ANEXO ANALISIS DEL SECTOR

OBJETO: "ACTUALIZACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA DE SOFTWARE PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE LA ATENCIÓN CIUDADANA QUE PERMITA LA INTERACCIÓN CON LA COMUNIDAD Y PROMUEVA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LA OBTENCIÓN DE DATOS ESTRATÉGICOS EN TIEMPO REAL PARA EL MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA"

ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA

SECRETARÍA GENERAL

CONTRATACIÓN BAJO LA MODALIDAD DE CONTRATACIÓN DIRECTA

OCTUBRE DE 2026

ANÁLISIS ECONÓMICO DE SECTOR

ANALISIS DEL SECTOR

Artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015

De conformidad con el Artículo) 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015, se establece el deber de las Entidades Estatales de analizar el sector relativo al objeto del Proceso de Contratación desde la: perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica y de análisis de Riesgo.

Entender el mercado del bien o servicio que la Entidad Estatal pretende adquirir permite diseñar el Proceso de Contratación con la información necesaria para alcanzar los objetivos de eficacia, eficiencia, economía, promoción de la competencia y manejo del Riesgo.

De acuerdo con esto, desde la Gerencia de prensa, comunicaciones y protocolo, la oficina de Relacionamiento con el Ciudadano en conjunto con la Gerencia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se identifica la necesidad y se estructuran los requerimientos técnicos mínimos con los que debe contar el servicio requerido por la entidad estatal.

ANÁLISIS ECONÓMICO DEL SECTOR PARA CONTRATAR EL SERVICIO PARA EL SOPORTE INFORMATICO DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA DEL DISTRITO

En atención a lo dispuesto en el artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015 y la Guía para la Elaboración de Estudios del Sector de Colombia Compra Eficiente, el MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA, a través del área de contratación pretende elaborar los estudios del sector teniendo en cuenta el análisis del mercado, de la demanda y de la oferta, con el cual se determinan las reglas de participación en los estudios previos.

MARCO LEGAL REGULATORIO APLICABLE[1]

El Derecho de Autor, en su acepción más amplia, es la disciplina mediante la cual se reconoce protección a las obras de naturaleza literaria, artística o científica que cumplen con un criterio de originalidad. También protege ciertas prestaciones realizadas sobre las obras que contribuyen significativamente con su difusión, como son las interpretaciones o ejecuciones de los artistas intérpretes o ejecutantes, los fonogramas de los productores de fonogramas y las emisiones de los organismos de radiodifusión.

Dicho esto, es importante tener claridad sobre lo que sí está protegido por el Derecho de Autor y lo que no. Esto por cuanto, el Derecho de Autor no protege las ideas, los conceptos, las técnicas, los estilos, es decir, que sobre estos no se otorgan derechos exclusivos. El Derecho de Autor se encarga de proteger la obra, es decir el medio a través del cual el autor expresa una idea o un concepto

La Decisión Andina 351 de 1993 –artículo 4– y la Ley 23 de 1982 –artículo 2– contienen un listado declarativo, no taxativo de las obras que son objeto de protección por el Derecho de Autor, dentro de las que se encuentran:

• Las expresadas por medios escritos, como pueden ser obras literarias, artículos, informes, mapas y bosquejos, entre otros;

[1] Guía propiedad Intelectual en la contratación Pública Colombia Compra Eficiente – DERECHOS DE AUTOR, página 12

- Las ilustraciones, mapas, planos, croquis y obras plásticas relativas con la geografía, la topografía, la arquitectura o las ciencias;
- Las bases de datos;
- **El software o programa de ordenador;**
- Las musicales (con o sin letra);
Las audiovisuales;
- Las fotografías;
- Las plásticas o de bellas artes tales como pinturas y dibujos.

El Artículo 25 de la Ley 80 de 1993 establece en sus numerales 7 y 12 que los ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS, estarán conformados por documentos definitivos que sirvan de soporte para la contratación, en desarrollo de éstos, Artículo 2.2.1.1.2.1.1. del Decreto 1082 de 2015, determinó los elementos mínimos que debe contener éstos de manera que permitan valorar adecuadamente el alcance de lo requerido por la entidad.

La presente contratación se realizará bajo de modalidad de contratación directa de acuerdo con lo dispuesto en el literal g) del numeral 4° del artículo 2 de la ley 1150 de 2007, prevé dentro de las modalidades de selección, la Contratación Directa, en concordancia con el **Articulo 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015,** Contratación Directa cuando no exista pluralidad de oferentes.

1. ANALISIS DEL MERCADO

1.1 ASPECTOS GENERALES

1.1.1 IDENTIFICACION DEL SERVICIO A CONTRATAR

"ACTUALIZACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA DE SOFTWARE PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE LA ATENCIÓN CIUDADANA QUE PERMITA LA INTERACCIÓN CON LA COMUNIDAD Y PROMUEVA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LA OBTENCIÓN DE DATOS ESTRATÉGIOS EN TIEMPO REAL PARA EL MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA".

