

Pública

223100-29

Análisis del sector económico y de oferentes.

Expediente BogData FIORI: Z CD0001/2026/0000000 **Línea PAA: 1000007028 - 2026**

1. INFORMACIÓN GENERAL*

1.1. Sector Económico Identificado:

La “Guía para la codificación de bienes y servicios de acuerdo con el código estándar de productos y servicios de Naciones Unidas, UNSPSC UNv260801 de marzo 18 de 2025 implementada por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, indica que “The United Nations Standard Products and Services Code® - UNSPSC - Código Estándar de Productos y Servicios de Naciones Unidas” es una metodología uniforme de codificación utilizada para clasificar productos y servicios fundamentada en un arreglo jerárquico y en una estructura lógica y que la versión implementada en Colombia es la UNSPSC UNv260801 de marzo 18 de 2025, traducida al español. Siguiendo la metodología indicada en la citada Guía, los servicios y/o bienes requeridos se encuentran identificados en la siguiente clasificación¹ :

Código	Segmento	Familia	Clase	Producto
80111600	Servicios de gestión	Servicios Profesionales de Empresa y Servicios Administrativos	Servicios de Recursos Humanos	Servicios de Personal Temporal
80141900	Servicios de Gestión	Servicios Profesionales de Empresas y Servicios Administrativos	Comercialización y distribución	Exhibiciones y ferias comerciales
81111800	Servicios basados en Ingeniería	Investigación y Tecnología	Servicios Informáticos	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas
81112400	Servicios Basados en Ingeniería	Investigación y Tecnología	Servicios Informáticos	Servicios de alquiler o arrendamiento de hardware de computador
83111500	Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector Público	Servicios de medios de telecomunicaciones	Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia	
43231500	Difusión de tecnologías de Información y Telecomunicaciones	Software	Software funcional o específico de la empresa	
43232300	Difusión de tecnologías de Información y Telecomunicaciones	Software	Software de consultas y gestión de datos	

1.2. Descripción del Sector Económico

El presente proceso involucra el sector terciario o de servicios conjugando a su vez un gran componente de servicios de personal con un gran ingrediente de tecnologías de la información, a través de una empresa especializada en Centros de servicios.

La tercerización de procesos de negocio o Business Process Outsourcing (BPO), se entiende como la delegación de uno o más procesos de negocio, intensivos en el uso de tecnologías de la Información, a un proveedor externo, quien a su vez posee, administra y gerencia los procesos seleccionados, basado en métricas definidas y medibles. Se divide en dos tipos de servicios: **i) Front Office:** comprende el servicio al cliente, venta, soporte técnico, recibo, cobranza, retención, mesa de ayuda, encuestas de satisfacción; y **ii) Back Office:** comprende servicios de gestión de recursos humanos, logística analítica de negocio, análisis de información, entre otros.

¹ <https://www.colombiacompra.gov.co/secop/consulta-codigo-unspsc>

La práctica contractual da cuenta de que la escogencia de esta modalidad de contratación para poner en funcionamiento un Centro de Servicios es frecuente en las entidades públicas distritales del nivel central, en entidades nacionales cuyo objeto misional se relaciona con la atención al ciudadano.

La Asociación Colombiana de BPO – BPRO señala en su sitio web www.bpro.org que Colombia es uno de los destinos más atractivos del mundo para la localización de servicios globales, como lo señalan AT Kearney y Gartner, por su alta disponibilidad de talento humano calificado, costos competitivos y clima de negocios favorable, lo que le permitirá consolidarse como una plataforma exportadora de servicios cada vez más sofisticados, que incorporen nuevas y mejores tecnologías.

Colombia tiene una estabilidad jurídica muy importante para los inversionistas y para las empresas nacionales del sector BPO que están pensando en crecer y en buscar nuevos mercados. Tiene una ubicación geográfica privilegiada y una importancia en temas de conectividad que genera confianza en términos de operaciones.

Ahora bien, en relación con el componente tecnológico estas empresas pertenecen al sector de la Información y Comunicación TIC'S, sector que ofrece fuertes cambios en el desarrollo de los negocios en el mundo, constituyendo un sector de alta dinámica en el crecimiento de la economía con innovación, investigación y desarrollo.

El sector de tecnología se ha constituido en uno de los más importantes, dado que la tecnología es un instrumento para los negocios, que permiten la apertura de mercados, mejoras en los procesos de producción y muchos otros impactos que apuntan a la productividad y por ende a la competitividad de las empresas y los sectores a los que pertenecen.

El sector de Tecnologías Informáticas y las Comunicaciones (TIC'S) está conformado actualmente por cinco grandes subsegmentos:

- El primero de ellos corresponde a las telecomunicaciones, que abarcan tanto los servicios como los equipos asociados.
- El segundo subsegmento es el de TI (tecnologías de la información) que a su vez está conformado por los servicios de software, hardware e información electrónica.
- Los subsegmentos tercero, cuarto y quinto están conformados, respectivamente, por los servicios de publicidad, consumo de electrónicos y audiovisuales

CADENA DE VALOR

La cadena de valor del sector TIC en Colombia se compone de cinco grandes dimensiones:

- la infraestructura que soporta la utilización de los servicios y productos,
- la fabricación y/o venta de los bienes TIC,
- la producción de los servicios de telecomunicaciones, donde el servicio de Internet es hoy la punta de lanza de la industria,
- la industria de las plataformas digitales.

Toda la cadena de valor tiene como componente transversal el conjunto de actividades de investigación, desarrollo e innovación necesarias para la continua evolución del sector.

El sector de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), incluye diversos productos, los cuales responden dentro de la cadena de producción en Colombia, a un nivel de productos finales o terminados, en el entendido que reúne todas aquellas actividades de investigación, desarrollo, fabricación, integración, instalación y comercialización de componentes, partes, subensambles, productos y sistemas físicos y lógicos,

fundamentados en la tecnología electrónica. Así mismo, afecta otras cadenas, al estar estrechamente ligada con la modernización, tecnificación y sistematización de los demás sectores productivos de la economía.

