la variación año corrido fue 4,94% y la anual 6,03%.
En julio de 2026 la variación anual del IPC fue 6,03%, es decir, 1,13 puntos porcentuales mayor que la reportada en el mismo periodo del año anterior, cuando fue de 4,90%.
El comportamiento mensual del IPC total en julio de 2026 (0,17%) se explicó principalmente por la variación mensual de las divisiones Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles y Restaurantes y hoteles. Las mayores variaciones se presentaron en las divisiones Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (0,55%) y Salud (0,38%).

Variación y contribución mensual por divisiones de gasto

En el mes de julio de 2026, el IPC registró una variación de 0,17% en comparación con junio de 2026, seis divisiones se ubicaron por encima del promedio nacional (0,17%): Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles

(0,55%), Salud (0,38%), Prendas de vestir y calzado (0,31%), Restaurantes y hoteles (0,30%), Bebidas alcohólicas y tabaco (0,25%) y por último, Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (0,24%). Por debajo se ubicaron: Información y comunicación (0,04%), Educación (0,00%), Bienes y servicios diversos (-0,11%), Recreación y cultura (-0,13%), Alimentos y bebidas no alcohólicas (-0,13%) y por último, Transporte (-0,24%).
Los mayores aportes a la variación mensual del IPC (0,17%), se ubicaron en la división de: Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles, la cual aportó 0,17 puntos porcentuales a la variación total.

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

		2025		2026	
Divisiones de Gasto	Peso (%)	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	0,19	0,06	0,55	0,17
Salud	1,71	0,39	0,01	0,38	0,01
Prendas de vestir y calzado	3,98	-0,08	0,00	0,31	0,01
Restaurantes y hoteles	9,43	0,35	0,04	0,30	0,03
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	0,14	0,00	0,25	0,00
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	0,15	0,01	0,24	0,01
TOTAL	100,00	0,28	0,28	0,17	0,17
Información y comunicación	4,33	0,22	0,01	0,04	0,00
Educación	4,41	0,00	0,00	0,00	0,00
Bienes y servicios diversos	5,36	0,04	0,00	-0,11	-0,01
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	0,82	0,15	-0,13	-0,03
Recreación y cultura	3,79	0,05	0,00	-0,13	0,00
Transporte	12,93	0,01	0,00	-0,24	-0,03

Fuente: Boletín Técnico DANE (IPC)- Consultado 10/08/2026
https://www.dane.gov.co/files/operaciones/IPC/jul2026/bol-IPC-jul2026.pdf

Variación y contribución anual por divisiones de gasto

En lo corrido del año, (enero - julio), cinco divisiones de bienes y servicios se ubicaron por encima del promedio nacional (4,94%): Restaurantes y hoteles (6,75%), Alimentos y bebidas no alcohólicas (6,41%), Educación (5,90%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (5,84%) y por último, Salud (5,31%). El resto de las divisiones se ubicaron por debajo del promedio: Transporte (4,25%), Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (4,23%), Bebidas alcohólicas y tabaco (4,17%), Bienes y servicios diversos (3,86%), Información y comunicación (3,26%), Recreación y cultura (2,80%) y por último, Prendas de vestir y calzado (2,71%).
Los mayores aportes a la variación en lo corrido del año (enero - julio), se ubicaron en las divisiones de Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles, Alimentos y bebidas no alcohólicas, Restaurantes y hoteles, Transporte y Educación, las cuales en conjunto contribuyeron con 4,09 puntos porcentuales a la variación total.

Cuadro 3. IPC Variación y contribución año corrido
Según divisiones de gasto
Julio 2025 - 2026

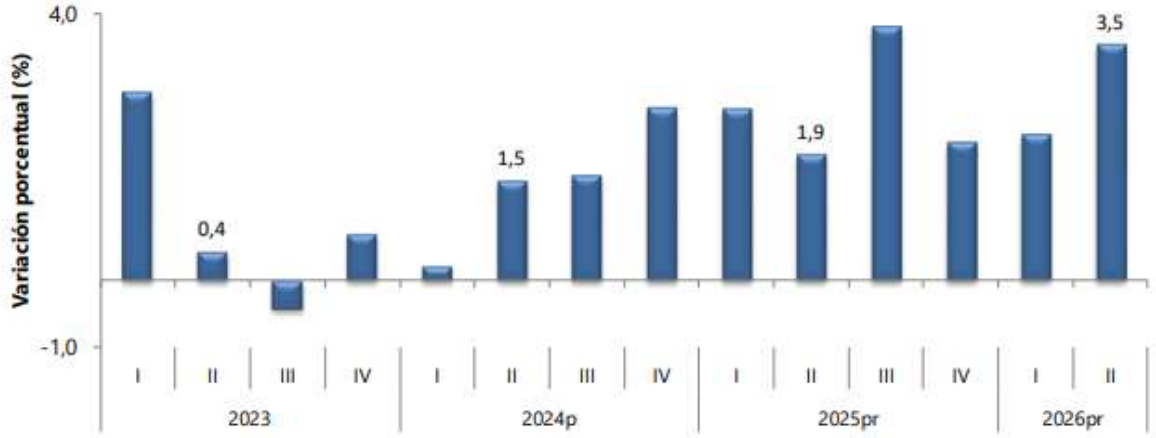
		2025		2026	
Divisiones de Gasto	Peso (%)	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales
Restaurantes y hoteles	9,43	5,17	0,57	6,75	0,77
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	5,65	1,06	6,41	1,20
Educación	4,41	5,69	0,23	5,90	0,24
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	2,86	0,12	5,84	0,23
Salud	1,71	4,17	0,07	5,31	0,09
TOTAL	100,00	4,02	4,02	4,94	4,94
Transporte	12,93	4,39	0,59	4,25	0,57
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	3,59	1,12	4,23	1,31
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	3,42	0,06	4,17	0,07
Bienes y servicios diversos	5,36	2,89	0,15	3,86	0,20
Información y comunicación	4,33	-0,42	-0,01	3,26	0,08
Recreación y cultura	3,79	0,92	0,03	2,80	0,09
Prendas de vestir y calzado	3,98	1,45	0,04	2,71	0,08

Fuente: Boletín Técnico DANE (IPC)- Consultado 10/08/2026
https://www.dane.gov.co/files/operaciones/IPC/jul2026/bol-IPC-jul2026.pdf

Producto Interno Bruto (PIB)

Producto Interno Bruto (PIB)
II trimestre 2026 preliminar

Gráfico 1. Producto Interno Bruto
Tasa de crecimiento en volumen[1]
2023-I / 2026pr-II



Fuente: Boletín Técnico DANE (PIB) - Consultado 18/08/2026
https://www.dane.gov.co/files/operaciones/PIB/bol-PIB-IItrim2026.pdf

En el segundo trimestre de 2026pr, el Producto Interno Bruto en su serie original, crece 3,5% respecto al mismo periodo de 2025pr (ver tabla 1). Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

• Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 10,0% (contribuye 1,7 puntos porcentuales a la variación anual).

• Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida crece 2,2% (contribuye 0,5 puntos porcentuales a la variación anual).

• Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 9,5% (contribuye 0,4 puntos porcentuales a la variación anual).