Los servicios a contratar se clasifican en los siguientes rubros según el Código Estándar de Productos y Servicios de Naciones Unidas (UNSPSC):

SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	CÓDIGO UNSPSC
Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	Software	Software de intercambio de información	43233504

1.1.2 DESCRIPCION DEL SECTOR

Los sectores económicos del país son los siguientes:

SECTOR ECONOMICO	DEFINICION	ACTIVIDADES DEL SECTOR
SECTOR PRIMARIO O AGROPECUARIO	Es el sector que obtiene el producto de sus actividades directamente de la naturaleza, sin ningún proceso de transformación. Dentro de este sector se encuentran la agricultura, la ganadería, la silvicultura, la caza y la pesca. No se incluyen dentro de este sector a la minería y a la extracción de petróleo, las cuales se consideran parte del sector industrial	Agropecuario, caza o pesca
SECTOR SECUNDARIO O INDUSTRIAL	Comprende todas las actividades económicas de un país relacionadas con la transformación industrial de los alimentos y otros tipos de bienes o mercancías, los cuales se utilizan como base para la fabricación de nuevos productos. Se divide en dos subsectores: industrial extractivo e industrial de transformación: INDUSTRIAL EXTRACTIVO: extracción minera y de petróleo. INDUSTRIAL DE TRANSFORMACION: Envasado de legumbres y frutas, embotellado de refrescos, fabricación y abonos y fertilizantes, vehículos, aparatos electrodomésticos, etc.	Sector Minería
		Sector Construcción
		Sector industria manufacturera
		Sector eléctrico, gas y vapor
SECTOR TERCIARIO O DE SERVICIOS	Incluye todas aquellas actividades que no producen una mercancía en sí, pero que son necesarias para el funcionamiento de la economía. Como por ejemplo de ellos tenemos el comercio, los restaurantes, los hoteles, el transporte, los servicios financieros, las comunicaciones, los servicios de educación, los servicios profesionales, el gobierno, sector financiero etc.	Sector transportes
		Sector comunicaciones
		Sector comercio, restaurante y hoteles
		Sector financiero

El presente estudio contempla el análisis de las condiciones generales del Sector Terciario.

En economía, el sector terciario es aquel que se encarga de las actividades de comercio, servicios y transporte. A diferencia de los sectores primario y secundario, el sector terciario no se encarga de producir sino de ofrecer y distribuir productos. Por este motivo, se le conoce como el sector del servicio.

El sector terciario de servicios incluye aquellas actividades económicas que ofrecen bienes y servicios al consumidor final. Incluye todas aquellas actividades que no producen una mercancía en sí pero igualmente son necesarias para el funcionamiento de la economía.

Este sector se considera no productivo puesto que no produce bienes tangibles, sin embargo, contribuye a la formación del ingreso y el producto nacional.

En este aspecto, la Entidad procede a revisar los aspectos generales del servicio a contratar, analizando las siguientes perspectivas:

Aspectos generales del sector

Que el artículo 311 de la Carta Política consagra: "Al Municipio como entidad fundamental de la división política administrativa del estado le corresponde prestar servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramientosocial y cultural de sus asociados y cumplir las demás funciones que le asignen la constitución y las leyes de la República."

El ejercicio de la función administrativa implica el desarrollo y realización de las más variadas actividades de conformidad con las competencias asignadas al sujeto administrativo correspondiente, según el área de la administración a su cargo.

Así las cosas, el ejercicio de la función administrativa permite distinguir dentro de la dinámica de la administración el cumplimiento de unas funciones básicas cuyo contenido se determina en cada caso por la materia de la cual debe ocuparse la institución administrativa de que se trate y por las formas de actuación que aquella deba adelantar para el logro de sus cometidos, no siendo ajenas a estas al ente territorial municipal.

Que la entidad territorial debe observar y cumplir los fines del estado conforme lo consagra el artículo 2 de la Constitución Política Nacional de Colombia:

"Artículo 2º C.N: Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizarla efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacifica y la vigencia de un orden justo.

Las autoridades de la Republica están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

La contratación como una de las formas de actuación administrativa y por ende como el ejercicio de la función pública, se caracteriza por estar al servicio de los intereses generales con sujeción a los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, contradicción y publicidad.

Que la Administración Distrital para el cumplimiento misional, cuenta con una estructura administrativa la cual está constituida por 15 dependencias que representa los procesos (misionales, de apoyo, estratégico y de control).

Que la Secretaría de Hacienda Distrital hace parte del proceso de apoyo y tiene como misión desarrollar el sistemafinanciero Distrital a través del cual garantice y asegure con oportunidad, eficiencia y eficacia los recursos financierosnecesarios para la financiación del plan de desarrollo Distrital y los gastos autorizados para el normal funcionamientode la administración de acuerdo a lo establecido en el Artículo 311 de la Constitución Política de Colombia, y estos recursos financieros están constituidos entre ingresos y gastos.

El presupuesto es una institución jurídica fundamental del Derecho Público, que sanciona la competencia del poder legislativo para controlar la actividad financiera del Estado, como manifestación del carácter representativo de la soberanía popular que supone el congreso y representa la concreción del plan

económico de la Hacienda Pública. Igualmente es un instrumento fundamental para dirige el proceso de gobernabilidad sobre el crecimiento de los gastos del gobierno y la implementación del plan de desarrollo.

Que el Acuerdo 101 de 1997, establece el estatuto orgánico de presupuesto Distrital y permite a la Secretaría de Hacienda la cual tiene como misión desarrollar el sistema financiero Distrital a través del cual garantice y asegure con oportunidad, eficiencia y eficacia los recursos financieros necesarios para la financiación del plan de desarrollo Distrital.

Para que el fortalecimiento fiscal del Distrito se pueda cumplir es necesario tener en cuenta las siguientes variables; el fortalecimiento del fisco Distrital, las reglas del juego de las transferencias intergubernamentales, las regalías directas y el control al desempeño fiscal del Distrito.