Las empresas dedicadas a la prestación de servicios relacionados con soluciones tecnológicas, se encuentran principalmente en el sector de la difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones, quienes tienen servicios basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología, por lo que se han especializado en prestar un servicio conjunto, es decir, identificar la necesidad del cliente y desarrollar el software para integrar la información contenida en los diferentes sistemas de los potenciales usuarios.

Igualmente, están las empresas que proveen servicios de tecnología que se especializan en diferentes líneas de negocio, tales como: Productos y servicios de tecnología, Diseño y desarrollo de software, Administración de datos, Mantenimiento de redes y comunicaciones, Mantenimiento de Infraestructura

En Colombia, las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones son básicas para el desarrollo de todos los sectores de la economía, cosa que ha reconocido el estado a través del Ministerio de TIC y la Comisión de Regulación de Comunicaciones. La tendencia en la utilización de TICS aplica a todos los sectores de la economía incluyendo el Sector Público donde la modernización de sus procesos y el uso de herramientas informáticas le permiten agilizar su funcionamiento.

Ahora bien, la tendencia en la utilización de TICS en Colombia y el mundo aplica a todos los sectores de la economía incluyendo el Sector Público donde la modernización de sus procesos y el uso de herramientas informáticas le permiten agilizar su funcionamiento. La movilidad y acceso a los recursos corporativos y externos que se requieren para dar la calidad en los servicios que tiene la SDH.

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) a tenido un comportamiento débil en cuanto al crecimiento que tiene el sector en el PIB nacional. Para el año 2025^{pr}, las cifras del sector de Información y comunicaciones, el valor agregado crece 1,0%, respecto al año 2024^p. En el cuarto trimestre de 2025^{pr}, el valor agregado de información y comunicaciones decrece 1,2% en su serie original, respecto al mismo periodo de 2024^p. Para la serie ajustada por efecto estacional y calendario, el valor agregado decrece en 2,0%, respecto al trimestre inmediatamente anterior, como se observa en la siguiente Tabla (Fuente DANE):

Tasas de crecimiento en volumen¹
Cuarto trimestre 2025^{pr}

Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)		
	Serie original		Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Año total	Anual	Trimestral
	2025 ^{pr} / 2024 ^p	2025 ^{pr} -IV / 2024 ^p -IV	2025 ^{pr} -IV / 2025 ^{pr} -III
Información y comunicaciones	1,0	-1,2	-2,0

Fuente: DANE, PIB_T

^{Pr}preliminar

^Pprovisional

¹Series encadenadas de volumen con año de referencia 2015.

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N° 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9

ESTADÍSTICAS ECONÓMICAS ASOCIADAS AL SECTOR Y SUBSECTORES AL CUAL PERTENECE EL OBJETO CONTRACTUAL DEL PRESENTE PROCESO
ENCUESTA MENSUAL DE SERVICIOS

El DANE publicó el 16 de abril de 2026 la Encuesta Mensual de Servicios (EMS)² con información a febrero de 2026.

Este documento tiene como objetivo mostrar el desarrollo de los sectores de servicios y proveer información estadística relacionada con mercado laboral, entre otros datos relevantes.

Variación anual de los ingresos nominales y contribución por tipo de ingresos, según subsector de servicios (febrero 2026p / febrero 2025)

En febrero de 2026, catorce de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación positiva en los ingresos totales, en comparación con febrero de 2025. Se destaca el sector de desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos con una variación positiva de los ingresos nominales de periodo a periodo de 5.5% representados en 4.7% por venta de servicios y 0.8% por venta de mercancías. Ver la siguiente tabla:

Febrero 2026^p / febrero 2025

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

Fuente: DANE, EMS.

^p Cifra provisional

(PP) Puntos porcentuales

Nota: por aproximación decimal, se puede presentar diferencia en la suma de las contribuciones frente a la variación total.

² <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/servicios/encuesta-mensual-de-servicios-ems>

Variación anual del personal ocupado total y contribución por tipo de contratación, según subsector de servicios (febrero 2026 / febrero 2025)

En febrero de 2026, catorce de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación negativa en el personal ocupado total, en comparación con febrero de 2025. Se destaca el sector de desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos con una variación positiva de 1.2%. Ver la siguiente tabla:

Febrero 2026^P / febrero 2025

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

Fuente: DANE, EMS.

GREMIOS Y ASOCIACIONES EN LOS CUALES PARTICIPA EL SECTOR

Asociación Colombiana de Medianas y Pequeñas Industrias (ACOPI),
Federación Nacional de Comerciantes (FENALCO),
Asociación Nacional de Industriales (ANDI)
Cámara de Comercio,
FEDESOFTE, Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones, entre otros.

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N° 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