Durante el primer semestre de 2026pr, respecto al mismo periodo del año anterior, el Producto Interno Bruto presenta un crecimiento de 2,9%. Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

• Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 7,9% (contribuye 1,3 puntos porcentuales a la variación anual).

• Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida crece 2,6% (contribuye 0,5 puntos porcentuales a la variación anual).

• Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 6,3% (contribuye 0,3 puntos porcentuales a la variación anual).

Respecto al trimestre inmediatamente anterior, el Producto Interno Bruto en su serie ajustada por efecto estacional y calendario crece 1,3%. Cuando se observa el comportamiento de las actividades económicas relacionadas:

• Construcción crece 6,4%.

• Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 4,0%.

• Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado; Distribución de agua; evacuación y tratamiento de aguas residuales, gestión de desechos y actividades de saneamiento ambiental crece 2,8%.

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

Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)		
	Serie original		Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Anual	Año corrido	Trimestral
	2026pr-II / 2025pr-II	2026pr / 2025pr	2026pr-II / 2026pr-I
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	-2,1	-1,7	0,4
Explotación de minas y canteras	4,2	1,6	0,4
Industrias manufactureras	2,0	2,3	-0,4
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado[2]	4,8	3,7	2,8
Construcción	2,2	-1,5	6,4
Comercio al por mayor y al por menor[3]	2,2	2,6	0,3
Información y comunicaciones	-0,1	0,7	0,3
Actividades financieras y de seguros	4,3	3,6	1,9
Actividades inmobiliarias	2,1	2,1	0,5
Actividades profesionales, científicas y técnicas[4]	2,6	2,5	0,8
Administración pública, defensa, educación y salud[5]	10,0	7,9	2,3
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios[6]	9,5	6,3	4,0
Valor agregado bruto	**3,6**	**2,9**	**1,4**
Impuestos menos subvenciones sobre los productos	2,4	2,7	0,2
Producto Interno Bruto	**3,5**	**2,9**	**1,3**

Fuente: Boletín Técnico DANE (PIB) - Consultado 18/08/2026
https://www.dane.gov.co/files/operaciones/PIB/bol-PIB-IItrim2026.pdf

Información y comunicaciones

En el segundo trimestre de 2026pr, el valor agregado de información y comunicaciones decrece 0,1% en su serie original, respecto al mismo periodo de 2025pr. Para la serie ajustada por efecto estacional y calendario, el valor agregado crece en 0,3%, respecto al trimestre inmediatamente anterior (ver tabla 8).

Tabla 8. Información y comunicaciones
Tasas de crecimiento en volumen[1]
Segundo trimestre 2026[pr]

Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)		
	Serie original		Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Anual	Año corrido	Trimestral
	2026[pr]-II / 2025[pr]-II	2026[pr] / 2025[pr]	2026[pr]-II / 2026[pr]-I
Información y comunicaciones	-0,1	0,7	0,3

Fuente: Boletín Técnico DANE (PIB) - Consultado 18/08/2026
https://www.dane.gov.co/files/operaciones/PIB/bol-PIB-IItrim2026.pdf

Se concluye que el presente proceso de estudio pertenece al sector económico de Información y Comunicaciones (TIC), por cuanto tiene por objeto la prestación del servicio de soporte y mantenimiento de la solución tecnológica de comunicaciones unificadas implementada en la Terminal de Transporte S.A., la cual integra funcionalidades de telefonía IP, Contact Center, ChatBot, conferencias web, atención multicanal y administración de comunicaciones empresariales. Así mismo, comprende actividades especializadas de soporte técnico, actualización tecnológica, capacitación e implementación de mejoras funcionales, características propias del mercado de servicios tecnológicos y de comunicaciones empresariales.
Desde la perspectiva de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme – CIIU Rev. 4 A.C., las actividades relacionadas con el objeto contractual pueden enmarcarse principalmente en la **Clase 6209 – Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos,** al corresponder al soporte, mantenimiento y administración de plataformas tecnológicas especializadas. De manera complementaria, dependiendo del modelo de prestación del servicio ofrecido por el proveedor, pueden relacionarse actividades de la Clase 6190 – Otras actividades de telecomunicaciones, asociadas a la operación de soluciones de comunicaciones unificadas y telefonía IP.

1.1 Riesgo Económico y/o Financiero

La gestión de riesgos es un pilar fundamental en la sostenibilidad y competitividad de cualquier empresa a nivel global. En América Latina, y particularmente en Colombia, las organizaciones y el gobierno están adoptando cada vez más estándares internacionales (ISO, COSO, etc.) para anticiparse y mitigar posibles eventos adversos. A continuación, se detallan los principales riesgos financieros aplicables a este sector, considerando el contexto económico del país

Riesgo de tipo de cambio

El presente proceso contractual se encuentra expuesto al riesgo de variación del tipo de cambio (Tasa Representativa del Mercado – TRM),

Impacto: Un aumento en la tasa de cambio (devaluación del peso) Puede ocasionar incrementos en los costos operativos del contratista cuando las plataformas tecnológicas son licenciadas en dólares, afectando su margen de utilidad.

Mitigación: Pactar contractualmente el valor del contrato en moneda legal colombiana (COP) durante toda su vigencia.
Establecer cláusulas de precio fijo sin reajustes por variación cambiaria.
Exigir que el proveedor asuma el riesgo cambiario dentro del valor ofertado.
Realizar seguimiento periódico a la ejecución financiera del contrato para identificar desviaciones tempranas.
Contemplar márgenes de contingencia financiera en la planeación presupuestal.

Riesgo de crédito
El riesgo de crédito en el presente proceso se refiere a la posibilidad de incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del proveedor.

Impacto: El impago o el retraso en el pago por parte de los clientes afecta el flujo de caja de la empresa, lo que puede generar problemas de liquidez para cubrir sus propios costos operativos, como el pago a proveedores, salarios y otros gastos.

Mitigación: Para reducir este riesgo, es crucial implementar un riguroso proceso de análisis crediticio de los clientes potenciales. Esto incluye verificar su historial de pagos y su solvencia financiera. Además, se deben establecer términos y condiciones de pago claros y detallados en los contratos, incluyendo penalizaciones por mora, y mantener una gestión de cobro activa y oportuna.

Riesgo de liquidez
Este riesgo se origina por los desfases de tiempo entre el ingreso de dinero (cobros a clientes) y las salidas de dinero (pagos a proveedores, salarios, etc.). Es un riesgo especialmente relevante para las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) que suelen operar en este mercado.

Impacto: Si una empresa no puede convertir sus activos en efectivo de manera rápida y sin una pérdida significativa de valor, puede enfrentarse a dificultades para cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo. Esto se agrava si la empresa depende de pocos clientes o si los pagos se demoran más de lo esperado.

Mitigación: Para gestionar el riesgo de liquidez, la empresa debe realizar una proyección de tesorería precisa y constante. Esto le permite anticipar necesidades de financiación. Adicionalmente, es vital mantener un fondo de reserva, establecer relaciones sólidas con entidades financieras para acceder a líneas de crédito de ser necesario, y gestionar de manera eficiente el capital de trabajo.