1.2 ASPECTO ECONÓMICO DEL SECTOR

El sector terciario constituye uno de los principales componentes de la economía colombiana, debido a su amplia participación en la generación de empleo, ingresos y valor agregado. Este sector agrupa actividades relacionadas con el comercio, transporte y almacenamiento, alojamiento y servicios de comida, información y comunicaciones, actividades financieras, inmobiliarias, profesionales, administrativas, educación, salud, administración pública y otras actividades de servicios.

De acuerdo con la información más reciente disponible del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), la economía colombiana mantuvo una dinámica positiva durante 2025 y el primer trimestre de 2026, con una participación importante de las actividades asociadas al sector terciario. En 2025, las actividades de comercio, transporte, alojamiento y servicios de comida crecieron 4,6 %, mientras que las actividades de administración pública, educación y salud crecieron 4,5 %. A su vez, durante el primer trimestre de 2026, estas mismas ramas continuaron entre las principales contribuyentes al crecimiento económico nacional: la administración pública, educación y salud crecieron 5,7 %, y el comercio, transporte, alojamiento y servicios de comida crecieron 2,9 %.

Aunque el sector terciario no se caracteriza principalmente por la producción de bienes tangibles, cumple una función fundamental en el funcionamiento de los demás sectores económicos. A través de actividades como el comercio, el transporte, las comunicaciones, los servicios financieros, profesionales y empresariales, facilita la circulación de bienes, el abastecimiento de insumos, la distribución de productos y la prestación de servicios necesarios para el desarrollo de las actividades agrícolas, industriales y manufactureras.

La importancia del sector servicios también se refleja en la estructura económica y empresarial del país ya que evidencia la relevancia y el dinamismo permanente de estas actividades dentro de la economía nacional.

En este contexto, el comercio y las diferentes actividades de servicios continúan siendo fundamentales para la generación de empleo, la circulación de recursos y el crecimiento económico de Colombia, consolidándose como uno de los principales soportes de la actividad productiva nacional.

De esta manera, la Ley 1150 de Julio 16 de 2007, introduce medidas en busca de la eficiencia y transparencia en la Ley 80 de 1993, centrando la contratación con Recursos del Estado en cuatro modalidades de selección para la escogencia de los contratistas, que son:

Artículo 2°. De las modalidades de selección. La escogencia del contratista se efectuará con arreglo a las

modalidades de selección de licitación pública, selección abreviada, concurso de méritos y contratación directa, con las excepciones que se señalan en los numerales 2, 3 y 4 del mencionado Artículo.

De acuerdo con lo anterior una de las excepciones a la escogencia por licitación pública es la contemplada en el numeral 4. CONTRATACION DIRECTA "La modalidad de selección de contratación directa, solamente procederá en los siguientes casos: g) Cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado;"

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

Por lo anterior, en la búsqueda de soluciones ante la necesidad de mejorar la comunicación ciudadano - gobierno, a fin de priorizar no solo la participación ciudadana, si no la respuesta efectiva ante las necesidades y el cumplimiento de los fines esenciales del Estado se establece que es preciso contar con una herramienta que permita aplicar microsegmentación, es decir, enviar mensajes diferenciados según las características demográficas, ubicación e intereses de los ciudadanos y demás necesidades establecidas en el presente estudio previo, se hace necesario contratar las herramienta de WHATSAPP API y el titular del derecho patrimonial, es la empresa PLANIDEA S.A.S, identificado con NIT. 900.597.971 – 3, tal como se acredita en el certificado de registro de soporte lógico – Software, expedido por el ministerio del interior, libro 13-98-413, con fecha de registro 29 de mayo de 2024, que se anexa al expediente.

1.3 ASPECTOS TÉCNICOS

La adopción de **Whatsapp API** responde a la habilitar canales digitales de consulta accesibles, donde los ciudadanos puedan informarse de trámites, eventos o servicios sin tener que desplazarse a las oficinas físicas. Esto requiere una herramienta que centralice y automatice la entrega de información de forma simple, como una comunicación automática o semiautomática, a través de WhatsApp, este último siendo un canal de comunicación que ya usan la mayoría de los ciudadanos.

La plataforma proporciona:

- Integración con WhatsApp API (cuenta oficial de META): Permite la comunicación bidireccional con los ciudadanos a través de WhatsApp, asegurando que los trámites, reportes y consultas se gestionen en un canal ampliamente adoptado.
- Sistema Multiagente: La arquitectura de múltiples agentes automatizados distribuye las tareas de atención, permitiendo una gestión eficiente y escalable de las solicitudes ciudadanas.
- Portal de Trámites y Reportes: Los ciudadanos pueden iniciar trámites, realizar reportes o consultas de forma sencilla, con respuestas automatizadas y, de ser necesario, escaladas a operadores humanos.
- CRM Incorporado: Se cuenta con un sistema de gestión de relaciones con los ciudadanos, que permite registrar interacciones, hacer seguimiento de casos y mantener un historial completo de cada usuario.
- Analitica Avanzada:

- Microsegmentación: Permite caracterizar a los ciudadanos a niveles muy específicos: por barrio, comuna, vereda, además de variables demográficas y conductuales.
- Trazabilidad y Usabilidad: Ofrece visibilidad completa sobre la compartición de información y el comportamiento de uso, facilitando la toma de decisiones basada en datos.

- Prevención de Duplicidad: La herramienta evita la duplicación de contactos, garantizando la integridad y robustez de las bases de datos.