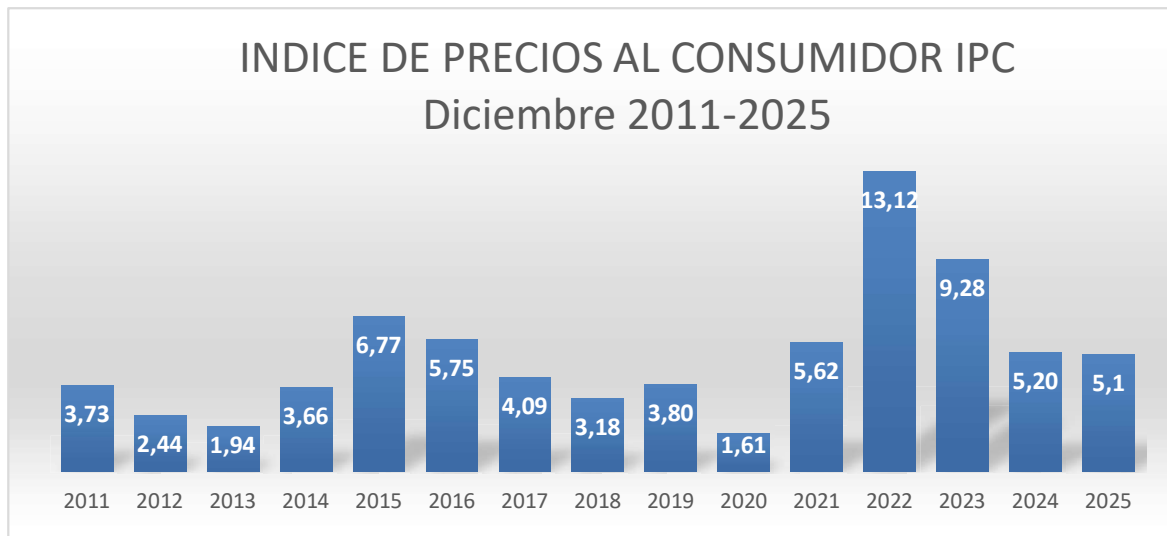
NIT. 899.999.061-9

VARIABLES ECONÓMICAS PARA EL PRESENTE PROCESO

Las variables económicas que afectan el sector se encuentran referidas a la variación del índice de precios al consumidor – IPC, del salario mínimo – SMMLV y Tasa Representativa del Mercado TRM.

INDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR (IPC)

En el mes de diciembre de 2025, el IPC registró una variación de 5,10% en comparación con diciembre de 2024. En el último año, 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 DEL SALARIO MINIMO LEGAL VIGENTE

El salario mínimo en Colombia es el Salario mínimo mensual legal vigente (SMMLV), el cual se fija para periodos de un año y su periodicidad de pago es mensual; corresponden a pagos del personal requerido para la ejecución de los trabajos.

En Colombia los salarios de cada sector se determinan mediante la interacción entre oferta y demanda laboral. Sin embargo, existe un salario mínimo que se utiliza como referencia salarial y base para determinar auxilios, pagos mínimos para cotizar a seguridad social y otros.

Al final de cada año se instala una Mesa de Concertación Laboral tripartita para acordar el salario mínimo mensual que tendrá vigencia el año inmediatamente siguiente. En esta negociación participa la Comisión Permanente de Concertación de Políticas Salariales y Laborales, conformada por representantes del Gobierno nacional, las centrales de trabajadores y dirigentes gremiales. Tanto trabajadores como empleadores proponen una cifra de ajuste teniendo en cuenta como parámetros la meta de inflación del siguiente año fijada por la Junta del Banco

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N° 25-90 - Bogotá, D. C. **Código postal:** 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 **Información:** Línea 195

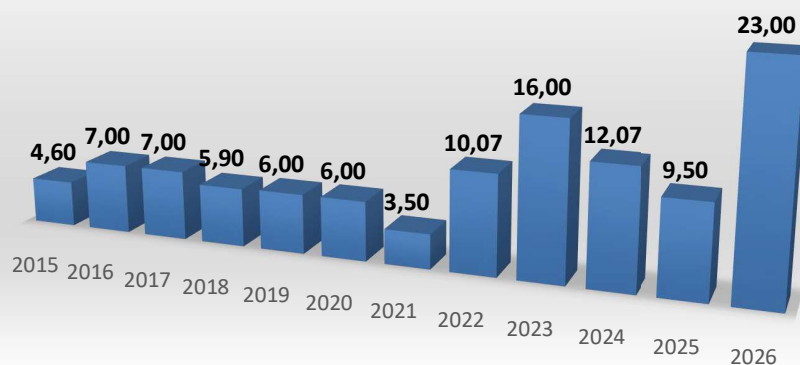
NIT. 899.999.061-9

de la República, la Productividad Total de los Factores, la Contribución de los Salarios al Ingreso Nacional, el incremento del Producto Interno Bruto (PIB) y el Índice de Precios al Consumidor (IPC). En caso de no lograr un consenso entre las partes, el Gobierno nacional fijará el salario mínimo mediante decreto, teniendo en cuenta los mismos parámetros³.

De acuerdo con lo anterior, para el aumento del salario mínimo de 2026 no hubo acuerdo entre los representantes de los trabajadores y los dirigentes gremiales, razón por la cual el Gobierno nacional expidió el Decreto No. 1469 del 29 de diciembre de 2025 decretando el aumento, utilizando como insumo adicional el estudio adelantado por la Organización Internacional del Trabajo -OIT-(2024), donde se estima el costo de la canasta vital para un hogar.

Así las cosas, para 2026 el salario mínimo creció un 23.00%, ubicándose en \$1.750.905 y el auxilio de transporte aumenta el 24.55% aproximadamente, ubicándose en \$249.095.

VARIACIÓN SALARIO MINIMO LEGAL VIGENTE POR AÑO 2015-2026



TASA DE CAMBIO O TASA REPRESENTATIVA DEL MERCADO (TRM)

La tasa representativa del mercado (TRM) es un indicador económico que revela el nivel diario de la tasa de cambio oficial en el mercado spot de divisas colombiano. Corresponde al promedio aritmético de las tasas promedio ponderadas de compra y venta de divisas de las operaciones interbancarias y de transferencias desarrolladas por los intermediarios del mercado cambiario que se encuentran autorizados en el Estatuto Cambiario.⁴

Para este cálculo se presentan los resultados obtenidos en los escenarios definidos en la metodología interna de la Oficina Asesora de Control de Riesgos de la Secretaría Distrital de Hacienda (OACR) ⁵y en la definida por la Superintendencia Financiera de Colombia. Al respecto es importante mencionar que las metodologías estadísticas utilizadas para las proyecciones propuestas intentan modelar indicadores financieros y macroeconómicos que pueden cambiar ante reportes o publicaciones futuras de eventos políticos, económicos

³ <https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/salarios>

⁴ <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublica>

⁵ Oficina Asesora de Control de Riesgos de la Secretaría de Hacienda Distrital.

o de otra índole; por consiguiente, los modelos estadísticos elaborados por la Oficina de Análisis y Control de Riesgos son una aproximación a la realidad en condiciones normales con corte al 24 de abril de 2026 y situaciones adversas o exógenas sin previo conocimiento no están incorporadas en los modelos.

Para la generación de las proyecciones se contemplan dos escenarios:

- a) Escenario Base: Son los escenarios de proyección promedio o en condiciones normales.
- b) Escenario de Riesgo: Utiliza el escenario base y le suma una desviación estándar como una medida de la incertidumbre de los retornos de los activos financieros con el objetivo de estresar las variables.