Riesgo de tasa de interés
Este riesgo surge de las fluctuaciones en las tasas de interés del mercado, influenciadas por las decisiones del Banco de la República de Colombia.

Impacto: Los cambios en las tasas de interés afectan el costo de financiación para la empresa, ya sea a través de créditos bancarios para la adquisición de inventario o maquinaria, o el costo de financiamiento para los clientes.

Si las tasas de interés suben, el costo de un crédito se incrementa, lo que puede desincentivar la inversión de las empresas en programas de bienestar como las salas de lactancia.

Mitigación: La empresa puede mitigar este riesgo al optar por fuentes de financiación con tasas de interés fijas o por periodos prolongados. Asimismo, debe realizar un análisis de sensibilidad para entender cómo las variaciones en las tasas de interés impactarían la rentabilidad de sus operaciones y la demanda de sus productos.

Los riesgos económicos y financieros identificados para el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) asociado al servicio de comunicaciones unificadas corresponden principalmente a las variaciones en el tipo de cambio, la liquidez, la inflación y la obsolescencia tecnológica de las plataformas utilizadas. No obstante, dichos riesgos hacen parte del giro ordinario del negocio de los proveedores especializados del sector y se consideran previsibles y administrables por el futuro contratista. En consecuencia, deberán ser asumidos por éste mediante una adecuada planeación financiera, operativa y tecnológica que garantice la continuidad y calidad del servicio durante la ejecución del contrato.

2. Técnico:

Para el proceso de "Servicio de soporte y mantenimiento a la solución tecnológica de comunicaciones unificadas del proceso de atención a preguntas frecuentes en todos los canales utilizados en la Terminal."

El futuro contratista se obliga a realizar como mínimo las siguientes actividades:

DESCRIPCIÓN	ESPECIFICACIONES
SERVICIO DE COMUNICACIONES UNIFICADAS	1). Características Generales (Soportar 64 Sesiones Concurrentes y Usuarios ilimitados). La Solución debe tener extensiones incluidas licenciado por un año a partir de su puesta en funcionamiento.
	2). La Solución debe contar con la cantidad de llamadas simultáneas soportadas
	3). La Solución debe tener la capacidad de registro de llamadas
	4). La Solución debe tener la capacidad de desvío de llamada en ocupado o no contesta
	5). La Solución debe tener la capacidad de auto respuesta / recepcionista digital, ilimitada.
	6). La Solución debe tener la capacidad de Buzón de Voz / Música en Espera
	7). La Solución debe tener la capacidad de Transferencia de Llamadas
	8). La Solución debe tener la capacidad de MWI – Indicador de Mensaje en Espera
	9). La Solución debe tener la capacidad de Timbrar Extensión & Teléfono Móvil Simultáneamente
	10). La Solución debe tener la capacidad de Recuperación Automática en Ocupado
	11). La Solución debe tener la capacidad de Soporta Troncales SIP / Gateway
	12). La Solución debe tener la capacidad de Configuración auricular Sennheiser
	13). La Solución debe tener la capacidad de Reportes de Llamadas
	14). La Solución debe tener la capacidad de Parqueo / Recuperación de Llamadas
	15). La Solución debe tener la capacidad de Intercomunicador / Paginación

DESCRIPCIÓN	ESPECIFICACIONES
	16). La Solución debe tener la capacidad de un estado del Sistema en Tiempo Real basado en Web.
	17). El servidor debe tener la capacidad Web integrada.
	18). Dispositivo de hardware y software debe contar con fácil respaldo y restauración
	19). La Solución debe tener la capacidad de recibir mensajes de voz por correo electrónico
	20). La Solución debe tener reglas de desvío avanzadas
	21). La Solución debe tener la capacidad de creación de llamadas en conferencia
	22). La Solución debe tener la capacidad de extensión Click2Call
	23). El dispositivo debe tener capacidad de conferencias web y asistencia remota para teletrabajo
	24). El dispositivo debe poder recibir interacciones desde la fan page de Facebook.
	25). El dispositivo debe poder recibir interacciones desde la página web, mediante chat, audio o conferencia.
	26). El dispositivo debe poder tener comunicaciones encriptadas
	27). Centros de Llamadas y de Contactos. La Solución debe tener la capacidad de búsqueda de grabaciones de llamadas
	28). La Solución debe tener la capacidad de administración de grabaciones de llamadas
	29). La Solución debe tener la capacidad de colas de llamadas
	30). La Solución debe tener la capacidad de grabación de llamadas
	31). La Solución debe tener la capacidad de Call Flow Designer
	32). La Solución debe tener la capacidad de estrategias de Colas Avanzadas
	33). La Solución debe tener la capacidad de reportes de llamadas avanzadas
	34). La Solución debe tener la capacidad de estadísticas de colas en tiempo real
	35). La Solución debe tener la capacidad de reportes de colas
	36). La Solución debe tener la capacidad de interrupción / Escucha / Susurro
	37). La Solución debe tener la capacidad de obtención del nombre de contacto basándose en ID del llamante
	38). La Solución debe tener la habilidad de utilizar cliente API
	39). La Solución debe tener la capacidad de monitoreo de colas en tiempo real
	40). La Solución debe tener la capacidad de vista de administrador de colas mediante panel de comandos
	41). La Solución debe contar con la opción de supervisor, que puede iniciar / cerrar sesión de agentes
	42). La Solución debe tener la capacidad de soportar agentes externos
	43). La Solución debe tener la función de devolución de llamada
	44). La Solución debe tener la capacidad de integración CRM / Interfaz de Scripting
	45). La Solución debe tener la capacidad de reportes / Alertas de SLA
	46). La Solución debe tener la capacidad de control de grabación de Llamadas
	47). El sistema debe tener informes de SLA personalizados por colas
	48). El sistema debe tener un dashboard para los supervisores de cola

DESCRIPCIÓN	ESPECIFICACIONES
	49). Movilidad. La Solución debe tener la capacidad de Cliente Android
	50). La Solución debe tener la capacidad de Cliente iOS
	51). La Solución debe tener la capacidad de Cliente Windows
	52). La Solución debe tener la capacidad de Cliente Mac
	53). La Solución debe tener la capacidad de Cliente Web
	54). Debe garantizar la integración de las líneas E1(x2) de la ETB 601 4233630
	55). Se debe garantizar el soporte y escalamiento en la administración de la plataforma de forma tal el correcto funcionamiento y estabilidad del servicio 99.9%
TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO	El oferente debe garantizar y realizar capacitación certificada en la solución para mínimo cinco (5) funcionarios de la Terminal que tendrán rol de administrador de la plataforma. El oferente debe garantizar y realizar capacitación para mínimo veinte (20) funcionarios de la Terminal que tendrán el rol operativo y serán quienes atiendan la llamada en caso de no ser resuelta en primera instancia por el Bot.
IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN SERVICIO	Máximo un (1) mes contado a partir de la firma del acta de inicio
GARANTÍA POR FUNCIONAMIENTO DE LA SOLUCIÓN	Once (11) meses

3. Regulatorio:

El marco regulatorio aplicable para la prestación del servicio de soporte y mantenimiento a la solución tecnológica de comunicaciones unificadas del proceso de atención se rige por lo dispuesto en:

Normatividad de Contratación
Ley 80 de 1993: Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.
Ley 1150 de 2007: Introduce medidas para la eficiencia y transparencia en la contratación estatal.
Decreto 1082 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional.