- Mensajería Masiva e Interactiva: Permite enviar mensajes masivos a través de WhatsApp, incorporando botones interactivos para facilitar respuestas y acciones inmediatas.
- Encuestas en Tiempo Real: Posibilidad de implementar encuestas instantáneas para recabar feedback o datos de interés directamente durante la interacción con el ciudadano.
- Factor Multiplicador: Para referir a Otros Ciudadanos: La plataforma incorpora un módulo de referidos que potencia el crecimiento orgánico de la red de ciudadanos. A través de este módulo, cada usuario puede invitar fácilmente a otros ciudadanos a registrarse, participar en campañas o realizar trámites, generando un efecto multiplicador.

Beneficios para el Gobierno

- Mejora en la Atención Ciudadana: Centraliza y agiliza la gestión de trámites y reportes, ofreciendo respuestas más rápidas y personalizadas.

- Toma de Decisiones Basada en Datos: La analítica avanzada permite conocer el perfil y comportamiento de la ciudadanía, optimizando políticas y campañas.

- Optimización de Recursos: La automatización y segmentación precisa reducen la carga operativa y facilitan la asignación de recursos donde más se necesitan.

- Bases de Datos Robustas y Limpias La integración del CRM y la prevención de duplicidades garantizan una información confiable y actualizada.

- Interacción Directa y Efectiva: El uso de botones interactivos y encuestas en tiempo real mejora la participación y el compromiso ciudadano.

Arquitectura y Tecnología

- Integración API: Conexión directa con WhatsApp a través de su API oficial, garantizando compatibilidad y seguridad en la comunicación.

- Plataforma Escalable y Modular: Arquitectura multiagente que se adapta a las necesidades de gobiernos de distintos tamaños y demandas, permitiendo la incorporación de nuevos módulos o funciones.

- CRM y Analítica Avanzada: Herramienta integrada de CRM con módulos analíticos que soportan microsegmentación y trazabilidad completa de la interacción con el ciudadano.
- Interfaz Intuitiva: Panel de administración amigable que permite configurar campañas, monitorear interacciones y generar reportes de forma sencilla.
- Seguridad y Cumplimiento: Implementación de protocolos de seguridad y privacidad de datos, asegurando el cumplimiento de normativas nacionales e internacionales en materia de protección de la información.

Con respecto al Software Aplicativo, EL PROPONENTE garantizará la LICENCIA DE USO DEL SOFTWARE, por el término del contrato. Las modificaciones requeridas para las adaptaciones del Sistema están incluidas dentro del costo del contrato.

Durante la duración del contrato, PLANIDEA SAS se compromete a dar el soporte operativo necesario en el aplicativo, para lo cual mantendrá capacitación equipo de Gestión y Territorial, soporte y mantenimiento por 1 año, Red de Crecimiento, mensajería masiva. Estos soportes ocasionales no tendrán ningún costo adicional para la entidad contratante.

2. ANALISIS DE LA DEMANDA

2.1 ADQUISICIONES PREVIAS DE LA ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA

De acuerdo con las consultas efectuadas en SECOP II, la Alcaldía Distrital de Barrancabermeja NO se ha efectuado el proceso de contratación de servicios con similar objeto durante los últimos 05 años.

Tipo de Proceso	Estado	Entidad	Objeto	Departamento y Distrito de Ejecución	Cuantía	Fecha (dd-mm-aaaa)
CONTRATO 2607-25	Liquidado	SANTANDER ALCALDÍA MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA	IMPLEMENTACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA DE SOFTWARE PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE LA ATENCIÓN CIUDADANA QUE PERMITA LA INTERACCIÓN CON LA COMUNIDAD Y PROMUEVA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LA OBTENCIÓN DE DATOS ESTRATÉGICOS EN TIEMPO REAL PARA EL MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA.	Santander: Barrancabermeja	$ 240.000.000	Fecha de Liquidación 30-12-2025

2.2. GENERALIDADES DEL SEGMENTOS PERTENECIENTO AL OBJETO CONTRACTUAL

El segmento de Difusión de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC) comprende las actividades, servicios e infraestructura orientados a facilitar el acceso, la adopción y el uso de herramientas tecnológicas y sistemas de comunicación digital por parte de la población, las empresas, las instituciones y las entidades públicas.

Este segmento incluye, entre otros aspectos, la prestación de servicios de telecomunicaciones, acceso a internet, conectividad fija y móvil, transmisión de datos, desarrollo y utilización de plataformas digitales, tecnologías de la información, servicios en la nube, comercio electrónico y soluciones tecnológicas aplicadas a diferentes actividades económicas y sociales.

La difusión de las TIC constituye un elemento fundamental para la transformación digital, debido a que permite mejorar la comunicación, optimizar procesos, facilitar el acceso a la información y ampliar la cobertura de servicios en sectores como la educación, la salud, el comercio, la industria, el transporte y la administración pública.

En Colombia, el crecimiento de la conectividad y la masificación de dispositivos móviles han contribuido a incrementar el acceso de la población a los servicios digitales. De esta manera, las tecnologías de la información y las telecomunicaciones se han consolidado como herramientas estratégicas para promover la inclusión digital, reducir las brechas territoriales y facilitar la participación de las comunidades en la economía digital.

Para el sector empresarial, la incorporación de tecnologías TIC representa una oportunidad para fortalecer la productividad y competitividad, mediante la automatización de procesos, la gestión digital de la información, la comunicación en tiempo real, la comercialización de bienes y servicios a través de canales electrónicos y la implementación de nuevas soluciones basadas en datos y conectividad.