Se han tomado las proyecciones de los periodos próximos a la fecha estimada de ejecución del presente proceso donde se prevé se realizarán los pagos:

Con Proyecciones del 24 de abril de 2026					
FECHA	31/07/2026	31/08/2026	30/09/2026	31/10/2026	30/11/2026
ESCENARIO					
ESCENARIO BASE	3.577,03	3.518,20	3.551,90	3.542,00	3.555,30
ESCENARIO RIESGO	4.315,82	4.256,98	4.290,69	4.280,79	4.294,09

ANÁLISIS PARA LA ACREDITACIÓN DEL FACTOR DE DESEMPATE RELACIONADO CON LA OFERTA DE BIENES O SERVICIOS NACIONALES

El artículo 2.2.1.2.4.2.17 del Decreto 1082 de 2015, que fue adicionado por el artículo 3° del Decreto 1860 de 2021, señala en el numeral 1° la forma como debe acreditarse el factor de desempate relacionado con *“Preferir la oferta de bienes o servicios nacionales frente a la oferta de bienes o servicios extranjeros”*, determinando que en los procesos en que no aplique el puntaje previsto en inciso primero del artículo 2° de la Ley 816 de 2003, *la Entidad Estatal deberá definir en el pliego de condiciones, invitación o documento equivalente, las condiciones y los documentos con los que se acreditará el origen nacional del bien o servicio a efectos aplicar este factor, los cuales, en todo caso, deberán cumplir con los elementos de la noción de Servicio Nacional establecida en el artículo 2.2.1.1.1.3.1 del Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional y observando los mismos lineamientos prescritos en el artículo 2.2.1.2.4.2.9, solo que el efecto de acreditar dichas circunstancias consistirá en beneficiarse de este criterio de desempate en lugar de obtener puntaje.*

Por consiguiente, de acuerdo con lo señalado en el artículo 2.2.1.2.4.2.9. del Decreto 1082 de 2015 que fue adicionado por el artículo 2° del Decreto 680 de 2021, se debe realizar el correspondiente análisis con el fin de determinar si para la prestación del servicio se requiere de bienes nacionales para su ejecución, para lo cual se tiene en cuenta la definición de bienes nacionales establecida en el artículo 1° del Decreto 2680 de 2009.

Luego de verificar las obligaciones a cargo del contratista, así como las especificaciones y condiciones técnicas establecidas en la Ficha Técnica, se concluye que para la ejecución del servicio a contratar no es necesario contar con bienes nacionales, por consiguiente, no procede la aplicación de los criterios señalados en el artículo 2.2.1.2.4.2.9. del Decreto 1082 de 2015.

En consecuencia, al no existir bienes colombianos relevantes, la Secretaría Distrital de Hacienda determina que para la primera regla de desempate establecida en artículo 35 de la Ley 2069 de 2020, reglamentado por el artículo 2.2.1.2.4.2.17 del Decreto 1082 de 2015, que fue adicionado por el artículo 3° del Decreto 1860 de 2021, los proponentes acreditarán el cumplimiento de la mencionada regla con el compromiso de vincular un porcentaje

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N° 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9

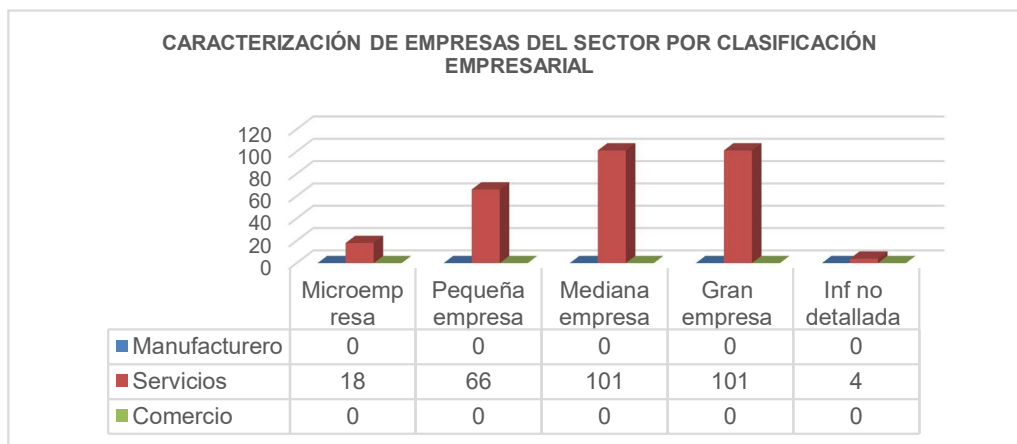
mínimo de empleados o contratistas por prestación de servicios colombianos, que no podrá ser inferior al cuarenta por ciento (40%) del total de empleados y contratistas asociados al cumplimiento del contrato.

CRITERIOS DIFERENCIALES PARA MIPYMES

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.4.2.17 del Decreto 1082 de 2015, que fue adicionado por el artículo 3° del Decreto 1860 de 2021, según los resultados del análisis del sector, las entidades estatales deben establecer condiciones habilitantes diferenciales que promuevan y faciliten la participación en los procedimientos de selección competitivos de las Mipyme domiciliadas en Colombia.

Por tanto, es necesario verificar el sector con el fin de determinar si existen potenciales proponentes que ostenten la calidad de MIPYMES, para lo cual se procedió a consultar la base de datos del Portal de Información Empresarial (PIE), hoy (SIIS) Sistema Integrado de Información Societaria de la Superintendencia de Sociedades, consultando las cifras de ingresos a 31 de diciembre de 2024, dado que aún no se cuenta la base actualizada a 2025, para los filtros seleccionados de sectores que se identifican con las Empresas posibles oferentes en el proceso. Para este caso J6202 - Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas y J6209 - Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos. En esta consulta se evidencia que 64% de la muestra registró ingresos anuales inferiores a 483.034 UVT (2022), es decir, se encuentran dentro de los rangos establecidos en el sector económico de empresas del sector servicios para la definición del tamaño empresarial como MIPYMES⁶.