Normatividad del Sector TIC y Telecomunicaciones
Ley 1341 de 2009: Define principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).
Ley 1978 de 2019: Moderniza el sector TIC y fortalece la regulación de las comunicaciones en Colombia.
Decreto 1078 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Resoluciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC): Aplicables a la prestación de servicios de telecomunicaciones y comunicaciones electrónicas cuando corresponda.

Protección de Datos Personales y Seguridad de la Información

Ley 1581 de 2012: Régimen General de Protección de Datos Personales.

Decreto 1377 de 2013: Reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
Decreto 1074 de 2015: Compila la reglamentación relacionada con protección de datos personales.
Ley 1266 de 2008: Disposiciones sobre manejo de información personal y bases de datos.
Ley 1273 de 2009: Protección de la información y de los datos mediante la creación de nuevos tipos penales relacionados con delitos informáticos.

Gobierno Digital y Seguridad Digital
Decreto 1008 de 2018: Establece los lineamientos de la Política de Gobierno Digital.
Manual de Gobierno Digital – MinTIC: Lineamientos para la transformación digital y seguridad de la información en entidades públicas.
Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) – MinTIC Marco de referencia para la gestión de la seguridad de la información en entidades públicas.

Normas Técnicas de Referencia
NTC ISO/IEC 27001 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
ISO/IEC 27002 Controles de Seguridad de la Información.
ISO 20000-1 Gestión de Servicios de Tecnología de la Información.
ITIL (Information Technology Infrastructure Library)Buenas prácticas para gestión de servicios tecnológicos y mesas de ayuda.

Y en el caso de la Terminal de Transporte el Manual de Contratación adoptado por la Resolución N° 29 del 19 de septiembre del 2025.

B. ESTUDIO DE LA OFERTA:

¿Quién vende?

La oferta a la cual se hace referencia en el presente análisis corresponde a las empresas que prestan servicios de soporte y mantenimiento a la solución tecnológica de comunicaciones unificadas del proceso de atención a preguntas frecuentes en todos los canales utilizados en la Terminal.
Para este análisis, se analizaron las empresas afiliadas y/o registradas en SECOP II con los códigos UNSPSC 83111507 - Servicios de buró de central de llamadas ("call center"), 43231501 - Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (call center) y 43231500 - Software funcional específico de la empresa.

EMPRESA	NIT	MIPYMES SI/NO
TICBRIDGE S.A.S.	900313620	SI
KEY MARKET SAS	830073623	SI
SELTIC SAS	900884541	SI
APICOM SAS	830105984	SI
OPTIMIZE IT SAS	900325840	SI
ALL GROUP TECHNOLOGY S.A.S	901298536	SI
DYALOGO S.A.S.	830089890	SI
TWILIO COLOMBIA S A S	900834939	NO
ELÉCTRICOS Y COMUNICACIONES ELECTROCOM S.A.S.	800229279	SI
IG UNIFIED COMMUNICATIONS S.A.S.	900475708	SI

EMPRESA	NIT	MIPYMES SI/NO
INGENIERÍA Y TELECOMUNICACIONES DE COLOMBIA S.A.S.	900341427	SI
MUNDOCOM SAS	830054101	SI
BELLTECH COLOMBIA S.A.	900180801	NO
WALTER BRIDGE Y CIA S.A.	800006911	SI
BERNARDO CONTRERAS Y COMPAÑÍA LIMITADA Y/O BERCONT	860524545	SI
REALTIME CONSULTING & SERVICES S.A.S.	900127417	SI
GLOBAL CIRCUIT SAS	900256126	SI
CLOUDWARE SAS	900986567	SI
RELIPROC SAS	901177529	SI
CENTRO INTERACTIVO DE CRM SAS	830047215	NO
CARLOS CÁRDENAS DESARROLLOS EMPRESARIALES PARA LA WEB S A S	900608998	SI
TERASYS S.A.S	900104327	SI
INTELCOLSECURITY SAS	900304209	SI
INGENIERÍA Y TELECOMUNICACIONES DE COLOMBIA S.A.S.- INTELCOL SAS	900341427	SI
INNCET S.A.S	900904038	SI
INTELECTO SAS	805022904	SI
NOVENTIQ INTERNATIONAL COLOMBIA SAS	900389156	NO

Nota: Para el proceso que tiene por objeto “Servicio de soporte y mantenimiento a la solución tecnológica de comunicaciones unificadas del proceso de atención a preguntas frecuentes en todos los canales utilizados en la Terminal”. Buena parte de las empresas mencionadas cuentan con el Registro Único de Proponentes (RUP).

De acuerdo con la información obtenida en la consulta realizada en el modelo de abastecimiento estratégico; Análisis de la Oferta y Demanda de Colombia Compra Eficiente frente a la búsqueda de empresas del sector cuyo objeto se relaciona con el uso de canales digitales en los pagos y recaudo de las diferentes líneas de negocio de la Terminal. Relacionado con los siguientes códigos UNSPSC.

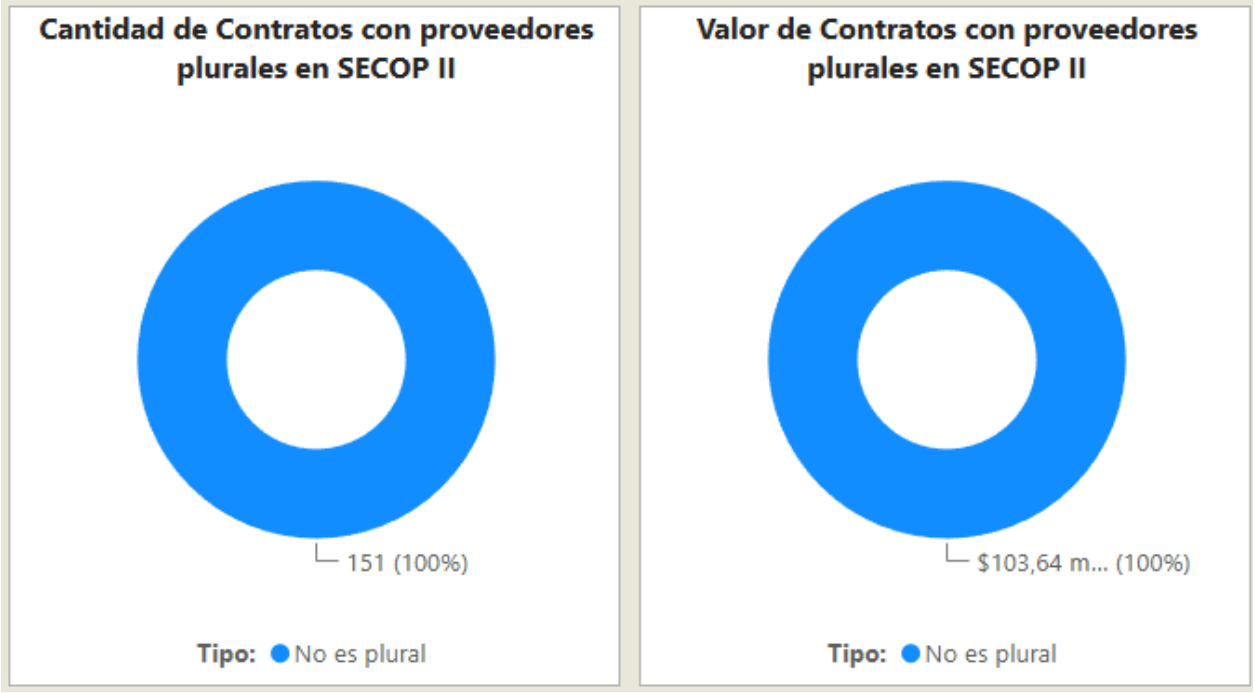
1. Segmento	2. Familia	3. Clase	4. Producto
83 - Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector Público	8311 - Servicios de medios de telecomunicaciones	831115 - Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia	83111507 - Servicios de buró de central de llamadas ("call center")
43 - Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	4323 - Software	432315 - Software funcional específico de la empresa	43231501 - Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (call center)
43 - Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	4323 - Software	432315 - Software funcional específico de la empresa	43231500 - Software funcional específico de la empresa