Asimismo, la expansión de este segmento ha generado nuevas oportunidades económicas y laborales relacionadas con el desarrollo de software, soporte técnico, servicios de internet y telecomunicaciones, comercio electrónico, marketing digital, análisis de datos, ciberseguridad y prestación de servicios tecnológicos especializados.

No obstante, uno de los principales retos continúa siendo la reducción de la brecha digital, especialmente en zonas rurales, apartadas o con limitaciones de infraestructura. Factores como la disponibilidad y calidad de la conectividad, el costo de los servicios y dispositivos, las competencias digitales y las diferencias socioeconómicas y territoriales pueden limitar el acceso equitativo a las oportunidades que ofrecen las tecnologías digitales.

En este contexto, la difusión de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones constituye un componente estratégico para el desarrollo económico y social, en la medida en que impulsa la innovación, fortalece la competitividad empresarial, mejora la prestación de servicios y favorece una mayor integración de la población y los territorios a la economía y sociedad digital.

3. PLANTEAMIENTO DE LA NECESIDAD

Ahora bien, el Distrito de Barrancabermeja está en búsqueda de los establecimientos o empresas relacionadas con el objeto del presente Proceso de Contratación, los cuales están codificados en el Clasificador de Bienes y Servicios de Naciones Unidas (UNSPSC), como se indica en el siguiente cuadro

SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	CÓDIGO UNSPSC
Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	Software	Software de intercambio de información	43233504

La Alcaldía necesita habilitar canales digitales de consulta accesibles, donde los ciudadanos puedan informarse de trámites, eventos o servicios sin tener que desplazarse a las oficinas físicas. Esto requiere una herramienta que centralice y automatice la entrega de información de forma simple, como una comunicación automática o semiautomática.

Además, se necesita una herramienta que permita a los ciudadanos reportar problemáticas del entorno, como fallas en el alumbrado público, basuras, huecos, etc., incluyendo la ubicación, fotografía y descripción del problema. Pero no basta con recibir reportes, se debe contar con una herramienta que permita hacer seguimiento a cada caso, clasificarlos según su estado (pendiente, en proceso, solucionado) y dar respuesta directa al ciudadano. Esta trazabilidad es clave para fortalecer la confianza en la gestión pública

De acuerdo con el informe Digital 2026 Colombia contaba con aproximadamente 41,7 millones de usuarios de internet y 37,7 millones de identidades de usuarios de redes sociales, lo que evidencia el alto nivel de adopción de tecnologías digitales y plataformas de comunicación en el país. Asimismo, las redes sociales y los servicios de mensajería instantánea continúan desempeñando un papel fundamental en la interacción cotidiana entre ciudadanos, empresas e instituciones. DataReportal dice que, WhatsApp es la red social más utilizada por los colombianos, con una tasa de adopción que supera el 92% de los usuarios de internet, por encima de otras plataformas como Facebook (74%), Instagram (69%) y TikTok (47%). En este contexto, **WhatsApp se mantiene como una de las principales plataformas de comunicación digital utilizadas en Colombia**, gracias a su amplia adopción, facilidad de uso y capacidad para facilitar interacciones directas e inmediatas, por esta razón, orientar los esfuerzos de participación, atención y relacionamiento ciudadano a través de WhatsApp constituye una estrategia pertinente para ampliar el acceso a los canales institucionales, reducir las barreras de uso y facilitar la comunicación directa con la población. Su familiaridad entre los usuarios y su integración con dispositivos móviles permiten disminuir la curva de aprendizaje y favorecer una mayor receptividad frente a campañas, servicios, notificaciones y mecanismos de interacción institucional.

En este contexto, resulta indispensable que la solución tecnológica a implementar no solo facilite la interacción y atención ciudadana, sino que habilite la construcción orgánica, descentralizada y escalable de comunidades digitales activas, promoviendo un modelo de participación ciudadana sostenible, replicable y con efecto multiplicador. Esta necesidad implica contar con una funcionalidad especifica que permita a los ciudadanos invitar a otros ciudadanos a sumarse a la red institucional de participación, replicando el mensaje y generando estructuras de conexión en red. Para ello, se requiere que el sistema cuente con un mecanismo robusto de enlaces únicos de referimiento —comúnmente denominados bulk share links—, los cuales permiten crear rutas individuales de incorporación, asociadas a nodos de origen y seguimiento, dentro de un árbol estructurado de propagación.

Para ampliar el alcance institucional y fomentar una participación activa, la Alcaldía también requiere de una herramienta que permita a los propios ciudadanos invitar a otros a sumarse, construyendo una red que crezca de manera orgánica. Este efecto multiplicador potencia la difusión de la información y la consolidación de comunidades digitales comprometidas con la ciudad.
A su vez, dado que la solución tecnológica a implementar será un canal directo y estratégico de interacción con la ciudadanía, su funcionamiento debe ser estable, seguro y continuo, sin interrupciones que comprometan la calidad del servicio o la confianza institucional. Por lo tanto, se requiere que el proveedor del software cuente con un equipo de soporte técnico altamente calificado, capaz de atender y resolver de manera oportuna cualquier falla, contingencia o incidente que pueda surgir durante la operación diaria del sistema. Este soporte debe contemplar canales formales de atención, tiempos de respuesta definidos y protocolos de solución efectivos, de tal forma que se garantice la disponibilidad del servicio, la integridad de los datos, y la resolución inmediata de problemas que puedan afectar la interacción entre la Alcaldía y los ciudadanos.