Tamaño Empresa	Servicios	
	Cantidad	Porcentaje
Microempresa	18	6%
Pequeña empresa	66	23%
Mediana empresa	101	35%
Gran empresa	101	35%
Inf no detallada	4	1%
TOTAL	290	100%



⁶ Decreto 957 del 5 de junio de 2019 Por el cual se adiciona el capítulo 13 al Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único del Sector Comercio, Industria y Turismo y se reglamenta el artículo 2° de la Ley 590 de 2000, modificado por el artículo 43 de la Ley 1450 de 2011

No obstante, es de considerar que el servicio específico debe ser suministrado por empresas que tengan el personal especializado que requiere la prestación del servicio, así como cumplir con los requisitos y condiciones establecidos en el Pliego de Condiciones y sus Anexos.

DIVISIÓN EN LOTES O SEGMENTOS:

El artículo 2.2.1.2.4.2.19. del Decreto 142 de 2023 establece: *“División en lotes o segmentos. Las entidades estatales promoverán la división de procesos de contratación en lotes o segmentos que faciliten la participación de las MiPymes atendiendo a criterios tales como: i) el tipo de entregable, ii) el valor del contrato y iii) el ámbito geográfico de la entrega”*. De conformidad con el análisis realizado por el área solicitante dentro de las indagaciones del mercado, no se encuentra procedente la división por lotes, además, realizar esta división no es posible por razones técnicas y administrativas.

2. ANÁLISIS SECTORIAL**2.1. Perspectiva Legal del Sector**

El Decreto Ley 2623 de 2009 *“Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”*, establece en su artículo 3 que, *“El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano es el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración pública”*.

Posteriormente, el Decreto No. 197 del 22 de mayo de 2014, se adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C., y en su artículo 12 (modificado por el artículo 8 del Decreto 847 de 2019) define a la Red CADE como un “Modelo multicanal de servicio a la ciudadanía que se compone del canal presencial (SuperCADE, CADE, SuperCADE Móvil y RapiCADE).

Este sistema se define como un “Modelo multicanal de servicio a la ciudadanía que se compone del canal presencial (SuperCADE, CADE, SuperCADE Móvil y RapiCADE), canal telefónico y canal virtual (SuperCADE Virtual y Guía de Trámites y Servicios), apoyados por un equipo de servidores públicos comprometidos, que coordinan y administran los diferentes canales de interacción ciudadana, fundamentándose en el respeto, la transparencia, la igualdad y la honestidad, promoviendo la utilización de recursos físicos y tecnológicos que faciliten la calidad del servicio.

El servicio a la ciudadanía se encuentra definido en el artículo 5 del Decreto 847 de 2019 como el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna.

El artículo 7 del Acuerdo Distrital 257 de 2006 por el que “se dictan normas básicas sobre estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital”, establece como principio de la función administrativa distrital, el de efectividad, en los siguientes términos “Las autoridades administrativas del Distrito Capital serán responsables del cumplimiento de las políticas y los objetivos propuestos en los Planes de Desarrollo Económico, Social y de Obras Públicas distrital y de la respectiva localidad, en el Plan de Ordenamiento Territorial y en la misión y objetivos de los organismos y entidades, procurando la mayor efectividad e impacto para garantizar el ejercicio efectivo, progresivo y sostenible de los derechos humanos, individuales y colectivos, de sus habitantes”.

El artículo 10 de 2006 del Acuerdo Distrital 257 de 2006, establece el principio de coordinación, al señalar que “La Administración Distrital actuará a través de su organización administrativa de manera armónica para la realización de sus fines y para hacer eficiente e integral la gestión pública distrital, mediante la articulación de programas, proyectos y acciones administrativas a nivel interinstitucional, sectorial, intersectorial y transectorial”.

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N° 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9

El artículo 23 de la Ley 80 de 1993 establece que las actuaciones de quienes intervengan en la contratación estatal se desarrollarán con arreglo a los principios de transparencia, economía y responsabilidad y conforme con los postulados que rigen la función administrativa.

2.2. Perspectiva Comercial

Atendiendo el objeto del presente proceso se verifica e identifica los sectores de las empresas posibles oferentes en el presente proceso.

Teniendo como marco de referencia la información reportada por la Superintendencia de Sociedades con corte a 31 de diciembre de 2024. Según la clasificación CIIU, las actividades económicas desarrolladas por el sector Software y TI en Colombia son las siguientes CIIU:

J6202 - Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas

J6209 - Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos

J6202 - Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas.

Esta clase incluye:

- La planificación y el diseño de los sistemas informáticos que integran el equipo (hardware), programas informáticos (software) y tecnologías de las comunicaciones (incluye redes de área local [LAN], red de área extensa [WAN], entre otras). Las unidades clasificadas en esta clase pueden proporcionar los componentes de soporte físico y lógico (como pueden ser el hardware y software) como parte de sus servicios integrados o estos componentes pueden ser proporcionados por terceras partes o vendedores. En muchos casos las unidades clasificadas en esta clase suelen instalar el sistema, capacitar y apoyar a los usuarios del sistema.
- Los servicios de gerencia y operación en sitio, de sistemas informáticos y/o instalaciones informáticas de procesamiento de datos de los clientes, así como también servicios de soporte relacionados.
- Los servicios de consultoría en el diseño de sistemas de administración de información y en equipos de informática.
- Los servicios de consultoría para sistemas de ingeniería y fabricación asistida por computador. • El servicio de análisis de requerimientos para la instalación de equipos informáticos.

J6209 - Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos

Esta clase incluye:

Otras actividades relacionadas con tecnologías de la información y las actividades relacionadas con informática no clasificadas en otras partes, tales como:

- La recuperación de la información de los ordenadores en casos de desastre informático.
- Los servicios de instalación (configuración) de los computadores personales.
- Los servicios de instalación de software o programas informáticos.