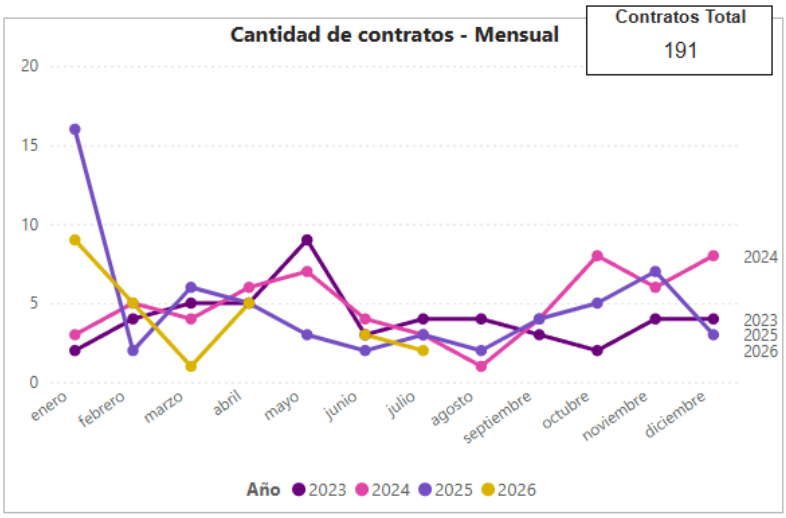
Se puede evidenciar que en los últimos tres años se suscribieron 191 contratos a nivel nacional por valor de $130,56 millones en los que participaron 122 contratistas, los cuales se relacionan a continuación.

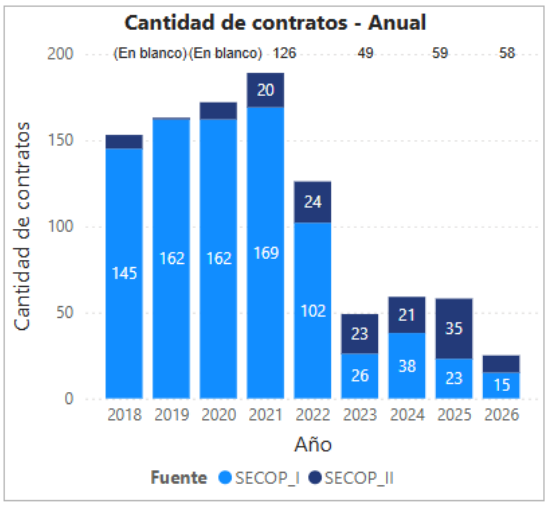


Fuente:https://www.colombiacompra.gov.co/analisis-de-datos-de-compra-publica/modelo-de-abastecimiento-estrategico

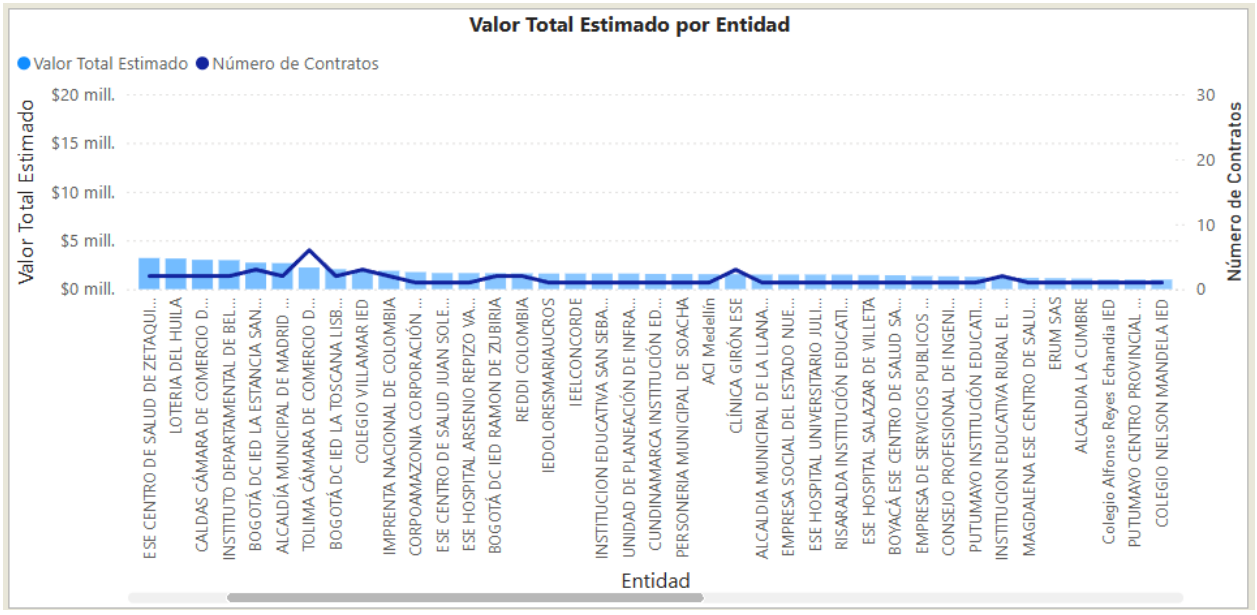
Es importante observar las gráficas a continuación, donde se evidencia que la totalidad de los contratos con objetos relacionados con lo expuesto en el presente análisis corresponden a proveedores no plurales con una participación de 100% (151 contratos). Así mismo, se relaciona el valor aproximado de los contratos ejecutados tanto para proponentes singulares, cuyos valores de contratación corresponden a $103.64, millones respectivamente:





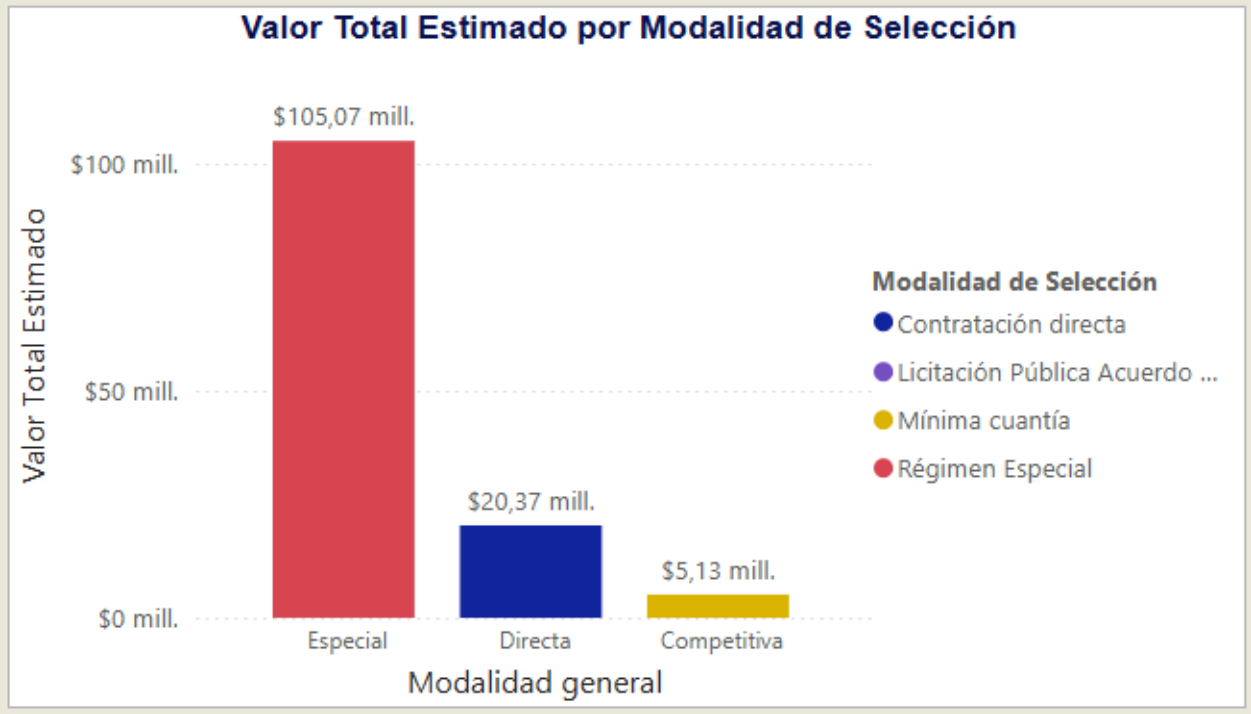


Fuente:https://www.colombiacompra.gov.co/analisis-de-datos-de-compra-publica/modelo-de-abastecimiento-estrategico



Fuente:https://www.colombiacompra.gov.co/analisis-de-datos-de-compra-publica/modelo-de-abastecimiento-estrategico

En el mismo sentido, y habiendo consultado el histórico de contratación en la plataforma SECOP II, la Modalidad de Contratación para este tipo de procesos es variada, donde la modalidad de Contratación de Régimen Especial tiene la mayoría de las contrataciones. En un segundo lugar está la modalidad de contratación Directa. Y en un tercer lugar está la contratación de mínima Cuantía como se registra en la plataforma:



Fuente:https://www.colombiacompra.gov.co/analisis-de-datos-de-compra-publica/modelo-de-abastecimiento-estrategico

Nota: Las cifras presentadas en las gráficas anteriores han sido tomadas de la plataforma SECOP II https://www.colombiacompra.gov.co/analisis-de-datos-de-compra-publica/modelo-deabastecimiento-estrategico deben interpretarse bajo la unidad de millones de pesos colombianos (COP)

Análisis de las MIPYMES (Numeral 1 Artículo 33 Ley 2069 de 2020)

Según los datos de Confecámaras, que agrupa a todas las cámaras de comercio del país, existen aproximadamente 1.500.000 micro, pequeñas y medianas empresas en el Registro Único Empresarial (RUES). Esta cifra incluye a personas naturales y a personas jurídicas. Esta clasificación se realiza, por lo general, con base en el valor de los activos reportados por las empresas.

Por otra parte, de acuerdo con la revisión de las 27 empresas, relacionadas con el objeto del presente análisis, así como con la información consultada en el Directorio del Registro Único Empresarial[1] , se evidencia que el mercado Servicio de soporte y mantenimiento a la solución tecnológica de comunicaciones unificadas del proceso de atención a preguntas frecuentes, está conformado por un 85 % de empresas medianas, pequeñas y microempresas **(**MiPymes) y el 15% son empresas grandes.

De acuerdo con la Ley 905 de 2004, para clasificar a las micro y las pymes se tienen en cuenta dos criterios:

1. Mediana empresa:

[1] https://empresas.larepublica.co/colombia/bogota/bogota-d-c/avia-corredores-de-seguros-s-a-860056784

a) Planta de personal entre cincuenta y uno (51) y doscientos (200) trabajadores, o
b) Activos totales por valor entre cinco mil unos (5.001) a treinta mil (30.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

2. Pequeña empresa:

a) Planta de personal entre once (11) y cincuenta (50) trabajadores, o
b) Activos totales por valor entre quinientos uno (501) y menos de cinco mil (5.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes o,

3. Microempresa:
a) Planta de personal no superior a los diez (10) trabajadores o,
b) Activos totales excluida la vivienda por valor inferior a quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

En Colombia el sector empresarial está clasificado en micro, pequeñas, medianas y grandes empresas, esta clasificación está reglamentada en la Ley 590 de 2000 y sus modificaciones (Ley 905 de 2004), conocida como la Ley Mipymes.

Según el Decreto 957 de 2019 , indica: "Que el artículo 2° de la Ley 590 de 2000, por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas, modificado por el artículo 2° de la Ley 905 de 2004 y por el artículo 43 de la Ley 1450 de 2011, define las micro, pequeñas y medianas empresas, así:

"Artículo 2°. Definiciones de tamaño empresarial. Para todos los efectos, se entiende por empresa, toda unidad de explotación económica, realizada por persona natural o jurídica, en actividades agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, en el área rural o urbana. Para la clasificación por tamaño empresarial, entiéndase micro, pequeña, mediana y gran empresa, se podrá utilizar uno o varios de los siguientes criterios:

1. Número de trabajadores totales.

2. Valor de ventas brutas anuales.

3. Valor activos totales. Para efectos de los beneficios otorgados por el Gobierno nacional a las micro, pequeñas y medianas empresas el criterio determinante será el valor de ventas brutas anuales."

Referente a la clasificación del tamaño empresarial el Decreto 957 de 20193 en su sección 2 determina los rangos para la definición del tamaño empresarial, en función de los ingresos por actividades ordinarias anuales para el sector económico de que se trate.

Para el presente proceso el rango se establece para el sector de servicios, así:

"Microempresa. Aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean inferiores o iguales a treinta y dos mil novecientos ochenta y ocho Unidades de Valor Tributario (32.988 UVT).

Pequeña empresa. Aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean superiores a treinta y dos mil novecientos ochenta y ocho Unidades de Valor Tributario (32.988 UVT) e inferiores o iguales a ciento treinta y un mil novecientos cincuenta y uno Unidades de Valor Tributario (131.951 UVT).

Mediana empresa. Aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean superiores a ciento treinta y un mil novecientos cincuenta y un Unidades de Valor Tributario (131.951 UVT) e inferiores o iguales a cuatrocientos ochenta y tres mil treinta y cuatro Unidades de Valor Tributario (483.034 UVT).”

En cuanto a las modalidades en las que han licitado los empresarios de las MIPYMES, Acopi en su publicación “Mipymes y Compras Públicas en Colombia”, presenta la siguiente información.

Participación por licitación Mipymes

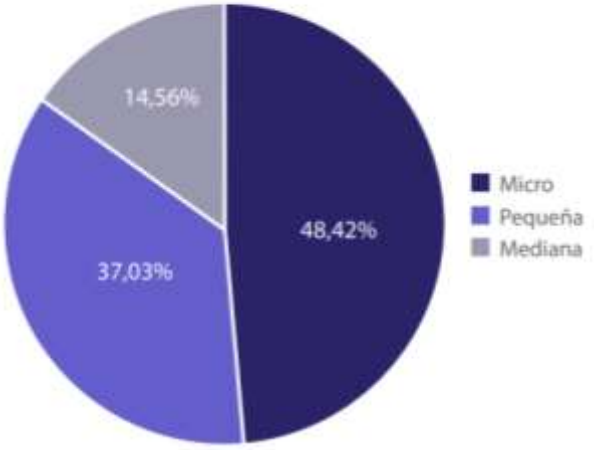
	Subasta inversa		Acuerdo marco de precio		Bolsa de producto		Concursos méritos		Cuantía mínima	
	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%
Si	26	53.1	18	36.7	12	24.5	17	34.7	13	26.5
No	23	46,9	31	63,3	37	75,5	32	65,3	36	73,5
Total	49	100%	49	100%	49	100%	49	100%	49	100%

Fuente: https://acopi.org.co/Mipymes-y-compras-p%C3%BAblicas-en-colombia.pdf

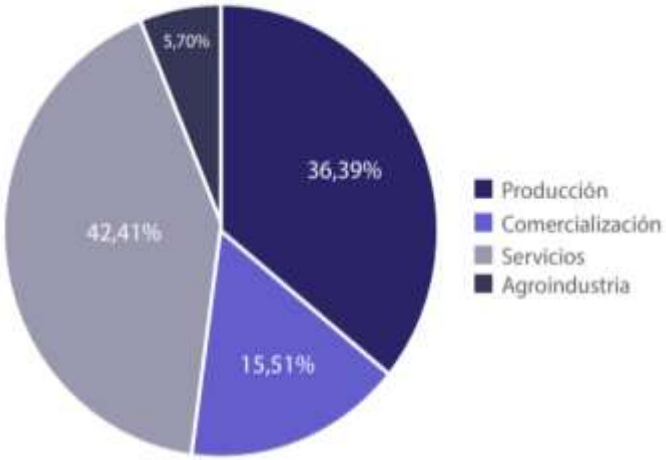
Así mismo, referente a la distribución de las empresas Mipymes, Acopi en el documento “Mipymes y Compras Públicas en Colombia”, publicó la siguiente información:

En las siguientes graficas “se puede ver la distribución de la muestra, en la primera que el 48,4% de las empresas son micro, el 37% pequeñas y el 14,6% medianas; las segunda que 36,39% son del sector productivo, 42,41% de servicios, 15,51% de comercio y 5,7% de la agroindustria; en la tercera se indica que un 35,13% está en Antioquia y Eje Cafetero, 14,56% en la Costa Caribe, 19,94% en el Altiplano Cundiboyacense, 17,72% en el Sur Occidente y 12,66% en el resto del país; por último la gráfica 11 presenta como quedó distribuida la muestra por departamento.”

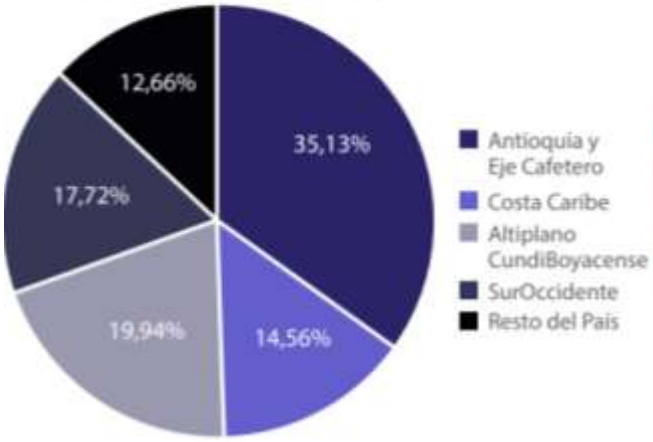
Gráfica 1. Tipo de Empresa.



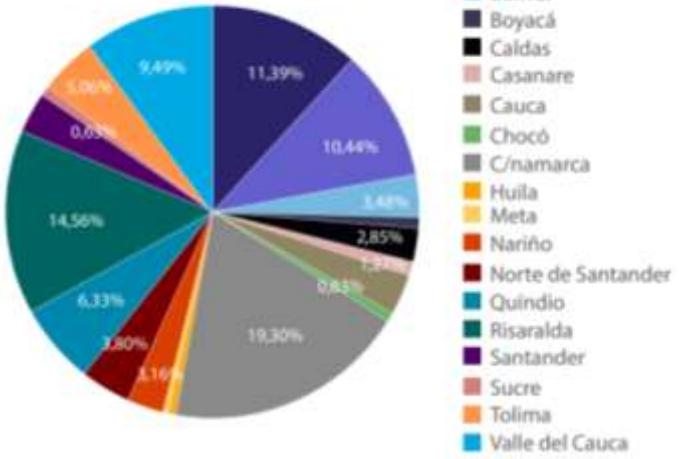
Gráfica 2. Sector de Actividad.



Gráfica 3. Zona Geográfica.



Gráfica 4. Departamento.



Fuente: https://acopi.org.co/Mipymes-y-compras-p%C3%BAblicas-en-colombia.pdf

¿Cuál es la dinámica de producción, distribución, entrega y/o prestación de servicios?

La dinámica económica del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) asociado a las soluciones de comunicaciones unificadas se caracteriza por la prestación de servicios especializados orientados al diseño, implementación, soporte y mantenimiento de plataformas tecnológicas que integran diversos canales de atención y comunicación. La cadena de valor inicia con los fabricantes de software y soluciones tecnológicas, continúa con los distribuidores e integradores autorizados y finaliza con la prestación de servicios de implementación, administración, soporte y actualización a los usuarios finales. Para el presente proceso contractual, la prestación del servicio comprende actividades de mantenimiento preventivo y correctivo, soporte técnico especializado, actualización de la plataforma, capacitación a usuarios y garantía de continuidad operativa

de la solución tecnológica implementada en la Terminal de Transporte S.A., asegurando la disponibilidad y calidad de los canales de atención utilizados por la Entidad.



C. ESTUDIO DE LA DEMANDA
¿Quién compra?

1. ¿Cómo ha adquirido la entidad en el pasado este servicio?