- Integración con WhatsApp API
- Sistema Multiagente
- Portal de Tramites y Reportes
- CRM Incorporado
- Analítica Avanzada

- Prevención de Duplicidad
- Mensajería Masiva e Interactiva
- Encuestas en Tiempo Real
- Bases de Datos Robustas y Limpias
- Seguridad y Cumplimiento
- Factor Multiplicador para Referir a Otros Ciudadanos
- Atención Ciudadana Híbrida
- Archivos y Adjuntos
- Soporte & Mantenimiento por 1 año
- Capacitación Equipo de Gestión y territorial
- Mensajería masiva de marketing incluida
- Mensajería masiva de utility incluida

Finalmente, se requiere una herramienta que permita gestionar, supervisar y medir todas las interacciones desde un único panel y/o interfaz. Es decir, que permita al equipo de la Alcaldía clasificar conversaciones, distribuirlas entre diferentes áreas, registrar tiempos de respuesta, almacenar historiales y generar estadísticas para la toma de decisiones y la inversión de recursos públicos, generando así un mayor impacto.

3.1. ANALISIS DE LA OFERTA

Se procedió a solicitar cotizaciones por medio físico y/o por Correo Electrónico a personas naturales o Jurídicas con experiencia e idoneidad, para proceder a definir los costos del mercado en el proceso de **"ACTUALIZACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA DE SOFTWARE PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE LA ATENCIÓN CIUDADANA QUE PERMITA LA INTERACCIÓN CON LA COMUNIDAD Y PROMUEVA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LA OBTENCIÓN DE DATOS ESTRATÉGICOS EN TIEMPO REAL PARA EL MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA"**

De los invitados a cotizar quienes presentaron cotizaciones fueron:

PERSONA NATURAL O JURÍDICA COTIZANTE	DIRECCIÓN	CIUDAD	PRESENTÓ COTIZACIÓN
INGGENIAR S.A.S.	CR 74 CL 22-46, Int. 101	Medellín	NO
NCL PROJECT MANAGEMENT S.A.S	Calle 25 # 69D - 51	Bogotá	NO
PLANIDEA S.A.S	Carrera 63C #96ª-136 BL53	Medellín	SI

3.2. ANALISIS DE PRECIOS

Para estimar el valor del mercado y obtener un precio ajustado a las condiciones del mercado se procedió con la siguiente metodología: Primero, se solicitan cotizaciones de los servicios requeridos a personas reconocidas como Proveedores, y/o consulta de base de datos especializadas, y/o análisis de consumos y precios históricos y/o precios pactados por otras entidades oficiales para los mismos bienes o servicios, estableciendo la descripción del servicio a contratar.

Una vez realizada la consulta, se procede a realizar el análisis de precios en el mercado, el cual se obtiene comparando los valores obtenidos por las diferentes fuentes de información mencionadas anteriormente. Por último, y de acuerdo a la circular N° 001 del 22 de febrero de 2021 emitida por el Alcalde Distrital, que con base en la guía G-ESS-02 de Colombia Compra Eficiente se procede al cálculo de los valores teniendo en cuenta el Promedio o Media Aritmética, que se calcula sumando todos los valores y dividiendo el resultado por el número total de observaciones, aclarando que todos cumplen con las especificaciones requeridas, de allí que su análisis se soporta en los precios globales adjuntos, citados en el estudio de mercado, en el cual están incluidos todos los costos directos e indirectos que ocasionen la ejecución del contrato.

Solo se recibió una única oferta puesto que la empresa PLANIDEA S.A.S, identificado con NIT. 900.597.971-3, es el titular del derecho patrimonial del SOFTWARE WHATIDEA tal como se acredita en el certificado de registro de soporte lógico – Software, expedido por el ministerio del interior, libro 13-98-413, con fecha de registro 29 de mayo de 2024, que se anexa al expediente. Dicho certificado acredita que la empresa PLANIDEA S.A.S es el titular de los derechos de autor del software mencionado.

Que de acuerdo con la modalidad de selección, la escogencia por licitación pública es la contemplada en el numeral 4. CONTRATACION DIRECTA "La modalidad de selección de contratación directa, solamente procederá en los siguientes casos: g) Cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado;"

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

MINISTERIO DEL INTERIOR
DIRECCION NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
OFICINA DE REGISTRO
CERTIFICADO DE REGISTRO DE SOPORTE LOGICO - SOFTWARE

Libro - Tomo - Partida: **13-98-413**
Fecha Registro: **29-may-2024**

Page 1 of 1

1. DATOS DE LAS PERSONAS

AUTOR
Nombres y Apellidos: DIEGO ALEXANDER GONZALEZ FLOREZ — No de identificacion CC: 71229722
Nacional de: COLOMBIA
Direccion: CARRERA 43C # 9A - 135, 853, A308 — Ciudad: MEDELLIN

PRODUCTOR
Razon Social: PLANDEA SAS — Nit: 900937971
Direccion: — Ciudad: BOGOTA D.C.