Teniendo en cuenta el alcance del objeto a contratar es necesario considerar proveedores que mediante el Outsourcing integral para los Servicios de un centro de contacto omnicanal y/o multicanal, para la atención de la ciudadanía a través de los canales requeridos por la Secretaría Distrital de Hacienda, garanticen la ejecución

de todos sus componentes de manera eficiente y segura, en aras de cumplir las funciones legales misionales de la Secretaría Distrital de Hacienda, encaminada a lograr el fortalecimiento de las funciones de manera continuada e ininterrumpida.

Así las cosas, la necesidad de la Secretaría Distrital de Hacienda consiste en realizar 3 iniciativas que le permitan a la secretaria de Hacienda potencializar la comunicación con los ciudadanos, generando cercanía y claridad en los temas tributarios y contempla: A. Diseño e implementación de Micrositio: educación tributaria (NNAJ, grupos étnicos y lengua de señas) B. Diseño y ejecución de una estrategia integral digital para redes sociales. C. Diseño y ejecución estrategia BTL -Gestionar la atención ciudadana con mecanismos dinámicos garanticen, entre otras, la continuidad en la prestación del servicio y agilidad en las respuestas.

CARACTERIZACIÓN DE LA OFERTA

Con las necesidades claramente delimitadas y con la finalidad de sondear el mercado, se identificaron proveedores que ofrecen las actividades solicitadas para la contratación arriba mencionada y la Secretaría Distrital de Hacienda remitió solicitud de cotización adjuntando el correspondiente anexo técnico, a diferentes proveedores de servicio, estos son,

NOMBRE DE LA EMPRESA	NOMBRE DE LA EMPRESA
ACTIVA BPO	EMERGIA COLOMBIA
AMERICAS BPS	EMTELCO
ANDES BPO	FOUNDEVER COLOMBIA
ANDES BPO SAS	GO CONTACT CENTER Y BPO S.A.S
APEX AMERICA COLOMBIA	GROUPCOSBPO
ATENTO COLOMBIA	GRUPO ASESORIA EN SISTEMATIZACION DE DATOS S.A.S
AVANCE BPO	INNOVA TECH IT SAS
AXON360	KONECTA COLOMBIA
BPM CONSULTING	KONECTA-GROUP
C&C SERVICES S.A.S	MILLENIUM BPO S.A.
COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S.	ORGANIZACIONSIMPLEX
COMDATA SERVICIOS BPO&O S.A.S.	OUTSOURCING S.A.
COMWARE	TECHRENTALSOLUTION
CONTACT POINT 360	TELECENTER PANAMERICANA
CUSTOMER OPERATION SUCCESS	UT AXON BPM
CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS	XTRAMILLA

CARACTERIZACIÓN DE LA DEMANDA

Desde la perspectiva de la demanda se identificaron los siguientes contratos adelantados por la Secretaría Distrital:

AÑO	PROCESO	No. DE CONTRATO
2022	SDH-CD-0078-2022	220411
2023	SDH-CD-0010-2023	230249
2024	SDH-LP-0004-2024	241031
2025	SDH-LP-0006-2025	250850

También se consultó la plataforma SECOP II con el fin de indagar por otros procesos relacionados adelantados por otras entidades en años recientes. Al respecto se identifica que en general la mayoría de Entidades que tienen contacto directo con la ciudadanía, contratan a través de la modalidad de outsourcing los centros de

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N° 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9

servicios y atención a la ciudadanía. No se genera un listado debido a que cada Entidad nombra su proceso de manera diferente.

2.3. Perspectiva Financiera

La información para la perspectiva financiera aquí presentada fue extractada del Portal de Información Empresarial (PIE), hoy (SIIS) Sistema Integrado de Información Societaria de la Superintendencia de Sociedades, consultando las cifras de balances a 31 de diciembre de los años 2022, 2023 y 2024, dado que aún no se cuenta cifras para 2025. Se consultó los Indicadores Financieros agregados por los filtros seleccionados de regiones y/o sectores que se identifican con las Empresas posibles oferentes en el proceso. Para este caso J6202 - Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas, J6209 - Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos. Se consultaron datos de la Región Central - Bogotá que son los que se identifican con las Empresas posibles oferentes en el presente proceso.

La Capacidad Financiera, se solicita con el fin de garantizar la solvencia económica y patrimonial del proponente como requisito habilitante dentro del proceso. Los indicadores por verificar son:

- Nivel de Endeudamiento: Permite establecer el grado de endeudamiento en la estructura de financiación del proponente.
- Razón de cobertura de Intereses: Refleja la capacidad de la empresa de cumplir con sus obligaciones financieras. Se determina la Razón de cobertura de Intereses, dividiendo la Utilidad Operacional por los Gastos de intereses.
- Capital de Trabajo: Un capital de trabajo adecuado permite establecer si una empresa está en capacidad de pagar sus compromisos a su vencimiento y al mismo tiempo satisfacer contingencias e incertidumbres.
- Índice de Liquidez: e establece con el fin de verificar la disponibilidad de recursos de la empresa a corto plazo para afrontar sus compromisos, representando las veces que el activo corriente puede cubrir el pasivo corriente.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos.⁷

Indicadores de Liquidez		2022	2023	2024
Índice de Liquidez	AC / PC	1,4	1,5	1,5
Capital de trabajoCifras en Miles	AC - PC	7.428.928	8.661.418	9.653.755

El capital de trabajo y la razón corriente hacen referencia a la liquidez. Ambos indicadores se fijan en una franja positiva y de estabilidad del sector.

Indicadores de Endeudamiento		2022	2023	2024
Nivel de Endeudamiento	PT / AT %	65%	62%	67%
Razón de cobertura de intereses	UO / GI	2,1	2,1	2,7

Estos dos indicadores se refieren al nivel de endeudamiento del sector, se muestra en términos generales una posición de endeudamiento estable para los años de observación (2022 – 2024).

⁷ (SIIS) Sistema Integrado de Información Societaria de la Superintendencia de Sociedades, hoy (SIIS) Sistema Integrado de Información Societaria de la Superintendencia de Sociedades.

Se hace claridad que, las cifras presentadas en este análisis de sector provienen del PIE, hoy SIIS de la Superintendencia de Sociedades con cifras de balances a 31 de diciembre de 2022, 2023 y 2024, son de carácter ilustrativo del sector y no son la única base para determinar los indicadores financieros y organizacionales del presente proceso.