La TERMINAL DE TRANSPORTE S.A., durante los años 2023 a 2025, adjudicó los contratos de servicio de soporte y mantenimiento a la solución tecnológica de comunicaciones unificadas del proceso de atención a preguntas frecuentes en todos los canales utilizados en la Terminal, así:
Nota: Valores indexados con IPC históricos.

NÚMERO DEL PROCESO	OBJETO	TIPO DE PROCESO	CONTRATISTA	TIEMPO (MES)	VALOR DEL CTO	VALOR MENSUAL
TT-123-2025	Servicio de soporte y mantenimiento a la solución tecnológica de comunicaciones unificadas del proceso de atención a preguntas frecuentes en todos los canales utilizados en la Terminal	Contratación régimen especial	Electrocom S.A.S.	12	105,089,490	8,757,458
TT-116-2024	Servicio de soporte y mantenimiento a la solución tecnológica de comunicaciones unificadas del proceso de atención a preguntas frecuentes en todos los canales utilizados en la Terminal.	Contratación régimen especial	Electrocom S.A.S.	12	99,508,680	8,292,390
TT-84-2023	Prestación del servicio de una solución de comunicaciones unificadas automatizando el proceso de atención a las preguntas más frecuentes en todos los canales utilizados en la Terminal	Contratación régimen especial	Electrocom S.A.S.	12	107,469,583	8,955,799
VALOR MENSUAL (Promedio)						**8,668,549**

Conclusión

De acuerdo con los antecedentes contractuales de la Terminal de Transporte S.A., durante las **vigencias 2023, 2024 y 2025** se ha contratado de manera continua el servicio de comunicaciones unificadas para la atención de usuarios a través de diferentes canales de comunicación. Los contratos analizados presentan una duración uniforme de doce (**12) meses** y valores mensuales que oscilan entre **$8.292.390 y $8.955.799**, con un promedio mensual histórico de **$8.668.549**. Lo anterior evidencia estabilidad en los precios del servicio y la necesidad permanente de garantizar la operación, soporte y mantenimiento de esta plataforma tecnológica. Asimismo, la experiencia contractual demuestra que el mercado cuenta con proveedores especializados capaces de prestar este tipo de servicios, permitiendo a la Entidad contar con referentes económicos y técnicos suficientes para estructurar el presente proceso de contratación.

2. ¿Cómo adquieren las entidades estatales y las empresas privadas este servicio?

Con el fin de analizar el comportamiento del mercado en la contratación del servicio de soporte y mantenimiento a la solución tecnológica de comunicaciones unificadas del proceso de atención a preguntas frecuentes en todos los canales utilizados en la Terminal, se realizó la consulta en la plataforma SECOP II, identificando entidades estatales que han realizado contrataciones similares, de tal forma que se considere pertinente su análisis para la presente investigación de mercado.

EMPRESA	NÚMERO DEL PROCESO	OBJETO	TIPO DE PROCESO	CONTRA-TISTA	TIEMPO (MES)	VALOR DEL CTO	VALOR MENSUAL
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITM	SA 22 DE 2026 (PRESENTACIÓN DE OFERTA)	ADQUISICIÓN Y PUESTA A PUNTO DE UN SISTEMA DE COMUNICACIONES UNIFICADAS PARA LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITM DE CONFORMIDAD CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, INCLUIDOS EL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA.	SELECCIÓN ABREVIADA SUBASTA INVERSA	WALTER BRIDGE Y CIA S.A.	6	147,354,007	24,559,001
CPNAA	CPNAA-CD-09-2026	PRESTAR EL SERVICIO DE COMUNICACIONES UNIFICADAS, QUE INCLUYE TELEFONÍA, INTERNET Y DEMÁS SERVICIOS QUE GARANTICEN LAS COMUNICACIONES DEL CPNAA.	CONTRATACIÓN DIRECTA	ETB SA ESP	11	80,784,274	7,344,025

EMPRESA	NÚMERO DEL PROCESO	OBJETO	TIPO DE PROCESO	CONTRA-TISTA	TIEMPO (MES)	VALOR DEL CTO	VALOR MENSUAL
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITM	SA 01 DE 2025 (PRESENTACIÓN DE OFERTA)	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO AL SISTEMA DE COMUNICACIONES UNIFICADAS DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO METROPOLITANO DE CONFORMIDAD CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.	CONTRATACIÓN DIRECTA	ELECTROCOM S.A.S.	9	99,877,477	11,097,497
VALOR MENSUAL (PROMEDIO)							**14,333,508**

Conclusiones

* Los procesos consultados en SECOP registran un valor promedio mensual de **$14.333.508**, reflejando las diferencias en alcance, licenciamiento y servicios incluidos. No obstante, confirman la existencia de proveedores especializados y condiciones competitivas en el mercado.

* Al comparar los procesos consultados en SECOP con las contrataciones históricas de la Terminal, se observa que el valor promedio mensual de la Entidad (**$8.668.549**) es inferior al promedio del mercado (**$14.333.508**), lo que evidencia condiciones económicas favorables y una adecuada gestión de los recursos.

* De los procesos consultados se observa que las entidades utilizan diferentes modalidades de contratación, las cuales varían según sus necesidades operativas, técnicas y presupuestales. No obstante, para este tipo de servicios tecnológicos especializados, la **contratación directa** se presenta como una alternativa favorable cuando se busca garantizar la continuidad de la operación, la estabilidad de la plataforma y la prestación ininterrumpida del servicio.

Lo anterior obedece a que las soluciones de comunicaciones unificadas suelen estar integradas a una infraestructura tecnológica específica, con configuraciones, desarrollos, licenciamiento y parametrizaciones propias de cada entidad. En consecuencia, la vinculación de un nuevo proveedor podría generar costos adicionales asociados a procesos de migración, transferencia de conocimiento, capacitación, implementación, pruebas de funcionamiento y adaptación de la solución tecnológica, así como posibles afectaciones temporales en la prestación del servicio.

En este sentido, algunas entidades optan por mecanismos de contratación que permitan mantener la continuidad del soporte y mantenimiento de las plataformas existentes, optimizando los recursos y minimizando riesgos operativos y económicos asociados a la entrada de un nuevo proveedor.

D. RECOMENDACIONES DE CAPACIDAD FINANCIERA PARA EL PROCESO (SI APLICA)

E. RECOMENDACIONES DE CAPACIDAD ORGANIZACIONAL PARA EL PROCESO (SI APLICA)

F. JUSTIFICACIÓN DE LOS INDICADORES PROPUESTOS (SI APLICA)

N/A_____

ROBERTO BERMÚDEZ BOLÍVAR
Director de Gestión Financiera

_____

JULIO CÉSAR MOSQUERA SANTOS
Líder del Proyecto

_____

EDUARDO GONZÁLEZ MORA
Subgerente Corporativo

Proyectó: Yalile Maldonado Castro – Profesional de apoyo – Subgerencia Corporativa
Fecha: 24 de julio de 2026
Fecha de Actualización: 25/08/2026

Nota. En caso de que apliquen los literales de Capacidad Financiera, Capacidad Organizacional y Justificación de los Indicadores Propuestos (D, E y F), en dichos eventos, tales aspectos serán diligenciados por la Dirección de Gestión Financiera.