2. DATOS DE LA OBRA

Titulo Original: WHATIDEA

Año de Creacion: 2023 — Pais de Origen: COLOMBIA — Año Edicion:

CLASE DE OBRA	PUBLICADA
CARACTER DE LA OBRA	OBRA INDIVIDUAL
CARACTER DE LA OBRA	OBRA ORIGINARIA
ELEMENTOS APORTADOS DE SOPORTE LOGICO	MATERIAL AUXILIAR

3. DESCRIPCIÓN DE LA OBRA

EL OBJETIVO DEL SOFTWARE ES LA GENERACIÓN DE REDES MULTINIVEL DE CLIENTES POTENCIALES DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS A TRAVÉS DE WHATSAPP (USANDO EL API DE META). SE AUTOMATIZA LA COMUNICACIÓN Y REGISTRO DE CLIENTES. UNA VEZ EFECTUADA SU VINCULACIÓN, SE GENERA UN ENLACE ÚNICO QUE LOS IDENTIFICA Y QUE PUEDE SER COMPARTIDO CON SUS CONTACTOS (CONSTRUYENDO UNA RED DE REFERIDOS). ADEMÁS PERMITE LA MENSAJERÍA MASIVA (DIRECTA Y MICRO SEGMENTADA) Y ANALÍTICAS (GEOGRÁFICAS, DEMOGRÁFICAS Y CONDUCTUALES).

4. OBSERVACIONES GENERALES DE LA OBRA

5. DATOS DEL SOLICITANTE

Nombres y Apellidos: **DIEGO ALEXANDER GONZALEZ FLOREZ** — No de identificación: **71229722**
Nacional de: **COLOMBIA** — Medio Radicación: **REGISTRO EN LINEA**
Direccion: **CARRERA 43C # 9A - 135, 853, A308** — Ciudad: **MEDELLIN**
Correo electronico: **INFO@PLANDEACO.COM** — Telefono: **3111529894**
En representacion de: **EN REPRESENTACION DE PERSONA JURIDICA** — Radicacion de entrada: **1-2024-39427**

NATHALIE GRANADOS BERMEO
JEFE OFICINA DE REGISTRO (E)

RFG

Para ampliar el alcance institucional y fomentar una participación activa, la Alcaldía también requiere de una herramienta que permita a los propios ciudadanos invitar a otros a sumarse, construyendo una red que crezca de manera orgánica. Este efecto multiplicador potencia la difusión de la información y la consolidación de comunidades digitales comprometidas con la ciudad.

Finalmente, se requiere una herramienta que permita gestionar, supervisar y medir todas las interacciones desde un único panel y/o interfaz, es decir, que permita al equipo de la Alcaldía clasificar conversaciones, distribuirlas entre diferentes áreas, registrar tiempos de respuesta, almacenar historiales y generar

estadísticas para la toma de decisiones y la inversión de recursos públicos, generando así un mayor impacto, por lo cual, se hace necesario contratar las licencias de uso del software WHATIDEA y se realiza un análisis de la oferta a nivel nacional para la contratación de la empresa PLANIDEA S.A.S.

Una vez realizado el análisis de la oferta se evidencia algunos de los contratos que celebraron:

Ibagué, 30 de Abril de 2025

LA DIRECTORA DE CONTRATACIÓN

CERTIFICA

PLANIDEA S.A.S identificado con NIT 900597971-3 suscribio con el DEPARTAMENTO DEL TOLIMA el siguiente contrato de SERVICIOS :

REPRESENTANTE LEGAL:	JUAN SEBASTIAN GONZALEZ FLOREZ
ACTO CONTRACTUAL NO	4433 DEL 27 de Diciembre de 2024
OBJETO DEL CONTRATO	DESARROLLAR E IMPLEMENTAR LA HERRAMIENTA CHATBOT DE ACUERDO CON EL REQUERIMIENTO DE LA ENTIDAD PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA CAMPAÑA DE MATRICULA TODOS A ESTUDIAR PARA LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS DEL DPTO DEL TOLIMA
PLAZO	DIEZ (10) DIAS CALENDARIO, CONTADOS A PARTIR DE LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO, PREVIO PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACIÓN
VALOR	$ 95.000.000,00 MCTE
ACTA DE INICIACION NO. 01	2025-01-09
ACTA DE SUSPENSION No. 01	2025-01-15
ACTA DE REINICIACION No. 01	2025-02-10
FINALIZACION	2025-02-13
SUPERVISOR	ALIX HERRERA URREA

SE EXPIDE A SOLICITUD DEL INTERESADO

KATERYNE YULIETH LEÓN MIRANDA

Proyectó: EVON MARYTVE TRUJILLO

Alcaldía Distrital de Barranquilla

Dirección de **Servicios Administrativos**

DATAURBE
Información/Tecnología

Medellín, 12 de septiembre de 2024

Asunto: CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA

Yo, **IVAN ALBERTO HERNANDEZ ALZATE**, identificado con **C.C. 71.797.340** y obrando en representación legal de la empresa **DATAURBE S.A.S.**, identificada con **NIT. 901.317.870**, certifico que la empresa **PLANIDEA S.A.S.**, identificada con **NIT. 900.597.971** ejecuto a cabalidad el siguiente contrato para nosotros:

Contrato:	DU-CS-2023-001
Objeto:	ANÁLISIS Y DISEÑO DE LA ARQUITECTURA DE NEGOCIO, ARQUITECTURA DE INFORMACIÓN, ARQUITECTURA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN, ARQUITECTURA TECNOLÓGICA, SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN, Y USO Y APROPIACIÓN DE UN SOFTWARE BASADO EN WHATSAPP E INTELIGENCIA ARTIFICIAL QUE PERMITA LA VENTA MULTINIVEL Y LA GESTIÓN DE LA FUERZA DE VENTA TANTO EN AIRE COMO EN TIERRA. ADEMÁS DE LA GESTIÓN DE TODO EL CICLO DE VIDA DEL PROYECTO: PLANIFICACIÓN, ANÁLISIS, DISEÑO, PROGRAMACIÓN, PRUEBAS IMPLEMENTACIÓN, MANTENIMIENTO, SOPORTE TÉCNICO, CAPACITACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL SOFTWARE.
Valor:	CUATROCIENTOS MILLONES DE PESOS ($400.000.000).
Fecha de Inicio:	01/01/2023
Fecha de Terminación:	31/12/2023

Cualquier información al respecto con gusto será suministrada.

Cordialmente,

Ivan A. Hernandez A.

IVAN ALBERTO HERNANDEZ ALZATE
Representante Legal
Teléfono: 3136951426

Dirección de **Servicios Administrativos**

funeraria gómez
SU MEJOR ELECCION

Medellín, 30 de enero de 2025

Asunto: CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA

Yo, **JOSÉ MARÍA GÓMEZ GÓMEZ**,, identificado con **C.C. 8.237.723** y obrando en representación legal de la empresa **INVERSIONES FUNERARIA GÓMEZ S.A.S.**, identificada con **NIT. 900.764.776-1**, certifico que la empresa **PLANIDEA S.A.S.**, identificada con **NIT. 900.597.971-3** ejecuto a cabalidad el siguiente contrato para nosotros:

Contrato:	14254
Objeto:	Suministro, implementación, operación, administración, provisión y soporte de CHATBOT a través de WHATSAPP con la plataforma WHATIDEA en modalidad SaaS, con el fin de facilitar la gestión de comunicaciones con los usuarios de la empresa INVERSIONES FUNERARIA GOMEZ S.A.S. y el análisis de datos, utilizando API's proporcionadas por META.
Valor:	Dieciocho Millones de Pesos ($18.000.000).
Fecha de Inicio:	01 / 12 / 2023
Fecha de Terminación:	31 / 12 / 2024

Cualquier información al respecto con gusto será suministrada.

Cordialmente,

JOSÉ MARÍA GÓMEZ GÓMEZ
Cargo: Representante legal
Teléfono: 6042314852
Correo Electrónico: sistemas@funerariagomez.com

Medellín, 30 de enero de 2025

Asunto: CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA

Yo, **MARGARITA MARÍA GÓMEZ GIRALDO**, identificado con **C.C. 43.867.640** y obrando en representación legal de la empresa **HERCAS PUBLICIDAD EXTERIOR S.A.S.**, identificada con **NIT. 900.394.210-5**, certifico que la empresa **PLANIDEA S.A.S.**, identificada con **NIT. 900.597.971-3** ejecuto a cabalidad el siguiente contrato para nosotros:

Contrato:	14252
Objeto:	Suministro, implementación, operación, administración, provisión y soporte de CHATBOT a través de WHATSAPP con la plataforma WHATIDEA en modalidad SaaS, con el fin de facilitar la gestión de comunicaciones con los usuarios de la empresa HERCAS PUBLICIDAD EXTERIOR S.A.S. y el análisis de datos, utilizando API's proporcionadas por META.
Valor:	Doce Millones de Pesos ($12.000.000)
Fecha de inicio:	01 / 12 / 2023
Fecha de Terminación:	31 / 12 / 2024

Cualquier información al respecto con gusto será suministrada.

Cordialmente.

MARGARITA MARÍA GÓMEZ GIRALDO
Cargo: Gerente
Teléfono: 3105175713
Correo Electrónico: gerencia@hercas.net

4. VALOR ESTIMADO

El valor de la oferta es de DOSCIENTOS SETENTA MILLONES DE PESOS MCTE ($270.000.000)

De acuerdo con el numeral 20 del artículo 476 del Estatuto Tributario el servicio de este contrato se encuentra excluido del IVA "*Adquisición de licencias de software para el desarrollo comercial de contenidos*

digitales, de acuerdo con la reglamentación expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones"

El Distrito de Barrancabermeja ha tenido en cuenta para el presente proceso de selección la propuesta presentada por el único proveedor, quién es titular de los derechos patrimoniales de WHATIDEA, persona jurídica PLANIDEA S.A.S, con NIT 900.597.971-3, oferta descrita a continuación:

OBJETO	ALCANCE	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR
Implementación, mantenimiento y soporte técnico de la plataforma de software para la automatización de la atención ciudadana que permita la interacción con la comunidad y promueva la participación ciudadana y la obtención de datos estratégicos en tiempo real para el Municipio de Barrancabermeja.	• Integración con WhatsApp API. • Sistema Multiagente. • Portal de Tramites y Reportes. • CRM Incorporado. • Analitica Avanzada. • Prevención de Duplicidad. • Mensajería Masiva e Interactiva. • Encuestas en Tiempo Real. • Bases de Datos Robustas y Limpias. • Seguridad y Cumplimiento. • Factor Multiplicador para Referir a Otros Ciudadanos. • Atención Ciudadana Hibrida. • Archivos y Adjuntos. • Análisis y CRM Integrado. • Soporte y Mantenimiento por un (1) año. • Capacitación. • Mensajería Masiva de Marketing (25.000 Mensajes). • Mensajería Masiva de Utility (50.000 Mensajes).	Global	1	$ 270.000.000

LUIS EDUARDO CRUZ GONZALEZ
Director de Servicios Administrativos

Proyectó: _____
Gina Ramirez Ortiz – Ing Industrial Esp Externa – D.S.A

Vo.Bo: _____
Yordyn Santamaria. Abog. (a) Externo (a) – D.S.A