Para determinar los niveles a solicitar de cada indicador para la capacidad financiera y la capacidad organizacional en el presente proceso se consulta, además a los posibles proponentes identificados en el presente análisis del sector de acuerdo con lo señalado en las perspectivas comercial y técnica, cuya información está disponible en el RUES (REGISTRO UNICO EMPRESARIAL Y SOCIAL) que posee cifras del RUP de las empresas a 31 de diciembre de 2022, 2023 y 2024. También, se realiza una verificación previa tomando como variables el objeto a contratar, el presupuesto, la forma de pago, duración del contrato, el estudio del sector, entre otras variables.

También se tiene en cuenta los lineamientos del Manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los Procesos de Contratación de Colombia Compra Eficiente, mediante la utilización de herramientas estadísticas que le permiten determinar los criterios para la capacidad financiera y la capacidad organizacional a solicitar, con el fin de garantizar la solvencia económica y patrimonial de los interesados en participar, así como también favorecer la pluralidad de oferentes.

Los indicadores Financieros establecidos por la entidad para este proceso se pueden observar en el complemento del pliego de condiciones

1.4. Perspectiva Organizacional

La Capacidad Organizacional, se solicita con el fin de establecer si el proponente es apto para cumplir oportuna y cabalmente el objeto del contrato en función de su organización interna, dada por su rentabilidad.

Indicadores por verificar son:

- Rentabilidad sobre patrimonio: Se establece con el fin de verificar la capacidad de generación de utilidad operacional por cada peso invertido en el patrimonio.
- Rentabilidad sobre activos: Se establece con el fin de verificar la capacidad de generación de utilidad operacional por cada peso invertido en el activo.

La información para la capacidad organizacional fue extractada del (PIE), hoy (SIIS) de la Superintendencia de Sociedades, con cifras de balances a 31 de diciembre de 2022, 2023 y 2024. A continuación, se presentan los resultados obtenidos⁸.

Indicadores de Rentabilidad		2022	2023	2024
Rentabilidad del patrimonio	UO / PAT	0,22	0,24	0,22
Rentabilidad del Activo	UO/AT	0,08	0,09	0,07

Los indicadores de rentabilidad muestran en su conjunto el nivel de organización de una empresa en el sentido de que a mayor rentabilidad mejor está la empresa en su estructura. Para este caso las cifras del indicador rentabilidad del patrimonio muestra un comportamiento de estabilidad para para el periodo de análisis; en cambio el de rentabilidad del activo, muestra un comportamiento a la baja para el año 2024.

⁸ Portal de Información Empresarial (PIE) de la Superintendencia de Sociedades, hoy (SIIS) Sistema Integrado de Información Societaria de la Superintendencia de Sociedades.

Los indicadores Organizacionales establecidos por la entidad para este proceso se pueden observar en el complemento del pliego de condiciones.

1.5. Perspectiva Técnica

La Secretaría Distrital de Hacienda replanteó el modelo de relacionamiento para fortalecer la experiencia ciudadana por medio de una atención unificada que garantiza no sólo la centralización de la información, la potenciación y productividad del equipo, sino que también se integra fluidamente con otras herramientas, automatiza procesos y garantiza la seguridad de los datos, todo lo anterior, con el objetivo de aumentar la confianza, el nivel de satisfacción en la atención y la credibilidad de la ciudadanía. Este modelo de relacionamiento aplica 5 pilares así:

1. Fortalecimiento de la Atención Presencial: con más asesores de servicio disponibles en las ventanillas de la RED CADE, el despliegue por primera vez de 2 centros de atención especializada para la atención de contribuyentes y 5 móviles de servicio SDH, fortaleciendo la presencia en territorio.
2. Implementación de Back Office resolutive: Este equipo realiza el apoyo a la gestión de correspondencia, respuesta en los canales presenciales virtuales y gestión escrita ciudadana bajo modalidad exprés previamente identificada.
3. Especialización del servicio: A través de un proveedor de servicios especializado - BPO (Business Process Outsourcing) que garantice la continuidad en la prestación del servicio tanto en la primera atención como en la que se soporta detrás de ella (Front y Back) elevando los niveles de atención y servicio para mejorar la experiencia ciudadana.
4. Apoyo Tecnológico con I.A.: Incluye la estrategia de omnicanalidad virtual para tener vista 360 del contribuyente con apoyo de Inteligencia Artificial (Copilot y ChatBOT).
5. Lenguaje Claro: Intervención en comunicaciones masivas y plantillas con lenguaje sencillo para facilitar el entendimiento de temas tributarios por parte de los contribuyentes (micrositio NNAJ, Grupos Étnicos y Lengua de Señas).

La Secretaría ha definido un Modelo de Servicio, el cual, actualmente se encuentra estabilizado con base en los pilares y componentes estratégicos y operativos definidos por la Entidad, razón por la cual resulta de vital importancia garantizar la continuidad del servicio sin suspensiones o alteraciones.

Es por ello que para mantener la estabilización del modelo de servicio, la entidad requiere la contratación de servicios especializados para la operación de los canales de atención presenciales y no presenciales dispuestos para ofrecer una experiencia de servicio y proveer el soporte logístico, técnico y tecnológico para robustecer las labores que conllevan a formar, informar e incentivar a la ciudadanía en torno a la realidad tributaria y sus principios, en el marco de la estrategia de educación tributaria y de servicio.

De esta manera y con el fin de atender los volúmenes de demanda de servicio, en todos los canales de atención por parte de los ciudadanos y contribuyentes, y de acuerdo con los planes operativos de gestión de las áreas misionales, se ha identificado la necesidad de robustecer este modelo a través de la unificación de las necesidades y de los recursos que se manejan en la entidad con dicho propósito (por fuente de gasto asociado a funcionamiento e inversión).

Los dos componentes del modelo que se propone integrar se describen a continuación:

1. OPERACIÓN CENTROS DE EXPERIENCIA, PUNTOS EN RED CADE Y CANALES DE ATENCIÓN

El proveedor debe ofrecer los servicios de atención para brindar información del portafolio de trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Hacienda en el canal presencial, canales virtuales, telefónicos inbound y outbound y por medio del back office, para la gestión de las PQRSD recibidas por medio de correspondencia- CRM y el canal Bogotá te Escucha y demás que requiera la entidad, para satisfacer así la demanda ciudadana por medio de estas estrategias de mejoramiento del relacionamiento con el ciudadano.

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N° 25-90 - Bogotá, D. C. **Código postal:** 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 **Información:** Línea 195

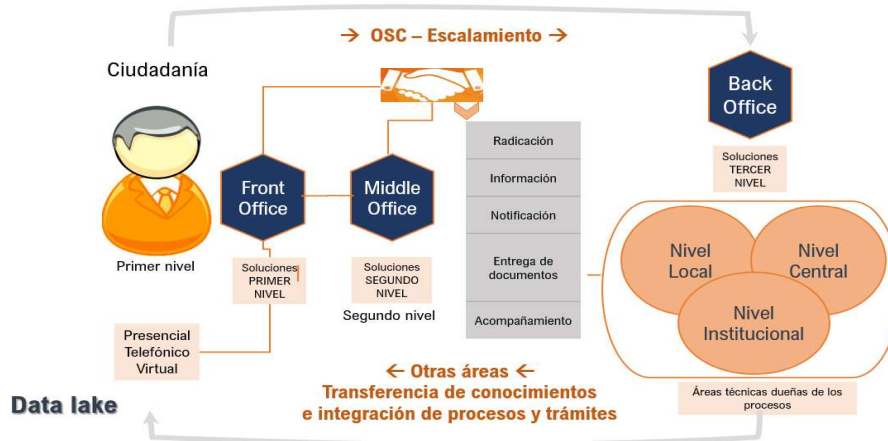
NIT. 899.999.061-9

2. SOPORTE LOGÍSTICO

El proveedor también debe proveer el soporte logístico, técnico y tecnológico que permita de forma integral robustecer las labores que conllevan a formar, informar e incentivar a la ciudadanía en torno a la realidad tributaria y sus principios, en el marco de la estrategia de educación tributaria, de recaudo y de servicio.

Se identifican los grandes desafíos al interior de la entidad para garantizar una atención unificada; esto teniendo en cuenta que la entidad cuenta con diferentes áreas que hacen front office y back office, pero de acuerdo a sus demandas y respondiendo a los ciudadanos como áreas y no como entidad.

El ciclo de servicio inicia en el momento en que el ciudadano se acerca, por cualquier canal de atención, a presentar un requerimiento. Involucra un conjunto de actividades que se realizan al interior de la Entidad para dar trámite y solución a las solicitudes recibidas y describe la forma en la cual se articulan los niveles de solución (Front Office, Middle Office y Back Office), generando las acciones que permiten el mejoramiento continuo en la prestación del servicio. Finaliza o cierra cuando el ciudadano recibe la respectiva respuesta, que debe cumplir con los parámetros de calidad, eficiencia y oportunidad, satisfaciendo sus expectativas:



La apuesta para la entidad es replantear el modelo de relacionamiento, para fortalecer la experiencia ciudadana, por medio de una atención unificada que garantice no solo la centralización de la información, la potenciación y productividad del equipo, sino que también que integre fluidamente con otras herramientas, la automatización de procesos y garantice la seguridad de los datos y lo más importante, nos permita aumentar la confianza y credibilidad con la ciudadanía. Este nuevo modelo de relacionamiento busca mejorar la eficiencia operativa, y potenciar la satisfacción de los contribuyentes y ciudadanos.

Este nuevo modelo adicionalmente busca:

Ampliación del canal presencial en la RED CADE y apertura de nuevos centros de atención y de experiencia por fuera de la Red, que permita la atención de nuestros grupos de valor de una manera preferencial como los grandes contribuyentes, atención de programas específicos como los adelantados por la dirección de cobro y dirección de impuestos de Bogotá y contar con medios alternos de pago en todos nuestros puntos de atención; el diseño e Implementación de un CENTRO ESPECIALIZADO DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE garantiza a la entidad la excelencia en el servicio, accesibilidad, comodidad y experiencia positiva en pago de impuestos. Mejorar y fortalecer la ventanilla única trámites (Oficina Virtual).

Para este punto de la atención presencial, es importante precisar que el cambio de personal que atenderá los canales presenciales que se tercerizará a través de esta nueva contratación, generará un traslado de las personas que actualmente ejercen esas funciones en los puntos presenciales, a la sede principal de la SHD, para que apoyen a su vez tareas propias de soporte a la atención de otras áreas técnicas y misionales.

Análítica de datos, para identificar patrones y tendencias que optimicen el Servicio a la Ciudadanía y permitan la toma de decisiones de manera oportuna.

Fortalecer la atención escrita con Back Office que integra atención de modalidad exprés y contención que permite mejorar no solo tiempos de respuesta, sino calidad de radicación y respuesta a los ciudadanos e Índices distritales de gestión y atención.

Optimización canales con atención resolutive en menos tiempo.

Se ha trazado una ruta de trabajo para tener un servicio excepcional para generar confianza, por medio de apoyo tercerizado que dinamice, monitoree y optimice la atención que permitan la autogestión ciudadana con acompañamiento y cercanía, cumplimiento de compromisos, oportunidad y lenguaje claro.

1.6. Análisis de Riesgo

De acuerdo con el análisis efectuado por la Secretaría Distrital de Hacienda, se identifican los siguientes riesgos:

RIESGO OPERACIONAL:

Demora en el suministro del soporte y/o actualizaciones requeridas que afecten el normal desarrollo y funcionalidad de la aplicación.

No disponibilidad del personal idóneo en el momento oportuno, lo cual genera riesgo en la intervención de los servicios objeto del contrato.

RIESGO TECNOLÓGICO:

Un inadecuado soporte tecnológico en software/hardware puede afectar el cumplimiento de las obligaciones contractuales y por ende el correcto procesamiento y resguardo de la información.

La matriz de riesgos definitiva se adjunta con los documentos del proceso.

Observaciones: