Superintendencia de Sociedades

2026-01-777617

AL CONTESTAR CITE: 2026-01-777617

TIPO: INTERNA **FECHA:** 27-10-2026 12:09:01
TRÁMITE: 53000-ESTUDIO DE CONVENIENCIA
SOCIEDAD: 899999086 - SUPERINTENDENCIA DE SO... **EXP:**
REMITENTE: 108 - GRUPO DE INNOV DESARROLLO Y ARQ. DE APLICACIONES
DESTINO:
FOLIOS: 87 **ANEXOS:** SI
TIPO DOCUMENTAL: Memorando **CONSECUTIVO:** 108-020518

MEMORANDO

PARA: **ORLANDO BELTRAN CAMACHO**
Secretario General - Ordenador del Gasto

DE: **LILIANA CORONADO OTALORA**
Coordinadora Grupo de Innovación, Desarrollo y Arquitectura de Aplicaciones (E)

PACIFICO ERNESTO BARRERA NUBAN
Director de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (E)

ELIANA BERNAL RIVEROS
Coordinadora Grupo de Relación Estado – Ciudadano

ASUNTO: Estudio previo de conveniencia y oportunidad para *"La **adquisición, renovación, mantenimiento, actualización y soporte de la solución en la Nube Genesys Cloud, orientada a garantizar la operación, seguridad y mejora en los canales de atención de la Superintendencia de Sociedades**"*

De conformidad con lo establecido en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y el Decreto 1082 de 2015, se considera necesario adelantar los trámites correspondientes para *"Adquisición, renovación, mantenimiento, actualización y soporte de la solución en la Nube Genesys Cloud, orientada a garantizar la operación, seguridad y mejora en los canales de atención de la Superintendencia de Sociedades"*, mediante la modalidad de Selección Abreviada para la adquisición de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes por Subasta Inversa Electrónica.

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD:

1.1 Generalidades

La Superintendencia de Sociedades es un organismo técnico, adscrito al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, mediante el cual el presidente de la

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

República ejerce la inspección, vigilancia y control de las sociedades mercantiles, así como las facultades que señala la Ley en relación con otras personas naturales y jurídicas. Las funciones legales y reglamentarias de la Entidad están consagradas en el artículo 115 de la Ley 489 de 1998, en el Decreto 1736 del 2020 y en el Decreto 1380 de 2021.

La Entidad, a través de la Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, propende por garantizar la disponibilidad, continuidad, seguridad, capacidad y desempeño de la infraestructura tecnológica que soporta los servicios institucionales, mediante el fortalecimiento y sostenimiento de las plataformas de procesamiento, almacenamiento, virtualización y comunicaciones que soportan la operación de los sistemas de información de la Entidad.

Lo anterior, en armonía con las funciones asignadas a la Dirección de Tecnología de Información y las Comunicaciones indicadas en la resolución 100-000040 del 8 de enero de 2021 y descritas en el Decreto 1736 de 2020 y modificado parcialmente por el Decreto 1380 de 2021, entre otras se encuentran:

"(…) ARTÍCULO 13.- Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. Son funciones de la Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones las siguientes:

1. Definir e implementar la estrategia de tecnologías de la información de la Superintendencia de acuerdo con los planes y proyectos internos y los lineamientos de las autoridades competentes;

2. Aplicar los lineamientos y procesos de arquitectura tecnológica de la Superintendencia en materia de software, hardware, redes y telecomunicaciones, acorde con los parámetros gubernamentales para su adquisición, operación, soporte especializado y mantenimiento;

3. Diseñar estrategias, instrumentos y herramientas con aplicación de tecnologías de la información y las comunicaciones con el fin de brindar de manera constante y permanente un buen servicio al ciudadano; (…)"

De otra parte, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG actualizado mediante el Decreto 1499 de 2017 emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión Institucional, en términos de calidad e integridad del servicio, con el fin de que se entreguen resultados que atiendan y resuelvan las necesidades y problemas de los grupos de valor. Este modelo tiene 7 dimensiones y 19 políticas, implementadas por las entidades del orden nacional y territorial y su monitoreo se realiza mediante el Formulario Único de Avances en la Gestión-FURAG.

En aras de dar cumplimiento a lo normado, la Entidad para las vigencias 2024-2027 impulsa el proyecto *"Fortalecimiento de los Sistemas de Información y de*

68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Gestión de la Superintendencia de Sociedades a nivel Nacional". Este proyecto tiene como objetivo principal respaldar la correcta planeación, ejecución, seguimiento, control y puesta en marcha de las operaciones tecnológicas, asegurando que la Superintendencia pueda desempeñar sus funciones de manera eficiente y efectiva. Para lograrlo, se contará con los recursos adecuados provenientes del proyecto de inversión para el período 2024-2027.

El proyecto de inversión se plantea como una estrategia integral para fortalecer la gestión institucional a través del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Esto implica no solo la modernización de la infraestructura tecnológica existente, sino también la implementación de nuevas herramientas y sistemas que optimicen los procesos internos. El enfoque en las TIC es crucial, ya que estas tecnologías permiten mejorar el índice de capacidad en los servicios tecnológicos ofrecidos, facilitando una respuesta más ágil y precisa a las necesidades de los grupos de interés.

De conformidad con el artículo 1° del Decreto 612 de 2018 "*Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado*", las entidades, de acuerdo con el ámbito de aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, al Plan de Acción de que trata el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, deberán integrar y publicar los 12 planes institucionales y estratégicos en su respectiva página web, a más tardar el 31 de enero de cada año. Es así, como la Superintendencia de Sociedades a través de las políticas de Gestión y Desempeño Institucional, plantea el conjunto de lineamientos, directrices e instrucciones formulados por las entidades líderes de política pública para el desarrollo de la gestión y el desempeño institucional de los entes y organismos del Estado; estas políticas pueden operar a través de planes, programas, proyectos, metodologías o estrategias.

En el año 2023, la Superintendencia de Sociedades definió los objetivos estratégicos de la Entidad:

Ilustración 1: Objetivos Estratégicos (2023-2026)

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411



Fuente: Superintendencia de Sociedades

La Superintendencia de Sociedades a través de su objeto misional busca promover el diálogo y la colaboración con sus diversos grupos de interés, apalancada en el uso de las TIC, para mejorar el relacionamiento con la ciudadanía y la calidad de los servicios prestados por la Entidad.

Así mismo, mediante el Decreto 767 de 2022, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones expidió los lineamientos de la "Política de Gobierno Digital", "*(...) entendida como el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el objetivo de impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos y, en general, los habitantes del territorio nacional y la competitividad del país, promoviendo la generación de valor público a través de la transformación digital del Estado, de manera proactiva, confiable, articulada y colaborativa entre los Grupos de Interés y permitir el ejercicio de los derechos de los usuarios del ciberespacio.*"

Esta política tiene un ámbito de aplicación (Gobernanza) en las entidades que conforman la administración pública y los particulares que cumplen funciones administrativas, enfocando su aplicación hacia los siguientes grupos de interés: Entidades Públicas, la Academia, el sector privado, las organizaciones de la sociedad civil, los ciudadanos, y en general los habitantes del territorio nacional.

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Ilustración 2. Política de Gobierno Digital.



Fuente: Mintic

De conformidad con lo previsto en el mencionado Decreto, "*los sujetos obligados desarrollarán las capacidades que les permitan ejecutar las Líneas de Acción de la Política de Gobierno Digital, mediante la implementación de los siguientes habilitadores*":

HABILITADOR	DESCRIPCIÓN
ARQUITECTURA	Este habilitador busca desarrollar capacidades para el fortalecimiento institucional implementando el enfoque de arquitectura empresarial en la gestión, gobierno y desarrollo de los proyectos con componentes de Tecnologías de la Información.
SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	Este habilitador busca desarrollar las capacidades a través de la implementación de los lineamientos de seguridad y privacidad de la información en todos sus procesos, trámites, servicios, sistemas de información, infraestructura y en general, en todos los activos de información con el fin de preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de los datos.
SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES	Este habilitador busca desarrollar mediante soluciones tecnológicas, las capacidades para mejorar la interacción con la ciudadanía y organizar su derecho a utilización de medios digitales ante la administración pública.
CULTURA Y APROPIACIÓN	Este habilitador busca desarrollar capacidades para el acceso, uso y aprovechamiento de Tecnologías de la información y las Comunicaciones. Busca promover el uso y apropiación de estas entre las personas en situación de discapacidad y fomenta la inclusión con enfoque diferencial.

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

LÍNEAS DE ACCIÓN.

Servicios y procesos inteligentes: Esta línea de acción busca desarrollar servicios y procesos digitales, automatizados, accesibles, adaptativos y basados en criterios de calidad a partir del entendimiento de las necesidades del usuario y su experiencia, implementados en esquemas de atención productiva y el uso de tecnologías emergentes.

Decisiones basadas en Datos: Esta línea de acción busca promover el desarrollo económico y social del país impulsado por datos, entendiéndose como infraestructura y activos estratégicos, a través de mecanismos de gobernanza para el acceso, intercambio, reutilización y explotación de datos.

Estado Abierto: busca promover la transparencia en la gestión pública con un enfoque de apertura por defecto, y el fortalecimiento de escenarios de diálogo que promuevan la confianza social e institucional.

INICIATIVAS DINAMIZADORAS.

Proyectos de Transformación Digital: Comprende aquellos proyectos que aporten a la generación de valor público mediante el aprovechamiento de las capacidades que brindan el uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones para alcanzar los objetivos institucionales.

Estrategias de ciudades y territorios inteligentes: busca desarrollar estrategias de ciudades y territorios inteligentes, a través del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, como herramienta de transformación social, económica y ambiental de los territorios.

En este contexto, y en armonía con los planes y proyectos institucionales, el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI y los lineamientos emitidos por las autoridades competentes en materia de Gobierno Digital, la Superintendencia de Sociedades debe garantizar la disponibilidad de los servicios tecnológicos requeridos para apoyar el desarrollo de sus funciones misionales y administrativas.

Así las cosas, la solución Genesys Cloud constituye una herramienta tecnológica en la nube que soporta la operación del centro de contacto institucional y la atención a través de diferentes canales. Su operación permite administrar interacciones de voz y canales digitales, ejecutar flujos de atención e IVR, gestionar colas, realizar monitoreo y generar reportes para el seguimiento de la prestación del servicio a la ciudadanía y demás grupos de interés.

La continuidad de esta plataforma resulta necesaria para preservar la capacidad institucional de atender las solicitudes, consultas y comunicaciones que ingresan por los canales habilitados, así como para mantener la disponibilidad de las funcionalidades tecnológicas que respaldan la gestión de los procesos de la Entidad. La interrupción, vencimiento o desactualización de la suscripción podría

68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

afectar la atención oportuna a los usuarios, la administración de las interacciones, la trazabilidad de la información y la operación de los servicios asociados al centro de contacto.

Así mismo, la renovación de la suscripción al derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización de Genesys Cloud se encuentra alineada con el proyecto de inversión "Fortalecimiento de los Sistemas de Información y de Gestión de la Superintendencia de Sociedades a nivel nacional", mediante el cual se busca fortalecer las capacidades tecnológicas institucionales y garantizar herramientas que contribuyan al cumplimiento de las funciones asignadas a la Entidad.

La contratación deberá contemplar las condiciones necesarias para asegurar la continuidad operativa de la solución, el acceso a las actualizaciones disponibles, el soporte técnico especializado y el mantenimiento de las funcionalidades contratadas, atendiendo criterios de disponibilidad, seguridad, integridad, confidencialidad y protección de la información. Lo anterior, teniendo en cuenta que durante la operación de los canales de atención pueden gestionarse datos personales e información institucional, respecto de los cuales la Superintendencia debe adoptar las medidas técnicas, administrativas y organizacionales aplicables.

En consecuencia, la Superintendencia de Sociedades requiere adelantar el proceso contractual para la adquisición, renovación, mantenimiento, actualización y soporte de la solución en la nube Genesys Cloud, orientada a garantizar la operación, seguridad y mejora continua de los canales de atención institucionales, asegurando la prestación eficiente y oportuna de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

1.2. Antecedentes

La Superintendencia de Sociedades ha venido fortaleciendo progresivamente sus canales de atención a la ciudadanía, con el propósito de facilitar el acceso a los trámites, servicios e información de competencia de la Entidad, mediante mecanismos de atención presencial, telefónica y virtual.

En desarrollo de este propósito, durante 2015 la Entidad adelantó el Contrato de Consultoría No. 104, orientado al diagnóstico, definición y diseño de un modelo multicanal de atención al ciudadano. Este modelo sentó las bases para integrar los diferentes medios de interacción y administrar la infraestructura tecnológica requerida para asegurar la continuidad y calidad en la prestación de los servicios institucionales.

Posteriormente, en 2017 se implementaron mejoras en el canal presencial, entre ellas la actualización del sistema Digiturno en las sedes de Bogotá, Medellín y Cali, la instalación de pantallas informativas, tabletas para la calificación del servicio y un kiosco de autogestión en la sede principal.

68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

En 2018, mediante el Contrato No. 072, la Superintendencia de Sociedades incorporó la solución en la nube Genesys Cloud, denominada en ese momento PureCloud. Esta solución permitió fortalecer los canales telefónico y virtual, incluyendo chat general, chat temático y encuestas de satisfacción, consolidando el Centro de Contacto institucional y mejorando la distribución de interacciones, la administración de colas de espera y la operación del sistema de respuesta de voz interactiva –IVR–.

A partir de dicha implementación, la Entidad ha requerido mantener la suscripción, soporte, mantenimiento y actualización de la solución, dada su importancia para la operación de los canales de atención y para la continuidad de los servicios asociados al Centro de Contacto. En particular, durante 2020 se implementó una capa de interoperabilidad que permitió integrar el IVR directamente con servicios web institucionales, habilitando consultas automáticas relacionadas con radicaciones y supervisión de sociedades, así como el almacenamiento histórico de grabaciones, chats, encuestas y estadísticas de operación.

Los antecedentes contractuales asociados a la solución Genesys Cloud son los siguientes:

Contrato	Año	Objeto o alcance principal	Valor	Contratista
Contrato No. 072	2018	Implementación de nuevas tecnologías para el modelo multicanal de atención al ciudadano e integración de los canales telefónico y virtual.	$250.544.184	UT IG Supersociedades
Contrato No. 063	2020	Suscripción a la solución en la nube PureCloud como herramienta que soporta la operación del Centro de Contacto.	$200.503.000	Belltech Colombia S.A.
Contrato No. 241	2021	Suscripción a la solución en la nube Genesys Cloud como herramienta para el Centro de Contacto institucional.	$201.841.200	Belltech Colombia S.A.
Contrato No. 105	2022	Suscripción, derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización de la solución en la nube Genesys Cloud.	$318.042.900	Belltech Colombia S.A.
Contrato No. 383	2023	Suscripción para el derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización de la solución en la nube Genesys Cloud como herramienta para el Centro de Contacto.	$620.350.000	Belltech Colombia S.A.
Contrato No. 343	2025	Renovación de la suscripción, derecho de uso, soporte,	$395.626.824	Belltech Colombia S.A.

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Contrato	Año	Objeto o alcance principal	Valor	Contratista
		mantenimiento y actualización de la solución en la nube Genesys Cloud para la atención de los diferentes canales de la Entidad.		

Respecto del Contrato No. 343 de 2025, mediante el cumplido e informe periódico de supervisión radicado No. 2025-01-870329, la supervisión certificó el cumplimiento de las obligaciones a cargo del contratista y el recibo a satisfacción de los bienes y servicios contratados. Este antecedente evidencia la continuidad de la necesidad institucional y la utilización efectiva de la solución para soportar la atención multicanal de la Superintendencia de Sociedades.

La experiencia adquirida durante la implementación y renovaciones anteriores ha permitido consolidar a Genesys Cloud como una plataforma central para la gestión de interacciones con la ciudadanía. Actualmente, la solución soporta, entre otras funcionalidades, la atención telefónica, la administración de colas, el IVR, los canales de chat, el registro de interacciones, la generación de reportes e indicadores de operación y la integración con servicios institucionales.

La continuidad de la solución es necesaria para evitar afectaciones en la atención a los usuarios, en la disponibilidad de los canales institucionales, en la trazabilidad de las interacciones y en la capacidad de la Entidad para efectuar seguimiento a los niveles de servicio y a la gestión del Centro de Contacto.

Por lo anterior, y la Superintendencia de Sociedades requiere adelantar oportunamente una nueva contratación que garantice la renovación, mantenimiento, actualización y soporte de la solución en la Nube Genesys Cloud, orientada a garantizar la operación, seguridad y mejora en los canales de atención de la Superintendencia de Sociedades", así como la incorporación de las mejoras y funcionalidades previstas en el anexo técnico para la vigencia del contrato.

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD:

La Superintendencia de Sociedades requiere garantizar la continuidad de la solución en la nube Genesys Cloud, como herramienta tecnológica que soporta la operación del Centro de Contacto y los diferentes canales de atención de la Entidad.

La plataforma permite gestionar y administrar las interacciones realizadas por los ciudadanos y demás grupos de interés a través de los canales habilitados por la Superintendencia, tales como atención telefónica, IVR, chat y demás canales digitales que se encuentren configurados. Así mismo, facilita la distribución de contactos, la administración de colas, el registro y trazabilidad de las interacciones, la generación de reportes e indicadores, así como la integración con servicios y sistemas institucionales.

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

La solución Genesys Cloud ha sido implementada y renovada por la Entidad desde el año 2018, consolidándose como un componente esencial de su modelo multicanal de atención. A través de esta plataforma se soportan procesos de atención a la ciudadanía que demandan disponibilidad permanente, oportunidad en la respuesta, seguridad de la información y capacidad de seguimiento a la operación del Centro de Contacto.

Se hace necesaria la disponibilidad de los canales de atención institucionales soportados por la plataforma, la recepción y gestión de las interacciones de los usuarios, el acceso a los reportes e indicadores de operación, la trazabilidad de las comunicaciones y la posibilidad de brindar respuestas oportunas a la ciudadanía. Igualmente, podría afectar las integraciones existentes con los servicios institucionales utilizados en el IVR y demás componentes del modelo de atención.

Con la presente contratación se busca mantener la operación de la solución bajo un modelo de servicio en la nube, sin que la Entidad deba realizar inversiones en infraestructura física, adquisición de servidores, administración de licenciamiento base, actualización de versiones o gestión directa de componentes tecnológicos especializados.

Adicionalmente, el soporte técnico especializado, el mantenimiento y las actualizaciones liberadas por el fabricante resultan necesarios para atender incidentes, mantener la disponibilidad de la plataforma, corregir vulnerabilidades, aplicar mejoras funcionales y asegurar la compatibilidad de la solución con los servicios e integraciones que soportan la operación institucional.

La contratación también permitirá que la Entidad fortalezca sus canales de atención alternos y en línea, de acuerdo con las funcionalidades disponibles en las versiones superiores de la plataforma y con las necesidades que se definan durante la ejecución contractual. Lo anterior contribuirá a mejorar la experiencia de los usuarios, ampliar las alternativas de autoservicio y optimizar la gestión de las solicitudes recibidas por la Superintendencia.

Asimismo, la incorporación de herramientas de Inteligencia Artificial (IA) en los procesos de soporte a los usuarios de la Superintendencia de Sociedades representa una oportunidad estratégica para fortalecer la prestación de los servicios institucionales, optimizar los procesos de recepción de información y contribuir al mejor aprovechamiento de los recursos públicos.

La creciente demanda de consultas relacionadas con el diligenciamiento, validación y presentación de información financiera, no financiera y de carácter especial en el desarrollo de la Estrategia de Transformación Tecnológica del Proceso de Recepción y Análisis de Información Societaria bajo un sistema único de reporte, hace necesaria la adopción de mecanismos innovadores que permitan brindar atención oportuna, precisa y homogénea a los usuarios. En este contexto, la IA puede convertirse en un aliado fundamental para

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

automatizar la atención de consultas frecuentes, ofrecer asistencia en tiempo real y facilitar la adecuada presentación de la información, de manera oportuna facilitando las funciones de supervisión adelantadas por la Superintendencia.

Su implementación contribuiría significativamente a la optimización y eficiencia del proceso de reporte de información, al acompañar a los usuarios permanentemente durante las distintas etapas de presentación, reducir errores de diligenciamiento, disminuir reprocesos y facilitar la validación preliminar de datos antes de su presentación a la Entidad. Lo anterior permitiría mejorar la calidad de la información recibida y reducir los tiempos asociados a la gestión de consultas y correcciones posteriores.

De igual forma, la incorporación de soluciones basadas en IA podría generar importantes beneficios en términos de reducción de costos y optimización presupuestal asociados a la contratación de servicios de soporte, específicamente en el Centro de Contacto para los servicios profesionales del BPO. La automatización de consultas recurrentes, la disponibilidad de atención permanente y la disminución del volumen de requerimientos atendidos de forma manual permitirían un uso más eficiente de los recursos destinados a la operación de mesas de ayuda y servicios de atención al usuario, orientando los esfuerzos humanos hacia actividades de mayor valor agregado y casos que requieran análisis especializado.

Adicionalmente, la Inteligencia Artificial favorece la estandarización de respuestas frecuentes, mejora la trazabilidad de las consultas realizadas por los usuarios y facilita la identificación de tendencias, necesidades de capacitación y oportunidades de mejora en los sistemas de información institucionales. Esta capacidad analítica permite fortalecer los procesos de toma de decisiones y mejora continua de los servicios ofrecidos por la Entidad.

En este sentido, la implementación de asistentes virtuales inteligentes y herramientas de apoyo basadas en IA se encuentra alineada con los objetivos de transformación digital, fortalecimiento tecnológico e innovación institucional, contribuyendo a una gestión más eficiente, moderna y orientada a nuestros supervisados.

Asimismo, permitiría incrementar la cobertura de atención, mejorar la experiencia de los usuarios y garantizar un acompañamiento más oportuno en el cumplimiento de las obligaciones de reporte de información en cada una de sus etapas y términos ante la Superintendencia de Sociedades.

En consecuencia, la adopción de tecnologías de Inteligencia Artificial no solo representa una mejora en la calidad y oportunidad del soporte brindado a los usuarios de los más de 55.000 reportes anuales, sino también una alternativa para optimizar recursos, generar eficiencias operativas y fortalecer los procesos transversales de reporte y recepción de información, impactando positivamente la gestión institucional y el servicio prestado al sector empresarial.

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Esta solución deberá garantizar condiciones adecuadas de seguridad, disponibilidad, integridad, confidencialidad y trazabilidad de la información, teniendo en cuenta que en el desarrollo de las interacciones pueden gestionarse datos personales e información relacionada con los trámites, consultas y servicios de competencia de la Entidad. En consecuencia,

Con base en lo anterior, la contratación es necesaria para garantizar la operación, segura, eficiente y actualizada de la solución en la nube Genesys Cloud, como soporte del Centro de Contacto y de los canales de atención de la Superintendencia de Sociedades, mitigando los riesgos de indisponibilidad tecnológica, interrupción de la atención a la ciudadanía, pérdida de trazabilidad de las interacciones y afectación en la prestación de los servicios institucionales.

Compras públicas accesibles e incorporación de condición especial de ejecución en favor de personas con discapacidad

En cumplimiento de los artículos 2.2.1.2.4.2.7.1, 2.2.1.2.4.2.7.2 y 2.2.1.2.4.2.7.5 del Decreto
1082 de 2015, modificados por el Decreto 287 de 2026, la Entidad efectuó el análisis correspondiente y determinó la procedencia de incorporar medidas del Sistema de preferencias en favor de las personas con discapacidad y/o emprendimientos y empresas de personas con discapacidad, en lo pertinente al presente proceso. En donde se estructuró
el proceso con criterios técnicos objetivos, proporcionales y directamente vinculados con el
objeto contractual, con el fin de facilitar la participación de eventuales oferentes y evitar exigencias ajenas o desmedidas frente a la necesidad institucional; en materia de compras
públicas accesibles, se incorporan criterios de accesibilidad aplicables al servicio a contratar, atendiendo los principios de accesibilidad universal, diseño universal y ajustes razonables, por cuanto el objeto contractual recae sobre la adquisición, renovación, mantenimiento, actualización y soporte de la solución en la Nube Genesys Cloud, orientada a garantizar la operación, seguridad y mejora en los canales de atención de la Superintendencia de Sociedades, particularmente en los componentes técnicos asociados a su prestación, tales como el soporte técnico y la atención a usuarios. Asimismo, en materia de condiciones especiales de ejecución, se establece como obligación contractual la subcontratación de servicios dentro de la cadena de provisión, con priorización de personas naturales con discapacidad y/o de emprendimientos y empresas de personas con discapacidad, sin comprometer la seguridad, la correcta ejecución del contrato ni el cumplimiento de la normatividad técnica y de seguridad y salud en el trabajo aplicable.

La verificación de esta condición corresponderá a la supervisión del contrato durante la ejecución contractual, para lo cual el contratista deberá aportar con cada solicitud de pago.

68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

En consecuencia, se requiere adelantar el proceso contractual correspondiente para asegurar la adquisición, renovación, mantenimiento, actualización y soporte de la solución en la Nube Genesys Cloud, orientada a garantizar la operación, seguridad y mejora en los canales de atención de la Superintendencia de Sociedades.

2. VERIFICACIÓN DE NO INCLUSIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR EN UN ACUERDO MARCO DE PRECIOS

De conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.1.2.7 y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015, las Entidades Estatales sometidas al Estatuto General de Contratación se encuentran obligadas a adquirir bienes y servicios de características técnicas uniformes a través de los Acuerdos Marco de Precios disponibles y vigentes en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, cuando estos resulten aplicables. Así mismo, en los términos del artículo 2.2.1.2.1.2.9 del citado Decreto, corresponde a las Entidades verificar previamente la existencia de Acuerdos Marco de Precios vigentes que puedan satisfacer la necesidad identificada que se pretende contratar.

El Grupo de Innovación, Desarrollo y Arquitectura de Aplicaciones durante la etapa de planeación, realizó la verificación de los Acuerdos Marco de Precios (AMP) vigentes, de los Instrumentos de Agregación de Demanda (IAD) y de los catálogos disponibles en la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC), administrada por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente.

Como resultado de la verificación realizada, no se identificó un Acuerdo Marco de Precios ni un Instrumento de Agregación de Demanda vigente que permita adquirir la renovación de la suscripción al derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización de la solución en la nube Genesys Cloud, con las características y condiciones técnicas requeridas por la Superintendencia de Sociedades para garantizar la operación de sus canales de atención.

En consecuencia, teniendo en cuenta las características de la necesidad y su estructuración como un servicio de características técnicas uniformes y de común utilización, la Entidad adelantará el proceso mediante Selección Abreviada por Subasta Inversa Electrónica.

3. VERIFICACIÓN DE LA INCLUSIÓN DE LA PRESENTE CONTRATACIÓN EN EL PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES

Los servicios a adquirir mediante la presente contratación se encuentran contemplados en el Plan Anual de Adquisiciones de la presente vigencia fiscal.

4. ESPECIFICACIONES DEL CONTRATO A CELEBRAR

4.1. Objeto:

68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Adquisición, renovación, mantenimiento, actualización y soporte de la solución en la Nube Genesys Cloud, orientada a garantizar la operación, seguridad y mejora en los canales de atención de la Superintendencia de Sociedades.

4.2. Alcance del objeto:

Mantener la disponibilidad y seguridad de la plataforma Genesys Cloud mediante la renovación de las suscripciones asociadas y la prestación de los servicios de soporte, mantenimiento y actualización de la solución, con el fin de contribuir a la operación eficiente de los canales de atención y relacionamiento de la Superintendencia de Sociedades.

4.3. Identificación del objeto en el Clasificador de Bienes y Servicios

Los bienes y servicios objeto del contrato se encuentran clasificados dentro de los siguientes códigos UNSPSC:

#	Código	Producto
1	43231500	Software funcional específico de la empresa
2	43231501	Software funcional específico de la empresa
3	81161700	Servicios de telecomunicaciones
4	72151600	Servicios de sistemas especializados de comunicación
5	81112500	Servicios de alquiler o arrendamiento de licencias de software de computador
6	81111800	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas

4.4. Tipo de Contrato:

Compraventa

4.5. Obligaciones del Contratista:

4.5.1. Obligaciones Generales

1. Cumplir con el objeto del contrato en los términos establecidos en el estudio previo de conveniencia y oportunidad, y en la propuesta del contratista.
2. Ejecutar el objeto del contrato con el personal idóneo, garantizando la calidad de los servicios prestado.
3. Aceptar y cumplir las instrucciones que le sean impartidas por la Entidad, a través del supervisor del contrato, en el marco del objeto y las obligaciones contractuales.
4. Informar dentro de las 24 horas siguientes al conocimiento del hecho o circunstancia que puedan inducir en la no oportuna o debida ejecución del contrato o que puedan poner en peligro los intereses legítimos de la entidad.
5. Suscribir el acta de inicio (cuando aplique).
6. Efectuar los aportes al sistema de seguridad social integral en salud, pensiones y riesgos laborales, y con los aportes parafiscales (ICBF, SENA y Cajas de Compensación Familiar), si hay lugar a ello, atendiendo lo

68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, en el artículo 23 de la ley 1150 de 2007, el artículo 20 de la Ley 1607 de 2012 y las demás normas aplicables.

7. Asistir a la reuniones o mesas de trabajo que sean convocadas por la Superintendencia de sociedades.
8. Presentar los informes que sean requeridos durante la ejecución del contrato.
9. Reportar cualquier novedad o anomalía, que se presente durante la ejecución del contrato al encargado de la supervisión.
10. Contar con las herramientas necesarias para realizar las labores requeridas para la ejecución del contrato.
11. Presentar la(s) factura(s) e informes con la periodicidad requerida, a más tardar dentro de los 15 días calendario siguiente del periodo a facturar o la fecha de corte, de conformidad con la forma de pago.
12. Presentar la factura electrónica dando estricto cumplimiento a lo establecido en los artículos 1.6.1.4.13 a 1.6.1.4.23 del Decreto 1625 de octubre 11 de 2016 y las normas que lo modifiquen.
13. Adoptar todas las medidas necesarias para impedir la duplicación, sustracción, divulgación, alteración, ocultamiento o utilización indebida por parte del contratista del personal a su cargo y de sus subcontratistas, garantizando la confidencialidad de la información institucional a la cual lleguen a tener accesos directamente o por intermedio de terceros. Las personas asignadas por el contratista deberán firmar el formato de acuerdo de confidencialidad, una vez iniciada la ejecución del contrato.
14. Cumplir con las políticas de seguridad de la información y del sistema de Gestión integrado de la Entidad, durante la ejecución del contrato.
15. Atender los requerimientos que sobre la ejecución del contrato realicen otras entidades del Estado tales como la Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la Nación, entre otros.
16. Mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de la que haga uso o tenga conocimiento en el cumplimiento del objeto contractual, comprometiéndose a no utilizarla para provecho propio, ni divulgarla, comercializarla, publicarla, cederla, revelarla o reproducirla de manera directa e indirecta o ponerla a disposición de terceros que no estén autorizados por la Superintendencia de Sociedades para conocerla. Al respecto el contratista deberá suscribir Compromiso de Confidencialidad, una vez perfeccionado el contrato, el cual formará parte integral del mismo. Obrar con lealtad y buena fe durante la ejecución del contrato, evitando dilaciones injustificadas o acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley, con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a la Superintendencia, y a las demás autoridades competentes, para que adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.
17. No ejercer actos que comprometen o afecten a la Superintendencia de Sociedades, por lo que es su obligación como Contratista está en no utilizar, incluso después de terminada la relación contractual, para su beneficio o el de terceros: información de sus vigilados, bases de datos de cualquier índole, software, procedimientos, métodos, estudios,

68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

estadísticas, proyectos y demás información técnica, financiera, económica, comercial o cualquier otra información utilizada o elaborada por la Superintendencia de Sociedades en cumplimiento de su misión institucional.

18. Aceptar que el material que sea creado y/o entregado en cumplimiento del contrato, será de propiedad de la Entidad y debe ir acompañado de sus versiones finales (Ley 23 de 1982). La entidad podrá en un futuro utilizar dichos bienes y productos y de presentarse la necesidad del registro, el certificado de transferencia se deberá entregar en la forma y plazos establecidos en la solicitud realizada por quien ejerce la supervisión del contrato.
19. Las demás que se deriven de la naturaleza del contrato y que garanticen su cabal y oportuna ejecución.

4.5.2. Obligaciones Específicas del contratista

1. El contratista deberá entregar y configurar el certificado que acredite el derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización de la solución en la nube Genesys Cloud a nombre de la Superintendencia de Sociedades, con las características establecidas en el Anexo Técnico, expedido directamente por el fabricante. Esta obligación deberá cumplirse dentro del plazo de ejecución contractual. La vigencia de la renovación del derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización será de un (1) año, contado a partir de la fecha de activación de la licencia.

2. El contratista deberá entregar un documento expedido por el fabricante que certifique la prestación del servicio de soporte, mantenimiento y actualización a la solución en la Nube Genesys Cloud durante la vigencia del contrato.
3. Presentar un informe mensual que incluya el detalle de las actividades realizadas y, asimismo, indique el conteo de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) aplicados o no durante el periodo respectivo.
4. Prestar el servicio de la solución Genesys Cloud dando cumplimiento a los requerimientos establecidos en el anexo técnico.
5. Treinta (30) días hábiles a partir del inicio de la vigencia del licenciamiento el contratista deberá presentar un documento técnico (informe) que contenga los resultados del análisis efectuado y las oportunidades de mejora identificadas, de acuerdo con lo establecido en el anexo técnico.
6. Prestar atención o asistencia técnica para los problemas o fallos que se puedan presentar en el funcionamiento de la solución, dentro de las 2 horas siguientes para los casos que sean críticos.
7. Realizar las actualizaciones que libere el fabricante sin incurrir en costos adicionales para la Entidad.
8. Realizar la revisión y diagnóstico del estado actual de la solución y, basados en los resultados, elaborar y ejecutar un plan de acción de mejora, para garantizar que la solución esté en la última versión, con todas las nuevas funcionalidades que apliquen a la operación del Centro

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

de Contacto, implementadas y operativas de acuerdo con lo establecido en el anexo.

9. Definir junto con los líderes técnicos y funcionales de la Entidad, los diferentes requerimientos, mejoras y las actividades necesarias para garantizar una correcta operación del centro de contacto multicanal de la Entidad para la atención al ciudadano. Para lo cual deberá entregar el respectivo documento escrito que soporte la ejecución.
10. Realizar capacitaciones a los agentes de servicio y al supervisor que operan los canales telefónicos, chat, cobrowsing, asistente generativo, sobre cada una de las funcionalidades que se liberen durante la vigencia de la suscripción, de acuerdo con lo establecido en el anexo técnico
11. Realizar una transferencia de conocimiento tipo técnico a los funcionarios que designe la Dirección de Tecnología de la información y las Comunicaciones en las nuevas funcionalidades que se liberen durante la vigencia de la suscripción de acuerdo con lo establecido en el anexo técnico
12. Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos en el Anexo Técnico. En caso de incumplimiento atribuible al contratista, este deberá otorgar las compensaciones correspondientes mediante horas de desarrollo, configuración, parametrización o evolución funcional de la plataforma Genesys Cloud, de acuerdo con las condiciones establecidas en el Anexo Técnico.
13. Diseñar, implementar y poner en operación un Chatbot Generativo para el área de atención al ciudadano de apoyo para atender PQRS y demás temas propios de la misión institucional con capacidad de generar respuestas nuevas y creativas en tiempo real, orientadas a mejorar la interacción, experiencia y eficiencia en la atención de los usuarios de la Entidad, y que permitan evolucionar en la atención al ciudadano por los canales telefónico, chat y cobrowsing o co-navegación
14. Cumplir en su totalidad las especificaciones, condiciones, requerimientos técnicos, estándares de calidad y demás disposiciones contenidas en el Anexo Técnico, el cual forma parte integral del presente proceso.
15. Priorizar la contratación de personas naturales con discapacidad y/o emprendimientos y empresas de personas con discapacidad, en el evento en que requiera subcontratar bienes, obras, o servicios dentro de la cadena de provisión, y siempre que ello no comprometa la seguridad, la correcta ejecución del contrato ni el cumplimiento de la normatividad técnica y del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo aplicable, en los términos del artículo 2.2.1.2.4.2.7.5 del Decreto 1082 de 2015, modificado por el Decreto 287 de 2026. Para efectos de verificación, el contratista deberá presentar con cada solicitud de pago la documentación correspondiente o, en su defecto, justificar documentalmente, con los soportes respectivos, las circunstancias objetivas, de fuerza mayor o caso fortuito que impidan su cumplimiento. Para el cumplimiento de esta obligación, el contratista deberá:

    a) Mantener, durante la prestación del servicio técnico, la vinculación laboral de las personas con discapacidad incorporadas en

68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

cumplimiento de esta obligación, salvo circunstancias objetivas, de fuerza mayor o caso fortuito debidamente acreditadas;

b) Atender los requerimientos de la supervisión relacionados con la verificación de su cumplimiento; y
c) Informar oportunamente al supervisor del contrato cualquier novedad relacionada con esta obligación. El incumplimiento injustificado podrá constituir causal de incumplimiento contractual.

4.6. Obligaciones del Contratante

1. Suscribir el inicio del contrato mediante el SECOP II.
2. Exigir al contratista la ejecución idónea y oportuna del objeto contractual y velar por su cumplimiento.
3. Efectuar un seguimiento efectivo al cumplimiento de las obligaciones del CONTRATISTA a través del supervisor del contrato y de sus obligaciones frente al Sistema General de Seguridad Social.
2. Autorizar el pago del valor del contrato de acuerdo con la forma de pago establecida, previa revisión de los documentos requeridos para el pago y visto bueno del supervisor del contrato.
3. Proporcionar toda la información que EL CONTRATISTA requiera para el cumplimiento de sus actividades contractuales.
4. Designar el supervisor del contrato, que se encargue de ser el enlace entre la Superintendencia de Sociedades y EL CONTRATISTA.
5. Designar a través de la supervisión del contrato, el equipo de trabajo necesario para la ejecución del mismo.
6. Velar por el cumplimiento de las obligaciones del contrato.
7. Facilitar los espacios físicos y el ingreso a las instalaciones de la Entidad, de las personas que el contratista envíe para realizar los trabajos correspondientes al objeto del contrato, así mismo como la información necesaria para el desarrollo del objeto contractual.
8. Exigir al contratista la ejecución idónea y oportuna del objeto contractual y velar por el cumplimiento del mismo.
9. Coordinar al interior de la Entidad, el procedimiento para realizar las actividades de manera que no afecten el servicio público.
10. Programar las reuniones que se requieran para el seguimiento a la ejecución del contrato.
11. Verificar a través de la supervisión la documentación que aporta el contratista para el inicio de actividades y para el trámite de pago.
12. El Supervisor evaluará el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) a cargo del Contratista. De acuerdo a lo descrito en el Anexo Técnico.
13. Realizar un seguimiento a la ejecución presupuestal del contrato.
14. Las demás obligaciones que surjan de acuerdo con la naturaleza del contrato.

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

4.7. Lugar de ejecución del contrato

La ejecución del contrato será en la ciudad de Bogotá D.C. Avenida El Dorado No. 51- 80 o remota.

4.8. Supervisión:

La supervisión técnica y administrativa del contrato estará a cargo de la Coordinadora Grupo de Innovación, Desarrollo y Arquitectura de Aplicaciones y la Coordinadora del Grupo Relación Estado – Ciudadano o quienes hagan sus veces en aspectos funcionales y administrativos.

4.9. Líder del Proceso:

El liderazgo del proceso y la responsabilidad por su seguimiento estará a cargo del Coordinadora del Grupo de Innovación, Desarrollo y Arquitectura de Aplicaciones.

5. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

La Superintendencia de Sociedades, de conformidad con lo previsto en el artículo 2 de la Ley 80 de 1993 modificada por la Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011 y Decreto Reglamentario 1082 de 2015, se rige por el Estatuto General de Contratación.

Asimismo, el numeral 2 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 *"Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos"*, establece:

"ARTÍCULO 2o. 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 base en las siguientes reglas:*
(…)

2. ***Selección abreviada.*** *La Selección abreviada corresponde a la modalidad de selección objetiva prevista para aquellos casos en que, por las características del objeto a contratar, las circunstancias de la contratación o la cuantía o destinación del bien, obra o servicio puedan adelantarse procesos simplificados para garantizar la eficiencia de la gestión contractual.*

"(…) *Serán causales de selección abreviada las siguientes:*

68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

a) La adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización por parte de las entidades, que corresponden a aquellos que poseen las mismas especificaciones técnicas, con independencia de su diseño o de sus características descriptivas, y comparten patrones de desempeño y calidad objetivamente definidos.

Para la adquisición de estos bienes y servicios las entidades deberán, siempre que el reglamento así lo señale, hacer uso de procedimientos de subasta inversa o de instrumentos de compra por catálogo derivados de la celebración de acuerdos marco de precios o de procedimientos de adquisición en bolsas de productos;"

La ley ibidem señala en el numeral tercero del artículo 5, lo siguiente:

"ARTÍCULO 5. DE LA SELECCIÓN OBJETIVA. *Es objetiva la selección en la cual la escogencia se haga al ofrecimiento más favorable a la entidad y a los fines que ella busca, sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva. En consecuencia, los factores de escogencia y calificación que establezcan las entidades en los pliegos de condiciones o sus equivalentes tendrán en cuenta los siguientes criterios:*

(…)3. Sin perjuicio de lo previsto en el numeral 1 del presente artículo, en los pliegos de condiciones para las contrataciones cuyo objeto sea la adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y común utilización, las entidades estatales incluirán como único factor de evaluación el menor precio ofrecido."

Las características técnicas requeridas para la renovación de la suscripción al derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización de la solución en la nube Genesys Cloud se encuentran definidas de manera en el Anexo Técnico del presente proceso.

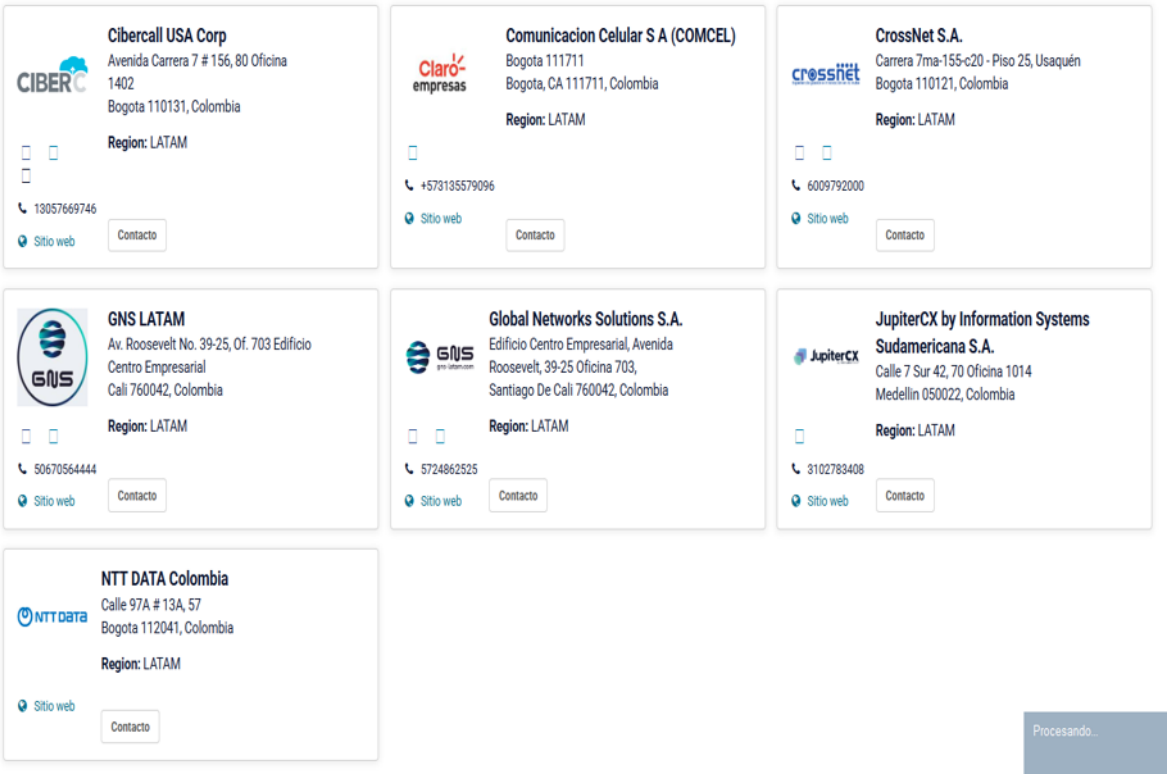
Estas características comprenden, entre otros aspectos, las suscripciones requeridas, las funcionalidades de la plataforma para la operación del Centro de Contacto y los canales de atención, las condiciones de soporte, mantenimiento, actualización, niveles de servicio, seguridad, disponibilidad, integraciones y demás requisitos técnicos exigidos por la Entidad.
Los bienes y servicios requeridos poseen especificaciones técnicas uniformes y patrones de desempeño y calidad objetivamente definidos, toda vez que corresponden a la renovación de suscripciones y servicios asociados a una solución tecnológica en la nube, cuya necesidad puede ser satisfecha por proveedores que acrediten el cumplimiento integral de las condiciones mínimas establecidas por la Superintendencia de Sociedades.

6. ANÁLISIS QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.

6.1. Estudio de mercado

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Con el fin de determinar las condiciones técnicas y económicas del mercado relacionadas con el objeto contractual, la Superintendencia de Sociedades realizó un análisis de los proveedores autorizados por el fabricante Genesys en Colombia. Como resultado de esta verificación, se identificaron siete (7) partners autorizados con capacidades técnicas, comerciales y operativas para participar en el presente proceso de selección, detallados a continuación:

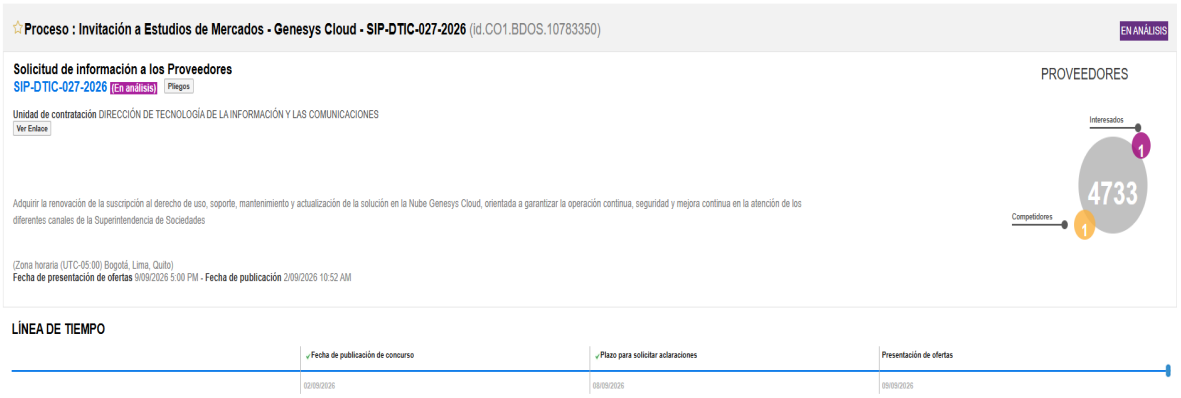


Para estructurar el presupuesto oficial del presente proceso, la Superintendencia de Sociedades adelantó la Solicitud de Información a Proveedores SIP-DTIC-027-2026, la cual fue publicada en la plataforma SECOP II el 2 de septiembre de 2026, estableciendo como fecha límite para la presentación de cotizaciones el 9 de septiembre de 2026 a las 5:00 p. m. Esta convocatoria abierta se desarrolló con el propósito de garantizar los principios de transparencia, publicidad y libre concurrencia en la consolidación del estudio de mercado, así como de estandarizar las condiciones técnicas y económicas de las cotizaciones bajo reglas homogéneas y competitivas.

La invitación fue dirigida a cuatro mil setecientos treinta y tres (4.733) posibles proveedores registrados en la plataforma SECOP II, relacionados con el objeto del proceso, con el fin de promover la participación del mayor número posible de interesados y fortalecer la pluralidad de oferentes.

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Ilustración: Evento de Cotización

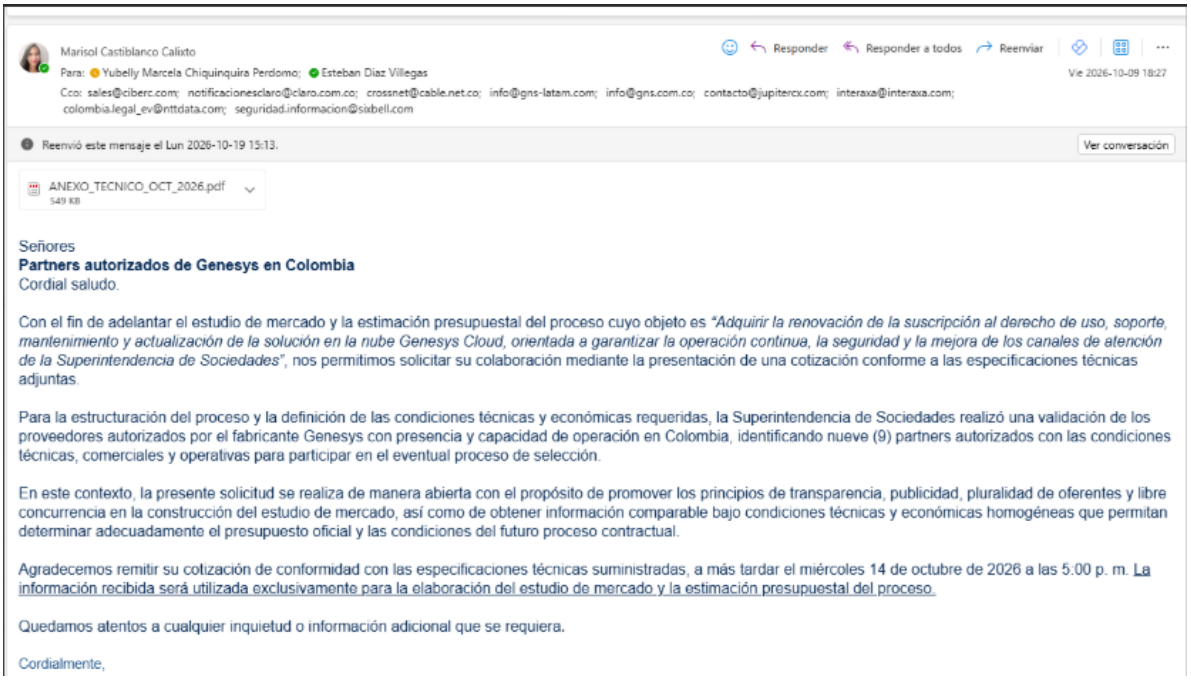


Lo anterior resulta consistente con las dinámicas del mercado especializado de soluciones Genesys y con el marco normativo de la contratación pública colombiana, que fomenta la participación de estructuras asociativas como consorcios y uniones temporales. En tal sentido, la solicitud de información se mantuvo abierta al mercado en condiciones de igualdad, permitiendo que diferentes actores del sector tecnológico, de manera individual o asociada, pudieran concurrir al proceso y presentar sus propuestas técnicas y económicas

Adicionalmente al evento de solicitud de cotización adelantado a través de SECOP II, en el cual se recibió una única cotización, la Entidad, con el propósito de ampliar la consulta al mercado y promover una mayor participación de potenciales proveedores, realizó gestiones complementarias mediante la remisión de solicitudes de cotización por correo electrónico a los partners autorizados de Genesys en Colombia, suministrando las especificaciones técnicas requeridas para la estructuración del proceso.

En desarrollo de esta gestión, la solicitud fue remitida inicialmente el 9 de octubre de 2026, estableciendo como fecha límite para la recepción de cotizaciones el 14 de octubre de 2026 a las 5:00 p. m. Posteriormente, con el fin de ampliar las posibilidades de participación, el plazo fue extendido hasta el 16 de octubre de 2026 a las 4:00 p. m. y, finalmente, hasta el 21 de octubre de 2026. En las comunicaciones remitidas se señaló que la consulta tenía como finalidad obtener información del mercado para la elaboración del estudio y la estimación presupuestal, bajo los principios de transparencia, publicidad, pluralidad de oferentes y libre concurrencia.

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411



Marisol Castiblanco Calixto

Responder | Responder a todos | Reenviar

Para: Yubelly Marcela Chiquinquira Perdomo; Esteban Diaz Villegas

Vie 2026-10-09 18:27

Cco: sales@ciberc.com; notificacionesclaro@claro.com.co; crossnet@cable.net.co; info@gns-latam.com; info@gns.com.co; contacto@jupitercx.com; interaxa@interaxa.com; colombia.legal_ev@nttdata.com; seguridad.informacion@sixbell.com

Reenvió este mensaje el Lun 2026-10-19 15:13.

Ver conversación

ANEXO_TECNICO_OCT_2026.pdf
549 KB

Señores
Partners autorizados de Genesys en Colombia
Cordial saludo.

Con el fin de adelantar el estudio de mercado y la estimación presupuestal del proceso cuyo objeto es *"Adquirir la renovación de la suscripción al derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización de la solución en la nube Genesys Cloud, orientada a garantizar la operación continua, la seguridad y la mejora de los canales de atención de la Superintendencia de Sociedades"*, nos permitimos solicitar su colaboración mediante la presentación de una cotización conforme a las especificaciones técnicas adjuntas.

Para la estructuración del proceso y la definición de las condiciones técnicas y económicas requeridas, la Superintendencia de Sociedades realizó una validación de los proveedores autorizados por el fabricante Genesys con presencia y capacidad de operación en Colombia, identificando nueve (9) partners autorizados con las condiciones técnicas, comerciales y operativas para participar en el eventual proceso de selección.

En este contexto, la presente solicitud se realiza de manera abierta con el propósito de promover los principios de transparencia, publicidad, pluralidad de oferentes y libre concurrencia en la construcción del estudio de mercado, así como de obtener información comparable bajo condiciones técnicas y económicas homogéneas que permitan determinar adecuadamente el presupuesto oficial y las condiciones del futuro proceso contractual.

Agradecemos remitir su cotización de conformidad con las especificaciones técnicas suministradas, a más tardar el miércoles 14 de octubre de 2026 a las 5:00 p. m. La información recibida será utilizada exclusivamente para la elaboración del estudio de mercado y la estimación presupuestal del proceso.

Quedamos atentos a cualquier inquietud o información adicional que se requiera.

Cordialmente,



RV: Solicitud de cotización para estudio de mercado – Solución Genesys Cloud | Publica | Resumir este correo electrónico

Marisol Castiblanco Calixto

Responder | Responder a todos | Reenviar

CC: Jose.Pimiento@genesys.com; Esteban Diaz Villegas; Yubelly Marcela Chiquinquira Perdomo

Jue 2026-10-15 16:33

Cco: sales@ciberc.com; notificacionesclaro@claro.com.co; info@gns-latam.com; info@gns.com.co; contacto@jupitercx.com; interaxa@interaxa.com; colombia.legal_ev@nttdata.com; y 2 más

Reenvió este mensaje el Mié 2026-10-21 09:22.

Ver conversación

ANEXO_TECNICO_OCT_2026.pdf
549 KB

Señores
Partners autorizados de Genesys en Colombia
Cordial saludo.

Para la Entidad es muy importante contar con la información del mercado real para estructurar sus procesos de contratación bajo los principios de transparencia, publicidad, pluralidad de oferentes y libre concurrencia. Por esto, ampliamos el plazo para remitir sus propuestas hasta el día 16 de octubre a las 4pm.

La información recibida será utilizada exclusivamente para la elaboración del estudio de mercado y la estimación presupuestal del proceso.

Cordialmente,

No obstante, las gestiones adicionales adelantadas por la Entidad y las ampliaciones otorgadas para incentivar la participación de los proveedores consultados, no se recibieron cotizaciones adicionales. En consecuencia, y habiéndose realizado acciones tendientes a ampliar la consulta al mercado, la Entidad continuará con la elaboración del estudio de mercado tomando como referencia la única cotización efectivamente recibida en el evento adelantado a través de SECOP II, dejando constancia de las actuaciones realizadas para procurar la obtención de información económica adicional.

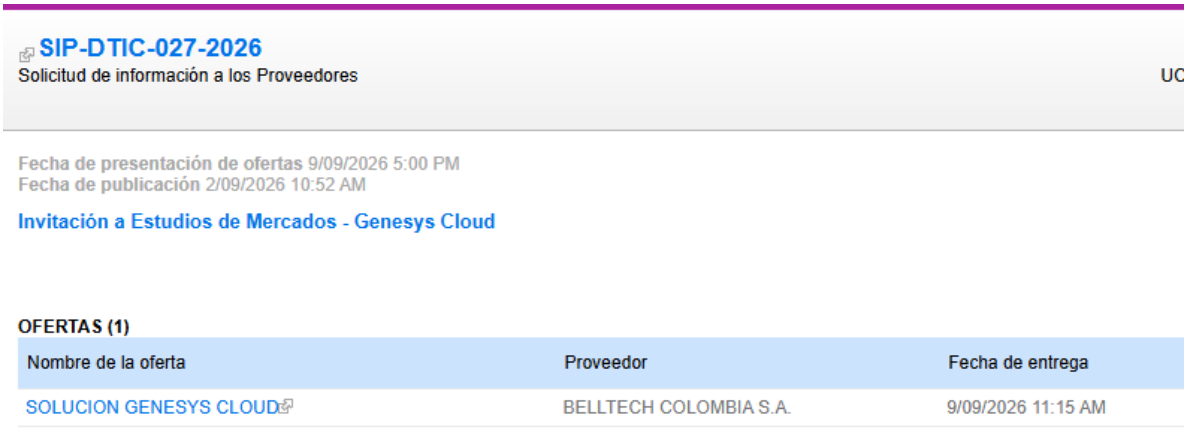
Resumen de las Solicitudes de Información a Proveedores

Como resultado del ejercicio de consulta al mercado, dentro del plazo establecido se recibió una (1) cotización presentada por **Belltech Colombia S.A.,**

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

identificada con NIT 900.180.801-9, la cual incluyó la totalidad de los componentes requeridos en la solicitud de información.

Oferta presentada:



SIP-DTIC-027-2026
Solicitud de información a los Proveedores UC

Fecha de presentación de ofertas 9/09/2026 5:00 PM
Fecha de publicación 2/09/2026 10:52 AM

Invitación a Estudios de Mercados - Genesys Cloud

OFERTAS (1)

Nombre de la oferta	Proveedor	Fecha de entrega
SOLUCION GENESYS CLOUD	BELLTECH COLOMBIA S.A.	9/09/2026 11:15 AM

No.	Componente	Cantidad	Valor unitario mensual	Valor mes (Cant. × V. unitario)
1	Genesys Cloud 4 o superior User, para un administrador o supervisor y diecisiete agentes	18 unidades	$857.500	$ 15.435.000,00
2	Genesys Cloud for Wallboard Device Charge, incluyendo visualización de indicadores y estadísticas en tiempo real, reportes y encuestas postatención	18 unidades	$150.294	$ 2.705.292,00
3	Soporte y evolución continua ilimitada durante un año	1 servicio mensual	$2.951.200	$2.951.200
4	Asistente virtual generativo, uso y evolución	1 unidad	$6.055.000	$6.055.000

Fuente: Cotización presentada por Belltech Colombia S.A. en desarrollo de la Solicitud de Información a Proveedores SIP-DTIC-027-2026, a través de SECOP II.

6.1.1. Análisis de la información obtenida

La cotización presentada por Belltech Colombia S.A. contiene información económica desagregada por cada uno de los componentes requeridos por la Superintendencia de Sociedades, lo que permite identificar el valor asociado al licenciamiento, los servicios de soporte y evolución continua, así como el asistente virtual generativo.

Aunque se recibió una sola cotización en desarrollo de la SIP-DTIC-027-2026, esta constituye una referencia económica útil para la estructuración del presupuesto oficial, dado que corresponde a la totalidad del alcance técnico definido por la Entidad y fue presentada en respuesta al requerimiento publicado en SECOP II.

68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Como referencia adicional, la Entidad tuvo en cuenta el antecedente contractual correspondiente al **Contrato de Compraventa No. 343 de 2025**, suscrito con Belltech Colombia S.A., cuyo objeto fue la renovación de la suscripción al derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización de Genesys Cloud para los canales de atención de la Superintendencia de Sociedades, por valor de **$395.626.824**, incluido IVA y demás erogaciones.

La comparación entre el antecedente y la cotización actual debe realizarse considerando las diferencias de alcance y cantidades. El contrato de 2025 contempló veinte (20) usuarios, veinte (20) licencias de wallboard, doscientas (200) horas de implementaciones especializadas a demanda y un asistente generativo. Por su parte, la cotización de 2026 contempla dieciocho (18) licencias de usuario (un administrador o supervisor y diecisiete agentes), dieciocho (18) licencias de wallboard, soporte y evolución continúa ilimitada durante un año y un asistente virtual generativo. En consecuencia, los valores globales no son plenamente homogéneos ni comparables de forma directa, por lo que se debe realizar el análisis a partir de los valores unitarios.

No obstante, el antecedente contractual y la cotización recibida permiten evidenciar que los componentes requeridos continúan correspondiendo a servicios efectivamente comercializados en el mercado y que el valor estimado se encuentra relacionado con el alcance, cantidades y condiciones técnicas requeridas para la vigencia objeto de contratación.

6.1.2. Análisis comparativo de referencias económicas

Teniendo en cuenta que, en desarrollo de la Solicitud de Información a Proveedores SIP-DTIC-027-2026, se recibió una (1) cotización, la Entidad complementó el análisis de la información obtenida con el antecedente contractual correspondiente al Contrato de Compraventa No. 343 de 2025.

Con el fin de establecer una referencia económica actualizada, la Entidad aplicó a los valores del Contrato de Compraventa No. 343 de 2025 un factor de actualización del cinco punto uno por ciento (5,1 %), como criterio de referencia para la estimación del valor de los componentes comparables en la vigencia 2026.

El factor de actualización del cinco punto uno por ciento (5,1 %) se soporta en la variación anual del Índice de Precios al Consumidor (IPC) publicada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), documento que hace parte de los soportes del estudio de mercado. La aplicación de dicho factor tuvo como finalidad actualizar el antecedente contractual de 2025 y establecer una referencia económica para la vigencia 2026.

Para los componentes de licenciamiento de usuarios, licenciamiento de wallboard y asistente virtual generativo, se ajustaron las cantidades históricas a las

68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

requeridas para la vigencia 2026, con el propósito de realizar la comparación sobre cantidades equivalentes:

					HISTORICO CONTRATO 343 de 2025 – con valores indexados IPC 2025 = 5,1%		BELLTECH – COTIZACION	
ITEM	**LICENCIA**	**DESCRIPCIÓN**	**CANT**	**UNIDAD DE MEDIDA**	**VALOR MES (CANT x VAL UNITARIO)**	**VALOR AÑO/GLOBAL (VALOR MES x 12 MESES)**	**VALOR MES (CANT x VAL UNITARIO)**	**VALOR AÑO/GLOBAL (VALOR MES x 12 MESES)**
1	Genesys Cloud 4 o superior User (GC-170-NV-USR4) Nominal	1 administrador / supervisor y 17 agentes	18	UNIDAD	$19.863.234,00	$238.358.808,00	$15.435.000,00	$185.220.000,00
2	Genesys Cloud for Wallboard Device Charge (PC-170-NV-PCWALLDC)	Licencia (para visualización KPI y estadísticas en tiempo real *(CX Analytcs Reportes Plus))* *Generación, Consulta y Reportes de Encuestas (Servicio Encuestas Post Atención EPA)* Licencias para encuesta de satisfacción. Set de reportes en formato BI (Colas, agentes, tipificaciones)	18	UNIDAD	$ 1.589.058,00	$ 19.068.696,00	$2.705.292,00	$32.463.504,00
3	Soporte y evolución continúa ilimitada (1 año)	Se deberán atender solicitudes de acuerdo con lo establecido en el anexo técnico	12	MES	No aplica por en 2025 se contrató por horas		$2.951.200,00	$ 35.414.400,00
4	Asistente Digital Generativo	Uso y evolución del asistente digital generativo	1	GLOBAL	$ 7.503.890,00	$90.046.680,00	$6.055.000,00	$72.660.000,00
		TOTAL, COMPARATIVO						**$ 325.757.904,00**

Nota 1. Valores expresados en pesos colombianos y redondeados al peso entero más cercano.

Nota 2. Los valores incorporan el tratamiento tributario indicado en las fuentes consultadas. Para la cotización de 2026, los componentes de licenciamiento y asistente virtual no registran IVA, mientras que el servicio de soporte y evolución continua incluye IVA del 19 %. El presupuesto oficial incluye todos los impuestos, costos y erogaciones a que haya lugar.

Nota 3. El presupuesto oficial se determinó con base en los valores contenidos en la cotización presentada por Belltech Colombia S.A. en el marco de la Solicitud de Información a Proveedores SIP-DTIC-027-2026. Esta referencia refleja las condiciones comerciales vigentes del mercado para los componentes requeridos por la Entidad. Adicionalmente, para algunos componentes se evidenciaron valores inferiores frente al antecedente contractual actualizado, mientras que otros no resultaron homogéneamente comparables debido a diferencias en alcance y modalidad de prestación del servicio.

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Nota 4. Los valores de los ítems 1 y 2 corresponden a dieciocho (18) licencias (un administrador o supervisor y diecisiete agentes), de conformidad con la necesidad definida por el área funcional. Para efectos del análisis comparativo, los valores fueron recalculados a partir de los costos unitarios obtenidos de las respectivas fuentes económicas.

El análisis comparativo evidenció diferencias entre el valor histórico actualizado y la cotización recibida, asociadas a las condiciones comerciales vigentes, la evolución de los servicios incluidos y las dinámicas propias del mercado tecnológico. Particularmente, se observó que algunos componentes presentan valores de mercado inferiores al antecedente contractual actualizado, mientras que otros reflejan variaciones derivadas de las condiciones de licenciamiento vigentes definidas por el fabricante y de las características específicas de los bienes y servicios requeridos para la vigencia 2026.

Respecto del componente de soporte y evolución continua, no fue posible efectuar una comparación homogénea con el antecedente contractual, toda vez que el Contrato No. 343 de 2025 contempló la prestación de servicios por horas de implementación especializada bajo demanda, mientras que la necesidad identificada para la vigencia 2026 corresponde a un esquema de soporte y evolución continua durante doce (12) meses. En consecuencia, las referencias analizadas no resultan directamente comparables debido a las diferencias de alcance, unidad de medida y modalidad de prestación del servicio.

Adicionalmente, la Entidad evidenció que los componentes asociados al licenciamiento de la plataforma Genesys se encuentran sujetos a las políticas comerciales, listas de precios y condiciones de comercialización establecidas por el fabricante, las cuales son trasladadas por los distribuidores y partners autorizados. En ese contexto, adoptar valores inferiores a los efectivamente cotizados en el mercado podría generar riesgos para la adecuada estructuración financiera del proceso y afectar el equilibrio económico de los futuros contratistas, al no corresponder a precios reales de comercialización para la vigencia objeto de contratación.

En consideración a lo anterior, y teniendo en cuenta que la Solicitud de Información a Proveedores SIP-DTIC-027-2026 permitió obtener una referencia económica vigente, integral y acorde con las necesidades definidas por la Entidad, se determinó adoptar como presupuesto oficial los valores contenidos en la cotización presentada por Belltech Colombia S.A. Esta metodología garantiza que el presupuesto refleje las condiciones actuales del mercado, preserve la viabilidad económica del proceso y asegure la aplicación de los principios de economía, planeación, eficiencia y responsabilidad en la gestión de los recursos públicos.

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

6.1.3. Metodología para la determinación del presupuesto oficial

El presupuesto oficial se determinó a partir del análisis comparativo de las referencias económicas disponibles. Como ejercicio de referencia, se comparó el valor histórico del proceso anterior de la entidad indexado a precios de 2026 y la cotización recibida en la SIP-DTIC-027-2026. No obstante, teniendo en cuenta que la cotización recibida refleja las condiciones comerciales vigentes del mercado y presenta valores inferiores al antecedente actualizado en los componentes de licenciamiento de usuarios y asistente digital generativo, se adoptaron como presupuesto oficial los valores cotizados, por un total de $325.757.904. Para el componente de soporte y evolución continua se adoptó el valor cotizado, debido a que no existe un antecedente homogéneo que permita efectuar una comparación directa.

En consecuencia, la Superintendencia de Sociedades establece como presupuesto oficial para el presente proceso la suma de **TRESCIENTOS VEINTICINCO MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS CUATRO PESOS M/CTE ($325.757.904)**, incluidos los impuestos, tasas, contribuciones, costos directos e indirectos y demás erogaciones necesarias para la correcta ejecución del objeto contractual.

6.1.4. Presupuesto oficial

El presupuesto oficial de la contratación corresponde a la suma de **TRESCIENTOS VEINTICINCO MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS CUATRO PESOS M/CTE ($325.757.904)**, este valor incluye el IVA y los demás impuestos y erogaciones a que haya lugar, y los gastos en que deba incurrir el contratista para la ejecución del contrato.

El presupuesto oficial se estimó en la suma señalada, teniendo como base la cotización allegada por Belltech Colombia S.A. en el estudio de mercado y el análisis comparativo con el antecedente contractual.

6.2. Certificado de Disponibilidad Presupuestal

El valor definido para la presente contratación se encuentra amparado con el certificado de disponibilidad presupuestal No. 47026 expedido por el Coordinador del Grupo de Presupuesto de la Entidad, con cargo al rubro de inversión C-3599-0200-11-53105B-3599923-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DE GESTIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES A NIVEL NACIONAL de la vigencia fiscal 2026.

6.3. Forma de pago

La Entidad pagará el valor del contrato así:

El valor del contrato se cancelará en un solo pago, una vez se haya entregado la certificación o constancia por parte del fabricante que acredite la suscripción,

68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

el derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización a la solución Genesys Cloud a favor de la Superintendencia de Sociedades.

Para el pago se debe acreditar lo siguiente:

a) **Documento Certificado:** Certificación y/o acta de recibo a satisfacción suscrita por el supervisor del contrato, en la que conste la entrega de los equipos y componentes y/o la instalación, configuración, pruebas y puesta en operación de la solución, conforme a las especificaciones de cada anexo técnico.

b) **Factura electrónica:** El contratista debe allegar la factura o cuenta de cobro congruente con los servicios efectivamente prestados.

c) **Informe supervisión:** La supervisión del contrato, validará y entregará para el pago, un informe escrito sobre el avance, estado y ejecución del contrato que se suscriba, así como las actividades realizadas, de acuerdo con la planeación acordada previamente.

PARÁGRAFO 1°.-. El pago se efectuará al CONTRATISTA dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la presentación de la factura o cuenta de cobro correspondiente, entrega de informe escrito del contratista una vez finalizadas las semanas o términos establecidos para cada una de las fases, de acuerdo al cronograma de trabajo, previo cumplimiento de la totalidad de la fase que sea objeto del pago, el cumplido a satisfacción expedido por el supervisor del contrato e informe escrito por parte del mismo y copia de los documentos que prueben que ha cumplido. a la radicación de los documentos en la Dirección Financiera.

PARÁGRAFO 2°.-. Si la factura no ha sido correctamente elaborada o no acompañan los documentos requeridos para el pago y/o se presentan de manera incorrecta, el término para este solo empezará a contarse desde la fecha en que aporte el último de los documentos y/o se presenten en debida forma. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del CONTRATISTA y no tendrán por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza. En el caso en que el cumplimiento de la condición no se dé en la oportunidad señalada, la Superintendencia de Sociedades no efectuará el pago hasta cuando el Contratista evidencie el cumplimiento de las obligaciones respectivas, previa aprobación por parte de la supervisión.

PARÁGRAFO 3°.-. Para el pago, el CONTRATISTA deberá acreditar documentalmente el cumplimiento de sus obligaciones, frente al Sistema de Seguridad Social Integral (salud, pensiones y riesgos laborales) y parafiscales (Cajas de Compensación familiar Sena, e ICBF) durante la ejecución del contrato debidamente firmado por Representante Legal y/o Revisor Fiscal, según sea el caso, acorde a lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el Artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

PARÁGRAFO 4°. - La factura electrónica aprobada por el supervisor del contrato en SIIF Nación acorde con lo establecido en la circular externa 042 del 26 de diciembre de 2023 expedida por la Administración SIIF Nación, deberá ser legalizada por el CONTRATISTA en la plataforma del SECOP II. SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES.

PARÁGRAFO 5°.-. El valor correspondiente al pago será consignado en la cuenta indicada por el CONTRATISTA en la plataforma del SECOP II o en caso de modificación de ésta, la que indique por escrito el CONTRATISTA por intermedio de su Representante Legal, en comunicación dirigida al supervisor del contrato.

PARÁGRAFO 6°.-. Una vez el supervisor del contrato certifique el recibo a satisfacción de los servicios prestados a la finalización del plazo contractual y haya confirmado el balance de obligaciones y pagos, solicitará a la Dirección Financiera, con copia al Grupo de Contratación, la liberación de los recursos que no vayan a ser obligados. Esto procederá, acorde con las condiciones del contrato, previa certificación del supervisor en la que conste que se ha cumplido a satisfacción con el objeto del gasto, que el contrato no tiene cruces de cuentas pendientes ni saldos a favor del CONTRATISTA que se afecten con la liberación, y que la liberación no afecta procesos de incumplimiento, ni multas o compensaciones a favor de la Entidad.

PARÁGRAFO 7°.-. La SUPERINTENDENCIA liberará el saldo del Certificado de Disponibilidad Presupuestal no utilizado, una vez cumplidas las cláusulas de perfeccionamiento y ejecución si hay lugar a ello.

PARÁGRAFO 8°.-. Los pagos estarán sujetos a la disponibilidad del PAC se la Superintendencia de Sociedades y liquidez de la Tesorería.

PARÁGRAFO 9°.-. El CONTRATISTA deberá cargar en el SECOP II la factura o cuenta de cobro según aplique, en el plan de pagos conforme a lo establecido en la presente cláusula.

PARÁGRAFO 10°.-. Para efectos del trámite de pago, **EL CONTRATISTA** deberá presentar, con cada solicitud de pago, la documentación que acredite el cumplimiento de la obligación prevista en el contrato sobre priorización de la contratación de personas naturales con discapacidad o, en su defecto, justificar documentalmente, con los soportes respectivos, las circunstancias objetivas, de fuerza mayor o caso fortuito que impidan su cumplimiento.

Cuando en cumplimiento de esta obligación hubiere vinculado personas con discapacidad, deberá allegarse para acogerse al tratamiento diferencial previsto en los apartes que resulte aplicable del presente proceso de contratación, las personas naturales que acrediten su condición de persona con discapacidad mediante la presentación de **certificado de discapacidad** expedido por un prestador de servicios de salud autorizado por la secretaría de salud del

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

respectivo ente territorial o la entidad que haga sus veces, conforme a la normativa expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social y la Ley 361 de 1997.

1. Requisitos del certificado de discapacidad El certificado de discapacidad deberá cumplir, como mínimo, con las exigencias técnicas y formales vigentes, incluyendo la identificación de la entidad prestadora de servicios de salud, la identificación del titular, el o los diagnósticos conforme a la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-10), la categoría de discapacidad, el nivel de dificultad de desempeño, el perfil de funcionamiento, las firmas de los profesionales del equipo multidisciplinario y los demás elementos exigidos por la regulación sanitaria y las circulares de la Superintendencia Nacional de Salud.

2. Tratamiento diferencial a personas jurídicas integradas por personas con discapacidad. Podrán acogerse al tratamiento diferencial las personas jurídicas que acrediten ser empresas de personas con discapacidad o que cumplan con el porcentaje de trabajadores con discapacidad exigido en el Decreto 287 de 2026 y en el Decreto Único Reglamentario 1082 de 2015 (o normas que los modifiquen o sustituyan). Para tal efecto, deberán aportar certificación suscrita por el revisor fiscal o, en su defecto, por el contador público de la entidad, en la que se indique: (i) el número total de trabajadores; (ii) el número de trabajadores con discapacidad; (iii) el porcentaje que estos representan sobre la planta de personal; y (iv) que dicha información se soporta en certificados de discapacidad expedidos conforme a la regulación del Ministerio de Salud y Protección Social.

3. Aporte de certificados de discapacidad de socios o trabajadores. La certificación del revisor fiscal o contador público deberá estar soportada en los correspondientes certificados de discapacidad de los socios o trabajadores con discapacidad que se tengan en cuenta para el cómputo del porcentaje exigido, los cuales deberán ser expedidos por prestadores de servicios de salud autorizados por las secretarías de salud, en los términos de la normativa sanitaria vigente.

4. Autorización para el tratamiento de datos personales sensibles Con la sola presentación de los certificados de discapacidad y demás documentos que contengan información sobre la condición de discapacidad, el oferente declara, bajo la gravedad de juramento, que cuenta con la autorización previa, expresa e informada de los titulares de los datos personales para que la Entidad contratante, en su calidad de responsable del tratamiento, pueda tratar dichos datos personales, incluidos los datos sensibles de salud, única y exclusivamente para los fines del presente proceso de contratación y en cumplimiento del Decreto 287 de 2026 y demás normativa aplicable en materia de discapacidad y contratación pública. La Entidad se obliga a tratar esta información conforme a la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y su política de tratamiento de datos personales, adoptando las medidas de seguridad necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

5. Validez de la acreditación y verificación La Entidad contratante se reserva la facultad de verificar la autenticidad y vigencia de los certificados de discapacidad y de la certificación del revisor fiscal o contador público, así como de solicitar aclaraciones o documentos adicionales cuando ello resulte necesario para comprobar el cumplimiento de las condiciones exigidas para el tratamiento diferencial.

En los documentos aportados deberá constar como mínimo: La permanencia del personal con discapacidad durante el período facturado; El cumplimiento de las obligaciones laborales y de seguridad social a que haya lugar; y las novedades que se hubieren presentado frente a dicha obligación.

El supervisor verificará esta información como requisito para la aprobación del pago. El incumplimiento injustificado podrá dar lugar a la no aprobación del pago respectivo, sin perjuicio de las demás medidas contractuales aplicables.

6.4. Plazo del contrato

El plazo de ejecución del contrato será hasta el 19 de diciembre de 2026, contado a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato y de la suscripción del acta de inicio, cuando haya lugar a ello.

Sin perjuicio del plazo de ejecución contractual señalado, las licencias, derechos de uso, soporte, mantenimiento y actualización de la solución Genesys Cloud deberán mantenerse vigentes durante doce (12) meses, contados a partir de su activación efectiva y de la expedición de la certificación correspondiente por parte del fabricante o canal autorizado.

7. JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN QUE PERMITEN IDENTIFICAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE.

La Entidad establece la escogencia del contratista a través de un proceso en modalidad selección abreviada por subasta inversa, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1082 de 2015, la Ley 80 de 1993 y de la Ley 1150 de 2007.

Al respecto, en el artículo 2, numeral 2 de la Ley 1150 de 2007 se definen los criterios para optar por el modelo de selección abreviada donde se indica que: *"La adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización por parte de las Entidades, que corresponden a aquellos que poseen las mismas especificaciones técnicas, con independencia de su diseño o de sus características descriptivas, y comparten patrones de desempeño y calidad objetivamente definidos. Para la adquisición de estos bienes y servicios las Entidades deberán, siempre que el reglamento así lo señale, hacer uso de procedimientos de subasta inversa (…)".*

La adjudicación se realizará de manera integral a un único proponente que cumpla los requisitos habilitantes exigidos y presente la oferta económica más

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

favorable para la Entidad como resultado de la Subasta Inversa Electrónica, de conformidad con las reglas establecidas en el pliego de condiciones. En consecuencia, el único factor de evaluación será el menor precio ofertado, sin perjuicio de la verificación previa del cumplimiento de los requisitos habilitantes establecidos por la Entidad.

7.1. Requisitos mínimos habilitantes

Los requisitos mínimos habilitantes, tendientes a verificar la capacidad jurídica, las condiciones técnicas, de experiencia, la capacidad financiera y de organización de los proponentes, son los siguientes:

7.1.1. Aspectos de verificación de la Capacidad Jurídica

Serán definidos por el Grupo de Contratos de conformidad con el numeral 2 del artículo 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 del 2015 y se establecerán en el proyecto de pliego de condiciones y en el pliego definitivo.

7.1.2. Criterios de Verificación de la Capacidad Financiera

Serán los definidos por el Grupo de Contabilidad para el respectivo proceso de contratación, de conformidad con el numeral 3 del artículo 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 del 2015, los cuales serán remitidos mediante el memorando correspondiente y se incluirán en el proyecto de pliego de condiciones y en el pliego definitivo, una vez el Grupo de Contabilidad cuente con el Estudio previo de conveniencia y oportunidad y el documento de Estudio del Sector.

7.1.3. Criterios de Verificación de la Capacidad organizacional

Serán los definidos por el Grupo de Contabilidad para el respectivo proceso de contratación, de conformidad con el numeral 4 del artículo 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 del 2015. Estos criterios serán remitidos mediante el memorando correspondiente y se incluirán en el proyecto de pliego de condiciones y en el pliego definitivo, una vez el Grupo de Contabilidad cuente con el Estudio previo de conveniencia y oportunidad y el documento de Estudio del Sector.

7.1.4. Criterios de Verificación Técnica:

a. Oferta Técnica

El cumplimiento de las condiciones y especificaciones técnicas necesarias para el cumplimiento del objeto y las obligaciones se acredita por el proponente mediante la manifestación que efectúe en el Anexo de Presentación de la Propuesta, donde se indica que cumple con las especificaciones del anexo técnico.

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

b. Experiencia del proponente

De conformidad con lo establecido en los artículos 2.2.1.1.1.5.1., 2.2.1.1.1.5.2 y 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 de 2015, el proponente deberá acreditar experiencia relacionada con el objeto del presente proceso, conforme a las siguientes condiciones mínimas.

Para su verificación, los proponentes deberán allegar con su propuesta el Certificado de Inscripción, Clasificación y Calificación en el Registro Único de Proponentes – RUP, expedido por la Cámara de Comercio correspondiente, con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de cierre del proceso de selección.

De acuerdo con la información del RUP, el proponente deberá acreditar mínimo uno (01) máximo cuatro (4) contratos cuyo objeto o alcance u obligaciones comprendan o incluyan o se encuentre directamente relacionado con alguna de las siguiente venta, renovación, mantenimiento, soporte y actualización a la solución en la Nube Genesys Cloud, los cuales deben estar suscritos y ejecutados en su totalidad a la fecha de cierre del presente proceso de contratación, cuya sumatoria sea igual o superior al presupuesto oficial del presente proceso de selección, es decir a 194.82 SMMLV, así mismo, allegar diligenciado el ANEXO DE EXPERIENCIA DEL PROPONENTE.

El objeto de cada uno de los contratos deberá estar clasificado en alguno de los códigos del Clasificador de Bienes y Servicios de Naciones Unidas que se presentan a continuación:

Clasificación UNSPSC	Producto
43231500	Software funcional específico de la empresa
43231501	Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (call center)
81161700	Servicios de telecomunicaciones
72151600	Servicios de sistemas especializados en comunicación
81112500	Servicios de alquiler o arrendamiento de licencias de software de computador
81111800	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas
81161600	Servicios de correo electrónico y mensajería
81161800	Servicios de alquiler o arrendamientos de equipos o plataformas de voz y datos o multimedia

Nota 1: Atendiendo los criterios diferenciales contemplados en el Decreto 1860 de 2021, así como las medidas de inclusión establecidas en la Ley 1618 de 2013 y el Decreto 287 de 2026, los proponentes que acrediten la calidad de MiPymes, emprendimientos o empresas de mujeres, o aquellos conformados por jóvenes egresados del Sistema de Protección del ICBF o por personas con discapacidad, podrán acreditar la experiencia solicitada con hasta cinco (5) certificaciones de

68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

contratos *cuyo objeto o alcance u obligaciones comprendan o incluyan o se encuentre directamente relacionado con* venta, renovación, mantenimiento, soporte y actualización a la solución en la Nube Genesys Cloud, los cuales deben estar suscritos y ejecutados en su totalidad a la fecha de cierre del presente proceso de contratación, cuya sumatoria sea igual o superior al presupuesto oficial del presente proceso de selección, es decir a 194.82 SMMLV, así mismo, allegar diligenciado el ANEXO DE EXPERIENCIA DEL PROPONENTE.

Nota 2: Este requisito podrá ser acreditado por uno o varios integrantes del Consorcio o Unión Temporal, en caso de presentarse bajo estas modalidades asociativas.

Nota 3: Cuando se aporte experiencia ejecutada bajo la modalidad de Consorcio o Unión Temporal, únicamente se tendrá en cuenta el valor correspondiente al porcentaje de participación del integrante que acredita la experiencia.

Nota 4: De conformidad con el artículo 221 del Decreto Ley 019 de 2012, en aquellos casos en que por las características del objeto a contratar se requiera la verificación de requisitos del proponente adicionales a los contenidos en el Registro Único de Proponentes, la Superintendencia de Sociedades podrá hacer tal verificación en forma directa.

En consecuencia, teniendo en cuenta que el presente proceso requiere experiencia específica, será necesario que los documentos aportados permitan verificar de manera clara que los contratos ejecutados incluyeron:

Contratos cuyo objeto o alcance u obligaciones comprendan o incluyan o se encuentre directamente relacionado con venta, renovación, mantenimiento, soporte y actualización a la solución en la Nube Genesys Cloud

Es indispensable que los documentos que se aporten para acreditar el presente requisito correspondan a los contratos que se encuentren registrados en el RUP y que soporten la experiencia solicitada por la Entidad.

Por lo tanto, para validar la experiencia acreditada, se deberán allegar certificaciones, actas de liquidación u otros documentos equivalentes que permitan verificar como mínimo la siguiente información:

1. Nombre o razón social del contratante.
2. Nombre o razón social del contratista.
3. Objeto del contrato.
4. Alcance u obligaciones ejecutadas.
5. Valor del contrato.
6. Fecha de suscripción o inicio.
7. Fecha de terminación.
8. Porcentaje de participación, cuando corresponda a Consorcios o Uniones Temporales.

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

9. Manifestación de cumplimiento y ejecución total del contrato.

Los documentos aportados deberán cumplir adicionalmente las siguientes condiciones:

a. Ser expedidos por el representante legal o funcionario competente de la entidad contratante.
b. Indicar cargo y datos de contacto de quien expide la certificación.
c. Presentarse de manera legible.
d. Cuando el valor del contrato se encuentre expresado en moneda extranjera, se realizará la conversión utilizando la TRM vigente a la fecha de celebración del contrato.
e. Para efectos de verificar el valor en SMMLV, se realizará la conversión correspondiente con base en el salario mínimo legal mensual vigente del año de celebración del contrato.
f. No se aceptarán autocertificaciones.
g. Las copias de contratos únicamente serán válidas cuando estén acompañadas de acta de liquidación, acta de recibo final o documento equivalente que permita verificar la ejecución.
h. La Superintendencia de Sociedades se reserva el derecho de verificar la información suministrada por el proponente.
i. Cuando se trate de personas jurídicas con menos de tres (3) años de constitución, podrá acreditarse experiencia de sus accionistas, socios o constituyentes, conforme a la normatividad vigente.
j. Cada certificación será evaluada de manera independiente. En caso de contratos adicionados, el valor adicional será sumado al valor principal para efectos de acreditación de experiencia.
k. No podrá acumularse a la vez, la experiencia de los socios y la de la persona jurídica cuando estos se asocien entre sí para presentar propuesta bajo alguna de las modalidades previstas en el artículo 7 de la Ley 80 de 1993.

Proponentes Extranjeros sin domicilio ni sucursal en Colombia:

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.2.1.1.1.5.1 del decreto 1082 de 2015 un proponente del extranjero que no tenga domicilio ni sucursal en Colombia no deberá estar inscrito en el Registro único de Proponentes.

En cuanto a personas naturales y persona jurídicas privadas extranjeras no inscritas en el RUP por no tener domicilio o sucursal en el país: El requisito exigido es el mismo, sin embargo, es necesario, tener en cuenta, que todos los documentos otorgados en el exterior para acreditar lo dispuesto en este numeral, deberán presentarse legalizados o apostillados en la forma prevista en las normas vigentes sobre la materia, en especial en el Código General del Proceso, el artículo 480 del Código de Comercio y en la Resolución 1959 del 3 de agosto de 2020 proferida por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia

68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Para certificar la experiencia el proponente deberá allegar las respectivas certificaciones del cumplimiento de contratos ejecutados o en ejecución, las cuales deberán contener como mínimo:

- Nombre o razón social de la Entidad contratante que certifica.
- Nombre o razón social del contratista.
- Objeto total del contrato.
- Valor del contrato.
- Fecha de suscripción e iniciación.
- Fecha de terminación: Estos contratos ejecutados antes de la fecha de cierre del presente proceso.
- Porcentaje de participación en caso de Unión Temporal o Consorcio.
- Las certificaciones, deberán estar firmadas por la persona autorizada de la Entidad contratante.
- El monto o valor del contrato expresado en moneda del contrato. En caso de ser diferente al peso colombiano, deberá ser expresada a la tasa de cambio de acuerdo con la fecha de suscripción del contrato, teniendo en cuenta las establecidas por el Banco de la República de Colombia, para efectos de verificación de la información.
- La certificación debe ser presentada en idioma castellano. El proponente puede presentar una traducción simple al castellano. Si el proponente resulta adjudicatario para firmar el contrato debe presentar la traducción oficial al castellano de los documentos presentados en idioma extranjero. La traducción oficial debe ser el mismo texto presentado para acreditar los requisitos habilitantes.

En cuanto a personas naturales y persona jurídicas privadas extranjeras no inscritas en el RUP por no tener domicilio o sucursal en el país: El requisito exigido es el mismo, sin embargo, es necesario, tener en cuenta, que todos los documentos otorgados en el exterior para acreditar lo dispuesto en este numeral, deberán presentarse legalizados o apostillados en la forma prevista en las normas vigentes sobre la materia, en especial en el Código General del Proceso, el artículo 480 del Código de Comercio y en la Resolución 1959 del 3 de agosto de 2020 proferida por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia.

c. Aval de la propuesta.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 842 de 2003, la proponente persona natural debe poseer profesión de Ingeniero de Sistemas o Electrónica o Eléctrico o Telemática o Telecomunicaciones o Informático o Redes con tarjeta o matricula profesional vigente.

En cuanto a las personas jurídicas, el representante legal debe acreditar la profesión de ingeniero de Sistemas o Electrónica o Eléctrico o Telemática o Telecomunicaciones o Informático o Redes con tarjeta o matricula profesional vigente; si el Representante Legal no cumple este requisito, la propuesta deberá ser avalada por un profesional de alguna de estas disciplinas, el cual deberá

68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

tener tarjeta o matricula profesional vigente. Según el **ANEXO AVAL DE LA PROPUESTA.**

Se indica que el Aval deberá estar diligenciado y suscrito por un Ingeniero de Sistemas o Electrónica o Eléctrico o Telemática o Telecomunicaciones o Informático o Redes con tarjeta o matricula profesional vigente.

Con el fin de verificar la vigencia de la tarjeta o matricula profesional del recurso humano, el proponente deberá allegar certificación de vigencia expedida por el ente competente con un tiempo no mayor a 60 días anteriores al cierre del proceso.

d. Certificación expedida por el fabricante

El proponente deberá adjuntar con su oferta una certificación expedida por el fabricante, dirigida a la Entidad, mediante la cual se acredite su condición de Partner autorizado para la comercialización, implementación, soporte y/o prestación de servicios sobre la solución Genesys Cloud en Colombia, en nivel Elite o Premier, vigente a la fecha de cierre del proceso de selección. Asimismo, dicha certificación deberá indicar que la condición de Partner se mantendrá vigente durante todo el plazo de ejecución del contrato y por un término mínimo adicional de doce (12) meses contados a partir de su terminación.

7.1.6 Oferta económica y subasta inversa

Para la presentación de la oferta económica, tanto la inicial como aquellas posturas que se registren en el desarrollo de la subasta inversa, el proponente contemplará los costos directos, indirectos, impuestos, tasas, contribuciones y cualquier otra erogación necesaria para la ejecución del contrato resultado del presente proceso, teniendo en cuenta las especificaciones técnicas contempladas en los documentos del proceso de selección, así:

Ref. Artículo	Descripción	Cantidad	Unidad de medida	Precio unitario estimado	Precio total estimado
1	1 administrador / supervisor y 17 agentes para un total de 18 **licencias**	12	MES	$15.435.000,00	$ 185.220.000,00
2	**18 licencias (para visualización KPI** y estadísticas en tiempo real *(CX Analytcs Reportes Plus)) Generación, Consulta y Reportes de Encuestas (Servicio Encuestas Post Atención EPA)* Licencias para encuesta de satisfacción. Set de reportes en formato BI (Colas, agentes, tipificaciones)	12	MES	$ 2.705.292,00	$32.463.504,00

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Ref. Artículo	Descripción	Cantidad	Unidad de medida	Precio unitario estimado	Precio total estimado
1	1 administrador / supervisor y 17 agentes para un total de 18 **licencias**	12	MES	$15.435.000,00	$ 185.220.000,00
3	**Soporte de 1 año**. Se deberán atender solicitudes de acuerdo con lo establecido en el anexo técnico	12	MES	$ 2.951.200,00	$ 35.414.400,00
4	Uso y evolución de **un (1) asistente digital generativo**	12	MES	$ 6.055.000,00	$ 72.660.000,00
TOTAL					**$ 325.757.904,00**

Nota: El cuadro representa el formulario económico publicado en SECOP II; por lo tanto, en la columna "Precio unitario estimado" el valor refleja el costo de las cantidades resaltadas en negrilla en la columna "Descripción", calculado con base en el valor unitario de cada ítem. En consecuencia, la "Unidad de medida" se estandarizó como "MES" para todos los ítems del proceso y la "Cantidad" en doce (12), correspondiente a una vigencia de un (1) año.

Cualquier error en el diligenciamiento de los valores relacionados en la oferta económica inicial como aquellas posturas que se registren en el desarrollo de la subasta inversa, no dará lugar a su modificación, sin embargo, la entidad podrá realizar las correcciones aritméticas, cuando estas sean necesarias.

La relación de ítems, precios y las correspondientes especificaciones técnicas formará parte del contrato que se celebre con el proponente favorecido. La evaluación económica y la Subasta Inversa Electrónica se realizarán sobre la totalidad del objeto contractual. En consecuencia, participarán en la puja únicamente los proponentes que resulten habilitados jurídica, financiera y técnicamente, y la adjudicación recaerá sobre la oferta económica de menor valor obtenida al cierre de la subasta, de conformidad con las reglas establecidas en el presente proceso.

En ningún caso la oferta económica inicial podrá superar el presupuesto oficial establecido por la Entidad para el presente proceso. Así mismo, los valores unitarios ofertados no podrán superar los valores máximos establecidos por la Entidad en el formulario económico publicado en SECOP II. El incumplimiento de esta condición dará lugar al rechazo de la propuesta.

La oferta económica deberá expresarse en pesos colombianos, sin utilizar decimales, para lo cual será aproximado al múltiplo de mil inmediato, teniendo en cuenta reducir al valor inferior si el decimal es de 1 a 49 y aproximar al siguiente superior, si el decimal es de 50 a 99.

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

7.1.7 Factores de desempate:

Los presentes criterios de desempate serán aplicados cuando, una vez verificados los requisitos habilitantes y evaluada la oferta económica, se presente empate entre dos o más ofertas habilitadas dentro del presente proceso de selección.

En caso de empate entre dos o más propuestas, se procederá de conformidad con el artículo 35 de la Ley 2069 de 2020, reglamentado por el Decreto 1860 de 2021 y la Ley 2479 de 2025.

8. IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RIESGOS PREVISIBLES.

Los riesgos de tipo administrativo y aquellos que pueda presentar el proceso de contratación para el cumplimiento de las metas y objetivos del mismo, se identifican, clasifican, evalúan, asignan y tratan de acuerdo con el cuadro anexo **FORMATO GCON-F-015.**

9. ANÁLISIS QUE SUSTENTA LA EXIGENCIA DE GARANTÍAS

Teniendo en cuenta la identificación, evaluación y asignación de los riesgos señalados, se considera necesaria la exigencia de garantía con los siguientes amparos:

	Amparo	Valor asegurado	Tiempo asegurado
1	Cumplimiento	20% valor del contrato	El plazo del contrato y doce (12) meses más, hasta la liquidación del contrato.
2	Calidad de los servicios	30% valor del contrato	El plazo del contrato y 18 meses más.
3	Salarios, Prestaciones Sociales	5% valor del contrato	El plazo del contrato y 3 años más

10. ANALISIS APLICACIÓN DE ACUERDOS INTERNACIONALES O TRATADOS DE LIBRE COMERCIO VIGENTES

De acuerdo con lo establecido en el numeral 8 del artículo 2.2.1.1.2.1.1. del Decreto 1082 de 2015, y en consonancia con lo indicado en el "Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación", se realizó la verificación para determinar si la presente contratación se encuentra o no cobijada por acuerdos comerciales vigentes, de lo cual se estableció lo siguiente:

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Acuerdo comercial		Vigente	Entidad Estatal cubierta	Valor del Proceso de Contratación superior al umbral del Acuerdo Comercial	Excepción Aplicable al Proceso de Contratación	Proceso de Contratación cubierto por el Acuerdo Comercial
Alianza Pacífico	Chile	SI	SI	(i) adquirir bienes y servicios a partir de 50.000 DEG ($272.951.066) y (ii) para servicios de construcción desde 5.000.000 DEG ($27.295.106.607)	NO	SI
	México	SI	SI	(i) adquirir bienes y servicios a partir de 50.000 DEG ($272.951.066) y (ii) para servicios de construcción desde US$ 10.335.931 ($42.311.869.730)	NO	SI
	Perú	SI	SI	(i) adquirir bienes y servicios a partir de 95.000 DEG ($518.607.026) y (ii) para servicios de construcción desde 5.000.000 DEG ($27.295.106.607)	NO	NO
Canadá		SI	SI	(i) adquirir bienes y servicios a partir de Cdn 76.500 ($433.332.253) y (ii) adquirir servicios de construcción desde $ 5.000.000 DEG. ($27.346.926.338)	NO	NO
Chile		SI	SI	(i) adquirir bienes y servicios a partir de 50.000 DEG ($272.764.794) y (ii) para servicios de construcción desde 5.000.000 DEG ($27.276.479.385)	NO	SI
Corea		SI	SI	(i) adquirir bienes y servicios a partir de 70.000 DEG (382.000.000) y (ii) para servicios de construcción desde 5.000.000 DEG (27.290.000.000)	NO	SI
Costa Rica		SI	SI	(i) adquirir bienes y servicios a partir de US$77.494 ($432.974.981) y (ii) adquirir servicios de construcción desde US$ 7.777.000 ($27.357.983.079).	NO	NO
Estados Unidos		SI	SI	(i) adquirir bienes y servicios a partir de US$ 64.786 ($439.974.981) y (ii) adquirir servicios de construcción desde	NO	NO

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Acuerdo comercial		Vigente	Entidad Estatal cubierta	Valor del Proceso de Contratación superior al umbral del Acuerdo Comercial	Excepción Aplicable al Proceso de Contratación	Proceso de Contratación cubierto por el Acuerdo Comercial
				US$ 7.407.000 ($27.357.983.079)		
Estados AELC (EFTA)		SI	SI	(i) adquirir bienes y servicios a partir de 130.000 DEG ($735.297.922) y (ii) para servicios de construcción desde 5.000.000 DEG ($28.280.689.315)	NO	NO
Estados Unidos Mexicanos		SI	SI	(i) adquirir bienes y servicios a partir de US$ 50.000 (341.973.443) y (ii) adquirir servicios de construcción desde US$ 6.500.000 ($44.456.573.131).	NO	NO
Triángulo Norte	El Salvador	SI	SI	Aplicable a los Procesos de Contratación a partir del valor de la menor cuantía de la Entidad Estatal.	NO	SI
	Guatemala	SI	SI		NO	SI
	Honduras	SI	SI		NO	SI
Unión Europea		SI	SI	(i) adquirir bienes y servicios a partir de 130.000 DEG ($735.297.922) y (ii) para servicios de construcción desde 5.000.000 DEG ($28.280.689.315)	NO	NO
Israel		SI	SI	(i) 130.000 DEG para bienes y servicios, (ii) Umbral: 8,500,000 DEG (30.948.976.544); iniciando el sexto año una vez entre en vigor el ACP revisado para Israel: 5,000,000 DEG.	NO	NO
Reino Unido e Irlanda del Norte		SI	SI	(i) adquirir bienes y servicios a partir de 130.000 DEG ($709.188.464) y (ii) adquirir servicios de construcción desde 5.000.000 DEG. ($27.276.479.385)	NO	SI
Comunidad Andina		SI	SI	La Decisión 439 de 1998 de la Comisión de la CAN es aplicable a todos los Procesos de Contratación de las Entidades Estatales del nivel Nacional, independientemente del valor del Proceso de Contratación.	NO	SI

68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

11. ANEXOS AL ESTUDIO

11.1 ANEXO TÉCNICO
11.2 ANEXO DE EXPERIENCIA DEL PROPONENTE
11.3 FORMATO AVAL DE LA PROPUESTA
11.4 ANEXO DE ESTUDIO DEL SECTOR
11.5 ANEXO INDICADORES FINANCIEROS
11.6 FORMATO G-CON-F15 IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RIESGOS PREVISIBLES.

Cordialmente,

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

11.1 ANEXO TÉCNICO

11.1 Ítems a contratar

Item	Cant		Licencia	Descripción
1	18	UNIDAD	Genesys Cloud 4 o superior User (GC-170-NV-USR4) Nominal	1 administrador/supervisor y 17 agentes
2	18	UNIDAD	Genesys Cloud for Wallboard Device Charge (PC-170-NV-PCWALLDC)	Licencia (para visualización KPI y estadísticas en tiempo real (CX Analytcs Reportes Plus)) Generación, Consulta y Reportes de Encuestas (Servicio Encuestas Post Atención EPA)
		UNIDAD		Licencias para encuesta de satisfacción. Set de reportes en formato BI (Colas, agentes, tipificaciones)
3	12	MESES	Soporte y evolución continúa ilimitada (1 año)	Se deberán atender solicitudes de acuerdo con lo establecido en el anexo técnico
4	1	GLOBAL	Asistente virtual Generativo	Uso y evolución del asistente virtual generativo

12. Certificación del fabricante

El contratista deberá mantener la certificación expedida por el fabricante, durante la vigencia del contrato y 6 meses más. Dicha certificación deberá acreditar que el proponente es partner de la solución Genesys Cloud en Colombia, en el nivel Elite o Premier.

13. Diagnóstico de la Plataforma

El contratista deberá realizar un diagnóstico integral del estado técnico, funcional y operativo de la solución Genesys Cloud implementada en la Entidad, con el propósito de identificar su estado de configuración y operación, validar el aprovechamiento de las capacidades disponibles dentro del licenciamiento contratado, identificar riesgos, oportunidades de optimización y nuevas funcionalidades que puedan aportar valor a la operación del Centro de Contacto.

68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Como resultado del diagnóstico, el contratista deberá elaborar y presentar un Plan de Acción de Mejora, priorizado de acuerdo con su impacto sobre la prevalencia del servicio, seguridad, experiencia de los usuarios, eficiencia operativa y capacidad funcional de la solución.

El contratista deberá ejecutar las actividades del Plan de Acción que sean aprobadas por el supervisor del contrato, incluyendo las configuraciones, actualizaciones, optimizaciones, ajustes e incorporación de nuevas funcionalidades que resulten técnicamente aplicables a la operación y se encuentren cubiertas por el licenciamiento y los servicios contratados.
La incorporación de nuevas funcionalidades deberá considerar que su disponibilidad en Genesys Cloud puede variar según factores como la región, el licenciamiento y el calendario de liberación del fabricante.

Las actividades deberán ejecutarse minimizando la afectación de los servicios en producción. Cuando una actividad implique riesgo de indisponibilidad o afectación del Centro de Contacto, deberá contar previamente con un plan de implementación, pruebas y reversión, y ejecutarse en una ventana de mantenimiento acordada con la Entidad.

13.1. Alcance mínimo del diagnóstico

El diagnóstico deberá contemplar, como mínimo:

a. Licenciamiento y capacidades:
- Inventario de licencias contratadas, asignadas y utilizadas.
- Revisión de perfiles y roles.
- Identificación de funcionalidades disponibles dentro del licenciamiento contratado.
- Identificación de funcionalidades disponibles y no utilizadas que puedan aportar valor a la operación.
- Identificación de posibles consumos o capacidades que requieran seguimiento.

b. Configuración funcional: Revisión de la configuración de:
- Colas de atención
- Estrategias de enrutamiento
- Chat y widgets
- Callback
- Campañas
- Códigos de conclusión
- Grabaciones
- Encuestas
- Wallboard
- Reportes
- CX Analytics
- Integración con telefonía
- Integraciones mediante API o servicios web

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

- Demás componentes utilizados por la Entidad.

c. Operación y desempeño: El contratista deberá analizar, cuando exista información disponible:

- Comportamiento de los canales
- Configuración de niveles de servicio
- Abandono
- Tiempos de atención
- Utilización de agentes
- Disponibilidad
- Errores o incidentes recurrentes
- Comportamiento de integraciones
- Oportunidades de automatización y optimización

d. Actualizaciones y nuevas funcionalidades: El contratista deberá revisar las funcionalidades y actualizaciones disponibles para Genesys Cloud que resulten aplicables al licenciamiento de la Entidad y determinar:

- Cuáles ya se encuentran disponibles y correctamente configuradas
- Cuáles requieren configuración o ajustes
- Cuáles representan una oportunidad de mejora
- Cuáles no resultan aplicables a la operación
- Cuáles requieren licenciamiento, componentes o servicios no incluidos en el contrato

Plazo: Treinta (30) días hábiles a partir del inicio de la vigencia del licenciamiento el contratista deberá presentar un documento técnico (informe) que contenga los resultados del análisis efectuado y las oportunidades de mejora identificadas, de acuerdo con lo establecido en el anexo técnico.

El informe deberá incluir una propuesta de Plan de Acción de mejora que contenga mínimo los siguientes puntos por hallazgo:

- Situación encontrada
- Impacto
- Nivel de prioridad
- Recomendación
- Acción requerida.
- Responsable
- Tipo (Correctiva, Preventiva, Optimización, Evolutiva)
- Tiempo tentativo para implementación

Nota: Una vez aprobado el plan de acción el contratista deberá entregar el cronograma para la implementación.

14. Actualizaciones de la solución

El contratista deberá mantener actualizada la plataforma con las últimas versiones de software e implementar las mejoras y nuevas funcionalidades que

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

apliquen a la operación del Centro de Contacto de la Entidad, las cuales deberán incluir las correcciones de errores y el cierre de vulnerabilidades sobre la plataforma.

En el caso que la actualización requiera una ventana de mantenimiento, esta deberá realizarse en horario no hábil para evitar afectación a la operación del Centro de Contacto de la Entidad .

15. Soporte y evolución continua

El contratista deberá entregar servicios de manera integral la administración, optimización y evolución funcional de la plataforma **Genesys Cloud**, incluyendo, sin limitarse a, la implementación de desarrollos, configuración y optimización de campañas, construcción de reportes, análisis de información, soporte especializado y acompañamiento operativo a los usuarios. Así como el soporte técnico de la operación sobre los componentes tecnológicos asociados a la solución, tales como estaciones de trabajo, infraestructura de comunicaciones, telefonía y redes de datos, con un enfoque preventivo y correctivo orientado a asegurar los niveles de disponibilidad, desempeño y calidad requeridos por la operación.

Como parte de este esquema, el contratista asignará recursos especializados en Genesys Cloud para realizar el seguimiento permanente de indicadores de gestión, identificar oportunidades de mejora, definir e implementar planes de optimización y promover la incorporación continua de nuevas capacidades funcionales y operativas.

Todas las labores de configuración y puesta en funcionamiento, que impliquen negación de algún servicio informático, se realizarán en horario no hábil programados conjuntamente entre el contratista y la entidad, de acuerdo con los lineamientos y procedimientos internos. Estos tiempos podrían ser horas nocturnas, sábados o domingos, sin incurrir en costos adicionales para la Entidad.

Todas las actividades descritas forman parte integral del servicio contratado, sin restricciones de horas ni costos adicionales, garantizando una plataforma tecnológica alineada con los objetivos estratégicos de SUPERSOCIEDADES, bajo un modelo de mejora continua, escalabilidad y generación permanente de valor para el negocio.

16. Conectividad con la plataforma telefónica de Voz de la Entidad

El contratista debe administrar las conexiones del Media Gateway EdgeMini contra las líneas únicas de atención al ciudadano, junto con las estrategias de enrutamiento y derivación a agentes del Contact Center y otras áreas de atención.

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Asegurar y prestar el soporte técnico, para la correcta interoperabilidad del servicio, con la plataforma de telefonía de la Entidad, marca Alcatel-Lucent, modelo OmniPCX Enterprise.

Se aclara que las configuraciones de la plataforma de telefonía OmniPCX se realizaran por parte de la Entidad.

Apoyar las actividades derivadas de las actualizaciones, cambios o mejoras implementadas sobre la planta telefónica de la Entidad ya sea física o virtual.

17. **La solución actual se encuentra implementada bajos las siguientes funcionalidades, sobre las que se deberá prestar el soporte técnico y evolutivo**

- **Enrutamiento Omnicanal**:
  - Voz, Chat, IVR. En el caso que la Entidad lo requiera durante la vigencia de la suscripción.
  - Distribuir de manera inteligente los diferentes contactos a los agentes, basados en las habilidades (Skills) asignados a cada uno de ellos.
  - Tratamiento de colas de espera, con métricas y estadísticas separadas para cada uno de los tipos de contacto.
  - Música y/o mensajes de esperas para llamadas en cola: In-Queue Audio Configuration.
  - Configuración flexible de horarios de operación que permita, además, informar al Ciudadano a través de mensajes personalizados, los horarios de atención y/o disponibilidad de los servicios ofrecidos por el Centro de Contacto Multicanal.
  - Configuraciones sobre el enrutamiento en caso de modernización tecnológica.

- **Escritorio o consola única para el Agente de Servicio**

  Cuenta con una consola o escritorio único para al Agente de Servicio, que le permite la atención integral de todos los contactos establecidos, por los múltiples canales de atención, además de registrar los ingresos o retiradas del sistema de atención.

- **Herramientas de Monitoreo y Supervisión en Tiempo Real**

  - Cuenta con indicadores claves de operación, tales como niveles de servicio esperado, supervisión de tiempos promedio de atención, abandonos (totales y por cada canal), número de contactos recibidos (total y por canal), número de Agentes disponibles, retirados, entre otros parámetros de supervisión.
  - Reportes de evaluación de calidad a los agentes.
  - Dashboard o tableros de monitoreos de adherencia.

- **Módulo de Informes predefinidos y/o personalizados**

68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

- Módulo de informes que le permite al supervisor, utilizar plantillas predefinidas de informes o generar informes personalizados, para obtener datos estadísticos sobre la operación del Centro de Contacto Multicanal, como número de contactos recibidos (voz, chat, correo, IVR y redes sociales, etc.), niveles de servicio ofrecido, niveles de atención, número de Agentes promedio, horas pico, encuestas de satisfacción y encuestas NPS, de los agentes activos e inactivos.

El contratista deberá agregar, optimizar y/o configurar reportes de acuerdo con la necesidad del negocio, sin costo adicional.

Reportes Disponibles:

a. Reporte de Colas
   - Muestra las métricas asociadas a las colas como la cantidad de interacciones ofrecidas, contestadas, abandonadas. Aplica para colas de cualquier tipo de medio.
   - Incluye una vista de resumen de cantidad de interacciones y niveles y una tabla con la data para cada cola, por intervalos de mes y día
   - Permite filtrar por intervalo de tiempo, división y cola.
   - Incluye un gráfico de distribución de llamadas ofrecidas a las colas

b. Reporte de Agentes
   - Muestra las cantidades de interacciones y tiempos asociados al agente.
   - Incluye vistas de resumen y detalle por intervalos de mes y día
   - Permite filtrar por intervalo de tiempo, división, colas donde estén asignados los agentes y
     por agente.
   - Incluye datos de cantidades de interacciones, tiempo de interacciones y tiempo de
     estados de agente

c. Reporte de Conclusiones
   - Muestra la cantidad de conclusiones seleccionadas por los ejecutivos, separadas por canal, día o agente.
   - Muestra la cantidad de cada código de conclusión marcado en las interacciones.
   - Permite filtrar por intervalo de tiempo, división, canal, agentes y por códigos de conclusión.
   - Incluye gráficos por canal, por día y por agente

d. Reporte de uso del asistente generativo de la Entidad
   - Cantidad de conversaciones y solicitudes transferidas y autoatendidas
   - Detalle de las conversaciones y solicitudes
   - Ranking de palabras y términos más usados por el usuario.

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Con el apoyo del supervisor de la operación del Centro de Contacto, el contratista deberá definir y crear informes de estadísticas, del tratamiento de llamadas que incluya como mínimo:

- TMO por agente.
- Nivel de atención y abandono por agente y por cola de atención.
- Nivel de Servicio.
- Estados de conexión del operador.
- Reporte de información inicial o de registro de usuarios que se conectan a los chats.
- Adherencia.
- Nivel de Satisfacción.
- Informes de NPS.
- Ocupación del agente.
- Informe de tipificaciones o códigos de conclusión.

Estos informes deberán ser generados automáticamente, evitando la manipulación manual de los datos estadísticos

- **Encuestas de evaluación de calidad del servicio**

Actualmente la solución, una vez se finaliza una llamada telefónica o el chat, la transfiere de manera automática al sistema de encuestas, para ser calificadas por el ciudadano.

Esta funcionalidad está incluida de manera gráfica en el panel de cada asesor o agente, mediante un botón de finalización de llamada o del chat, cuenta con las siguientes características:

- Permite definir encuestas para evaluar la calidad del servicio prestado, las cuales son enviadas vía Telefónica, Chat, Correo o ser presentadas a través del portal WEB.
- Permite realizar observaciones de felicitaciones, sugerencias o las observaciones respectivas en caso de tener una atención regular o por mejorar.
- Redirecciona a una cola de atención preferencial, cuando se califique regular o por mejorar.
- La plataforma cuenta una interfaz intuitiva y fácil que permite definir las preguntas a calificar dentro de las encuestas; tiene un tablero de gestión que permite visualizar los resultados de estas, además de permitir la exportación en al menos los siguientes formatos: CSV o Excel, donde se identifica la cantidad de encuestas enviadas, calificadas, cantidad y porcentaje de abandono de la encuesta, resultado de calificación, detalle de observaciones. Lo anterior a manera general y por agente.

La solución deberá permitir la creación, parametrización, aplicación, gestión y explotación de resultados de las siguientes encuestas, las cuales podrán ser

68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

aplicadas de manera independiente o combinada según las necesidades de la Entidad:

- Encuesta de satisfacción del ciudadano
- Encuesta de solución del requerimiento
- Encuesta de calidad de la atención
- Encuesta de facilidad de uso del canal
- Encuesta de percepción institucional

Las encuestas, su contenido, estructura, preguntas, escalas de medición, criterios de segmentación, periodicidad de aplicación e indicadores asociados serán definidas, ajustadas y aprobadas por la Entidad a través del Grupo Relación Estado - Ciudadano durante la etapa de implementación y durante la ejecución contractual, según las necesidades institucionales. El contratista deberá garantizar la flexibilidad de la plataforma para su configuración, modificación y actualización sin requerir desarrollos adicionales.

- **Administración de Agentes. Aplicación móvil para los agentes**
  - Generación módulo de malla de turnos.
  - Permitir programar o modificar la malla de turnos, con las diferentes novedades presentadas por los agentes.

- **Chat**

La Entidad ha implementado cuatro (4) Chat a través de Widgets que se han incrustado en el portal WEB. Con cinco (5) salas de Chat son:

  - Chat General: En donde se atienden consultas de primer nivel
  - Chat-Segundo Nivel: Se transfieren las conversaciones que requieren de una atención especializada por los Agentes de Nivel 2
  - Chat Régimen Cambiario: Se tratan temas especializados con el régimen cambiario.
  - Chat Apoyo Judicial: Se tratan temas especializados con consulta de expedientes de procesos de insolvencia.
  - Chat Temático: Se tratan temas especializados, en determinadas fechas y horas durante el año. Se configuran las fechas y horario donde la sala de Chat Temático se habilitará. Se activa este Chat de acuerdo con la programación, el usuario puede hacer CLICK sobre el título del tema, por ejemplo "1. Programas de transparencia y Ética Empresarial-PTEE" y de esta forma, se le dirigirá a la página de inicio de sesión de Chat Temático y así podrá obtener soporte sobre el tema. Es decir, que mientras no se cumpla la fecha y la hora, el usuario solo verá los títulos de los temas, pero no podrá hacer click sobre ellos.

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

NOTA: La sala de Segundo Nivel, NO cuenta con un Widget en el Portal de la Entidad y solo se puede tener acceso a la misma, a través de las transferencias que hacen del Chat los Agentes de Nivel 1 a dicha sala o cuando se tengan programados los chats temáticos.

La funcionalidad cuenta con las siguientes características:

- Permite la creación de múltiples salas de chat.
- Incrusta fácilmente el servicio de Chat en una o más páginas WEB del portal o sitios WEB de la Entidad. Evita que el ciudadano tenga que hacer descargas de software o componentes (plugins) para poder obtener atención vía chat.
- Provee la facilidad de pegar respuestas preestablecidas dentro de un chat (Canned Chat).
- Mantiene copia de las conversaciones sostenidas con el Ciudadano, para permitir mediante consultas, la revisión posterior de las mismas con el objetivo de evaluar calidad, permitir supervisión y en general ofrecer mecanismos de seguimiento del cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.
- Permite el envío al correo electrónico del ciudadano registrado, de la conversación chat, una vez se cierre la sesión.
- Permite la trascripción de colas.
- Presta servicio Co-Navegación para ayuda al ciudadano en la navegación de la Sede Electrónica de la Entidad
- Permite la calificación del servicio prestado por el agente.

Las copias de las conversaciones son enviadas al ciudadano de manera automática al correo registrado en la página WEB, una vez se finalice el CHAT. El contratista deberá apoyar en el mantenimiento y actualización de los formularios de captura de datos que el Ciudadano completa antes de iniciar una sesión CHAT.

- **IVR**

La Entidad cuenta con un árbol de IVR que permite al Ciudadano consultar los teléfonos y direcciones de las Intendencias Regionales. También a través de este, el Ciudadano puede consultar el estado actual de una radicación y estado de supervisión de una sociedad.

Además, a través de las opciones del menú del IVR, el Ciudadano puede ser atendido por los Agentes del Centro de Contacto vía telefónica, para realizar consultas, peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias, ya sea de manera anónima o no.

El IVR cuenta con las siguientes características:

- Interfaz gráfica e intuitiva para el diseño del flujo de atención.
- Integra transacciones a Base de Datos y Web Services.

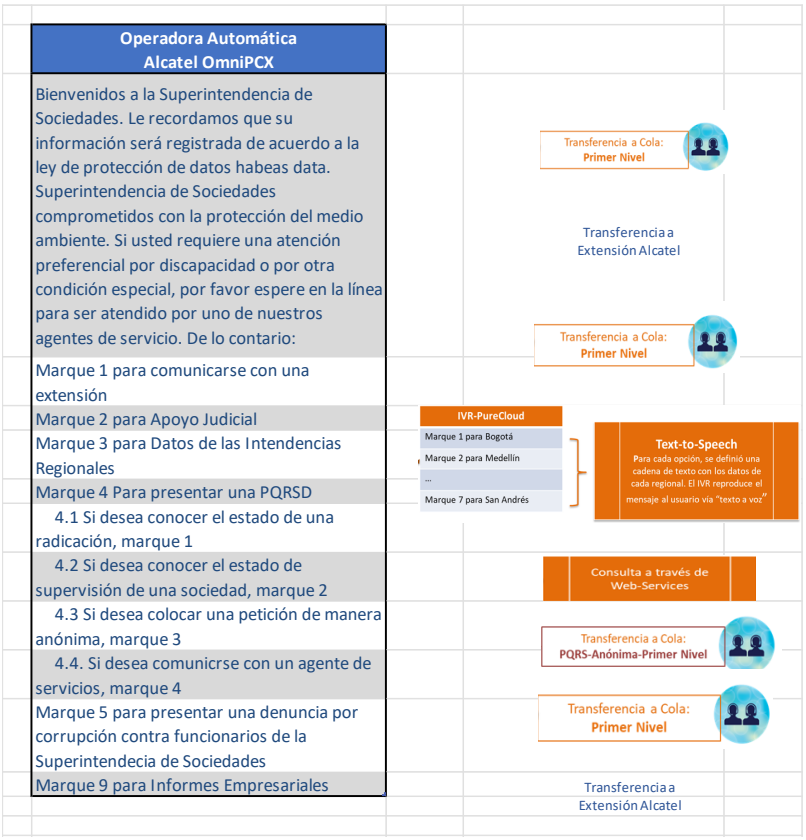
68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

- Ofrece Texto a Vox (TTS).
- Permite la personalización de los mensajes de guía o bienvenida, ya sea mediante la carga de grabaciones o la reproducción Texto a Voz. Además, permite que los mensajes de guía al usuario cambien de manera dinámica, dependiendo del calendario de atención.
- ASR Reconocimiento de Voz y enrutamiento vía comandos de voz. Ofrece la capacidad de reconocer palabras o frases por parte del llamante, que le permite seleccionar de manera rápida un servicio de atención al IVR, sin necesidad de digitar las opciones.
- Permite la configuración de flujo de llamadas salientes.
- Monitoreo en tiempo real (Real-Time Error Tracking)

OBSERVACIÓN: Se puede verificar la experiencia del IVR, marcando al PBX en Bogotá: 6012201000. Tal como se observa en la gráfica, el Ciudadano ingresa primero a un menú de bienvenida que esta implementado en el sistema de telefonía Alcatel OmniPCX Enterprise. Este menú NO hace parte del sistema Genesys Cloud, por lo que NO se incluye dentro de las obligaciones de soporte y asistencia técnica que debe brindar el contratista. En este punto, el contratista deberá brindar apoyo, soporte e implementar mejoras o cambios en las opciones que se requieran agregar, cambiar o dar de baja en los diferentes menús y sub-menús del IVR Configuración de Genesys Cloud.

En el siguiente diagrama de alto-nivel muestra al árbol del IVR implementado actualmente:

68b1-c6A8-68b1-l658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411



- **Campaña sin agente**
  - Permitir y apoyar la creación de múltiples campañas sin agente, previa entrega de la información requerida para configurar la campaña solicitada. Esta información deberá ser remitida por el área funcional de la Entidad al proveedor, teniendo en cuenta los lineamientos de seguridad y estándares establecidos por la Entidad.
  - Permitir la personalización de las diferentes campañas sin agente.
  - Permitir la grabación de las llamadas salientes, en las campañas sin agente.
  - Generar informes de las campañas realizadas.

- **Sistema de Grabación de llamadas**
  - Grabar voz, conversaciones chat y pantallas.
  - Grabación por demanda por parte de los agentes.
  - Debe proveer una interfaz para la consulta básica y avanzada de las grabaciones, permitiendo definir criterios de búsqueda por fecha, hora, número del llamante, ID del Agente, etc.
  - Permitir el acceso a las grabaciones las cuales están almacenadas en la nube de Gensys Cloud y deberán permanecer allí durante el periodo de la suscripción.
  - Permitir descargar al PC copia de las grabaciones de voz.

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

- **Integración con las plataformas de Cómputo CTI**
  El contratista deberá entregar el desarrollo de scripts, consumo de WEB-Services y ofrecer APIs para integración con diferentes sistemas de información de la Entidad, ya sea por actualizaciones de la infraestructura tecnológica o nuevas implementaciones.

17.1.1. Códigos de Conclusión

Actualizar los códigos de conclusión para la tipificación de las interacciones, con el fin de tener más claridad en la identificación de los motivos de contacto.

17.1.2. CALL-BACK

Actualmente se tiene implementado 4 Call-Back:

- El primero se da cuando el usuario tiene el primer contacto con la línea de atención y los agentes se encuentran ocupados; el usuario deja su número telefónico para que se realice la devolución de la llamada.
- El segundo, es cuando el usuario quiere programar una atención telefónica y deja los datos al agente para su posterior atención.
- El tercero es cuando el agente de primer nivel transfiere la llamada a un agente de segundo nivel, si estos se encuentran ocupados, el usuario deja su número telefónico para que se realice la devolución de la llamada.
- El cuarto hace parte del asistente virtual Aurora, si se trata de una interacción fuera del horario hábil, se valida con el ciudadano si requiere que un asesor le regrese una llamada durante el horario de servicio de la Entidad.
-

NOTA: Los callback, se deben configurar de acuerdo a la necesidad y parámetros de atención de la Entidad

18. Capacitación

El contratista deberá entregar capacitaciones enfocadas a los diferentes roles del equipo. Estas capacitaciones serán enfocadas en el uso de la herramienta, funcionalidades nuevas implementadas o ingreso de personal nuevo al equipo; de la siguiente manera:

- Agentes: mínimo 2 horas x grupo de agentes.
  - Temas: Funcionalidades de la herramienta enfocadas en la atención al ciudadano vía telefónica o por chat
- Supervisores/ Administradores: mínimo 4 horas.
  - Temas: Generación de reportes, consulta de tiempos de respuesta de los agentes, estado de encolamiento de llamadas, IVR, entre otros.

19. Documentación

68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

El contratista deberá brindar acceso a todos los manuales de usuario, ya sea físico o en formato digital o a través de acceso a los diferentes portales de documentación que disponga el fabricante, que sirvan de base para la operación, monitoreo y configuración del servicio. Así como los documentos técnicos y funcionales derivados de las mejoras evolutivas e implementaciones especializadas entregadas.

20. Asistente Virtual Generativo:

La entidad cuenta con un asistente virtual con capacidad de generar respuestas nuevas y creativas en tiempo real con el fin de proporcionar atención al ciudadano de alta calidad, adaptándose de forma dinámica a las necesidades de cada usuario externo y generando soluciones personalizadas y precisas.

El servicio deberá contemplar el ciclo permanente de operación y evolución del asistente: diseño y ajuste, implementación, mantenimiento, actualización, consultoría, incorporación de áreas o procesos adicionales y eventual extensión al canal de voz.
Para fortalecer la calidad del servicio esperado, todo cambio deberá ser trazable y validado antes de su paso a producción.

- Gestionar las fuentes de conocimiento autorizadas por la Entidad y mantener trazabilidad de los cambios que puedan afectar las respuestas.
- Definir conjuntamente, con el equipo funcional, casos de prueba representativos para validar exactitud, pertinencia, consistencia, manejo de consultas fuera de alcance y criterios de transferencia a atención humana.
- Mantener registro de ajustes de configuración, reglas, prompts, integraciones, fuentes y versiones que sean modificadas durante la vigencia.
- Monitorear el uso mediante indicadores acordados con la Entidad, incluyendo como mínimo conversaciones, solicitudes auto atendidas y transferidas, detalle de conversaciones disponible para análisis y términos de consulta de mayor frecuencia, respetando las políticas institucionales aplicables.
- Cuando se identifiquen respuestas incorrectas, inconsistentes o no sustentadas en las fuentes autorizadas, registrar el hallazgo, aplicar la corrección correspondiente y ejecutar pruebas de regresión antes del cierre.
- Las nuevas capacidades o extensiones deberán documentar alcance, criterios de aceptación, pruebas, aprobación y fecha de puesta en producción.

21. GOBIERNO DEL SERVICIO Y EVOLUCIÓN CONTINUA

• El contratista deberá disponer de un responsable del servicio que actúe como punto de coordinación con la supervisión y articule los perfiles técnicos,

68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

funcionales, de datos/reportería, desarrollo e integraciones requeridos para la prestación.
• Se mantendrá una Bitácora de Evolución única para registrar y priorizar mejoras, ajustes, integraciones, nuevas funcionalidades, actividades del asistente generativo y compromisos derivados de reuniones de seguimiento.
• Cada registro de la Bitácora de Evolución deberá indicar como mínimo: identificador, fecha, descripción, servicio o componente, prioridad, alcance acordado, responsable, dependencias, estado, fecha objetivo, evidencia de pruebas y fecha de cierre.
• Las actividades incluidas en el servicio de evolución continua se ejecutarán sin esquema de bolsa de horas, dentro del alcance contratado, y deberán orientarse a obtener el máximo aprovechamiento funcional de la plataforma y a responder a las prioridades definidas por la Entidad.
• Las reuniones de seguimiento se programarán con la periodicidad requerida por la supervisión. El contratista deberá presentar estado de incidentes, requerimientos, evolución, riesgos, capacidades disponibles, recomendaciones y decisiones pendientes.

22. Acuerdos De Nivel De Servicio

Se deberá dar estricto cumplimiento a los acuerdos de niveles de servicio estipulados en este documento, con el objetivo de garantizar la calidad y cumplimiento de la garantía que incluye soporte y asistencia técnica por parte del proveedor.

1. Disponibilidad de la Plataforma

- Genesys Cloud: **99,9% mensual**, medido por el fabricante.

2. Atención y Soporte Técnico

ANS se medirán y aplicarán bajo las siguientes condiciones.

Matriz de Impacto: Describe el alcance del efecto del incidente sobre el sistema o el negocio.

Nivel	Descripción
Alto	Afectación total o crítica en los servicios de atención al ciudadano. Interrupción de la operación de más del 80% de usuarios o canales
Medio	Afectación parcial en los servicios, que limita la operación de áreas críticas, pero no detiene completamente la atención.
Bajo	Afectaciones menores que no interrumpen la operación general.

Matriz de urgencia: Describe la necesidad de solución inmediata, teniendo en cuenta el efecto del incidente sobre la operación

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Nivel	Descripción
Alta	Requiere atención inmediata. La operación se detiene o hay riesgo de impacto crítico.
Media	Puede esperar un poco, pero debe resolverse pronto para evitar consecuencias mayores.
Baja	No afecta de forma significativa la operación. Puede planificarse su resolución.

Matriz Impacto vs Urgencia: Permite asignar la prioridad del incidente.

Impacto \ Urgencia	Alta	Media	Baja
Alto	**Prioridad ALTA**	**Prioridad ALTA**	Prioridad MEDIA
Medio	**Prioridad ALTA**	Prioridad MEDIA	Prioridad BAJA
Bajo	Prioridad MEDIA	Prioridad BAJA	Prioridad BAJA

Tabla base para el cumplimiento de ANS

Prioridad	Diagnóstico / Priorización	Tiempo de Resolución (máximo)	Descripción
ALTA	1 horas	2 horas	Caída total del servicio, afectación a más del 80% de los usuarios.
MEDIA	2 horas	1 días	Fallas graves que afectan operación parcial (canales, IVR, integraciones).
BAJA	2 horas	2 días	Problemas funcionales sin impacto crítico en operación
(Todas)	Si diagnóstico excede 4h hábiles	N/A	Consultas, solicitudes de configuración, mejoras.

Para realizar la medición de los niveles de servicio, mediante la verificación de los requerimientos e Incidencias registradas sobre la Mesa de Servicio de la Entidad y el seguimiento y gestión registrada en la operación de esta, se ha definido el siguiente Factor de Satisfacción del Servicio (FSS):

FSS = NSA / NTS.
NSA: Número de Servicios Atendidos dentro de los tiempos comprometidos.
NTS: Número Total de Servicios solicitados al contratista.

Este cálculo se hará mensualmente dentro de los primeros cinco (5) días hábiles, para determinar el nivel de satisfacción del cumplimiento, de acuerdo con la siguiente tabla:

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

% Factor de Satisfacción del Servicio	Incremento en las horas para desarrollos fuera del alcance(sin costo para la Entidad)
98% <= FSS < 100%	1 hora compensatoria
96% <= FSS < 98%	2 horas compensatorias
94% <= FSS < 96%	4 horas compensatorias
92% <= FSS < 94%	6 horas compensatorias
90% <= FSS < 92%	8 horas compensatorias
88% <= FSS < 90 %	10 horas compensatorias
Menor al 88%	12 horas compensatorias

Compensaciones por incumplimiento de los ANS

Las compensaciones derivadas del incumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) se reconocerán mediante horas de desarrollo a favor de la Entidad, de conformidad con la escala definida en la presente sección.

Nota: Las horas compensatorias corresponderán a servicios especializados de desarrollo, configuración, parametrización o evolución funcional de la plataforma Genesys Cloud. La Entidad definirá las actividades a ejecutar y la compensación solo se considerará cumplida con el recibo a satisfacción de los entregables asociados. Las horas compensatorias no generarán costo adicional para la Entidad ni podrán sustituir las obligaciones ordinarias del contrato.

3. Soporte Operativo y Mantenimiento

El contratista deberá ofrecer la atención en las siguientes condiciones:

22.1. Servicios de Continuidad Operacional 7 x 24

- Soporte en línea a problemas de usuarios en el uso de la aplicación (Nivel 1 y Nivel 2)
- Corrección de errores.
- Soporte 3er nivel fábrica (Genesys, otros) en caso de ser necesario
- Para cada atención solicitada se formaliza con un número de ticket único.
- Soporte en línea para cambios

22.2. Horario de atención 7 x 24, nivel 1, 2 y 3

- Horario hábil: lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas, para atención y resolución de todo tipo de casos.
- Horario No hábil: complemento del período anterior y los festivos, donde se priorizarían los Incidentes que afecten la operación.

22.3. Protocolo de atención

68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

1) Radicación por los canales definidos.
2) Clasificación como incidente, requerimiento, reporte, consulta, capacitación, evolución o asistencia en vivo.
3) Priorización según impacto y urgencia.
4) Atención N1 y escalamiento N2/N3/fabricante.
5) Comunicación periódica del estado.
6) Pruebas y validación.
7) Cierre. Las mejoras se gestionarán mediante Bitácora de Evolución con alcance, prioridad, responsable, dependencias, fecha objetivo y estado.

22.4. Clasificación y ciclo de vida de los casos

Tipo	Definición operativa	Tratamiento
Incidente	Anomalía que afecta o impide el funcionamiento normal de un servicio o funcionalidad que se encontraba en producción.	Atención 7x24, priorización por impacto/urgencia, diagnóstico, restauración, escalamiento y cierre validado.
Requerimiento	Solicitud de configuración, modificación, actualización o cambio funcional de alcance conocido.	Registro, análisis de alcance, priorización, ejecución, prueba, documentación y cierre.
Reporte	Solicitud asociada con reportes, consultas de información, BI, métricas o extracción de datos.	Validación de fuente y filtros, construcción/ajuste, validación funcional y publicación.
Consulta	Solicitud de orientación sobre uso, funcionalidades, configuración o factibilidad.	Análisis y respuesta documentada; si deriva en cambio, se transforma en requerimiento/evolución.
Capacitación / asistencia en vivo	Entrenamiento, acompañamiento, instalación o sesión de trabajo planificada.	Programación con la Entidad, ejecución, registro de participantes/temas y material o evidencia.
Evolución	Mejora funcional, integración, automatización o nueva capacidad priorizada por la Entidad.	Registro en bitácora, levantamiento, diseño, construcción/configuración, pruebas, aprobación, puesta en producción y documentación.

4. Procedimiento de Medición y Verificación de los ANS

4.1 Registro y seguimiento

Todos los incidentes, solicitudes y requerimientos deberán registrarse a través de los canales oficiales de atención definidos para el contrato.

Cada registro deberá contener, como mínimo:

- Fecha y hora de apertura.
- Clasificación de impacto, urgencia y prioridad.
- Fecha y hora de atención.
- Fecha y hora de restablecimiento del servicio, cuando aplique.

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

- Fecha y hora de cierre.
- Descripción del caso.
- Actividades realizadas.
- Evidencia de la atención y solución.

4.2 Suspensión del cómputo de ANS

El cómputo de los tiempos de los ANS podrá suspenderse cuando la continuidad de la atención dependa de circunstancias no atribuibles al contratista, tales como:

- Información pendiente de suministro por parte de la Entidad.
- Aprobaciones, validaciones o autorizaciones requeridas por la Entidad.
- Actividades a cargo de terceros.
- Intervenciones o gestiones dependientes del fabricante.
- Eventos constitutivos de fuerza mayor, caso fortuito o cualquier situación ajena al control del contratista.

La suspensión deberá quedar debidamente registrada y soportada en la herramienta de gestión de casos.

4.3 Consolidación y verificación mensual

Dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, el contratista presentará a la supervisión un informe consolidado que incluya como mínimo:

- Casos registrados durante el período.
- Cumplimiento de los tiempos de respuesta, restablecimiento y solución.
- Indicadores de disponibilidad del servicio.
- Casos excluidos de medición y su justificación.
- Horas compensatorias que eventualmente se hubieren generado.

La supervisión verificará la consistencia de la información reportada y podrá solicitar aclaraciones, soportes o evidencias adicionales cuando lo considere necesario.

Cuando existan diferencias respecto de la clasificación del incidente, los tiempos registrados o las causas de la afectación, las partes revisarán conjuntamente las evidencias disponibles y dejarán constancia de la decisión adoptada.

68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

4.4 Compensaciones por Incumplimiento de los ANS

Las compensaciones previstas en los presentes ANS constituyen un mecanismo de restablecimiento del nivel de servicio esperado y no tendrán naturaleza sancionatoria.

Únicamente generarán compensación los incumplimientos atribuibles al contratista dentro del alcance de sus obligaciones contractuales y validados por la supervisión del contrato conforme al procedimiento previsto en este documento.

Las horas compensatorias:

- Se consolidarán mensualmente.
- No generarán costos adicionales para la Entidad.
- Serán registradas en los informes de seguimiento contractual.
- Podrán utilizarse para actividades de soporte especializado, acompañamiento técnico, análisis, configuración, optimización o desarrollo a la medida relacionadas con el objeto contractual.

4.5 Efectos del Incumplimiento de los ANS

El incumplimiento de los ANS constituirá un indicador objetivo para el seguimiento y evaluación del desempeño contractual.

Cuando la supervisión identifique posibles incumplimientos, dejará constancia de esta situación en el informe correspondiente, indicando los hechos, soportes y afectaciones observadas.

Antes de consolidar cualquier compensación, el contratista podrá presentar las aclaraciones, explicaciones y evidencias que considere pertinentes para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones o la existencia de circunstancias eximentes de responsabilidad.

4.6 Debido Proceso

La medición de los ANS y la determinación de horas compensatorias no constituyen una sanción contractual ni implican la imposición automática de multas, cláusula penal pecuniaria o declaratoria de incumplimiento.

68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

11.2. ANEXO DE EXPERIENCIA DEL PROPONENTE

La Entidad verificará la información aquí relacionada conforme a la documentación aportada con la propuesta (Certificaciones, Contratos y RUP)

CONTRATO	CONTRATANTE	OBJETO	Valor en SMMLV	CÓDIGOS UNSPSC	PÁGINA Y NÚMERO CONSECUTIVO DEL REPORTE DEL CONTRATO EJECUTADO QUE SE ENCUENTRA EN EL RUP
PRIMER CONTRATO					
SEGUNDO CONTRATO					
TERCER CONTRATO					
CUARTO CONTRATO					

_____

Nombre y firma del Representante Legal o por quien haga sus veces o por el apoderado debidamente facultado para ello.
No. de documento de identidad

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

11.3. FORMATO AVAL DE LA PROPUESTA

Yo _____, identificado con cédula de ciudadanía número _____, expedida en _____, en mi calidad de Ingeniero _____, con matrícula profesional número _____, expedida por _____, de conformidad con lo establecido en el artículo 20 de la Ley 842 de 2003, AVALO la propuesta presentada por _____ para participar en el presente proceso de selección cuyo objeto es *"Adquirir la renovación de la suscripción al derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización de la solución en la Nube Genesys Cloud, orientada a garantizar la operación continua, seguridad y mejora continua en la atención de los diferentes canales de la Superintendencia de Sociedades"*.

En constancia, se firma en _____, a los _____ días del mes _____ de _____ de 2026.

Proponente_____

Firma _____

Nombre de quien Firma:_____

Teléfono:_____

Correo electrónico:_____

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

11.4. ANEXO ESTUDIOS DEL SECTOR

La Superintendencia de Sociedades realiza el presente estudio del sector en la etapa de planeación, con el fin de identificar las condiciones del mercado relacionadas con la adquisición, renovación, mantenimiento, actualización y soporte de la solución en la nube Genesys Cloud. El análisis se efectúa conforme al Decreto 1082 de 2015 y los lineamientos de Colombia Compra Eficiente.

11.4.1. Aspectos Generales del Mercado

Las soluciones de centro de contacto en la nube, también denominadas Contact Center as a Service - CCaaS, permiten administrar las interacciones de usuarios mediante canales como voz, chat, correo electrónico, IVR, mensajería digital y herramientas de autoservicio. Estas plataformas facilitan la administración de agentes, colas, reglas de enrutamiento, reportes, grabaciones, indicadores operativos, encuestas de satisfacción e integraciones con sistemas institucionales.

El mercado ofrece diferentes modelos de implementación. El modelo tradicional u *on-premise* requiere que la Entidad adquiera y administre infraestructura tecnológica, licenciamiento, seguridad, almacenamiento, actualizaciones y componentes de comunicaciones. En contraste, el modelo en la nube permite acceder a la solución mediante suscripción, con infraestructura administrada por el fabricante y sus canales autorizados, actualizaciones periódicas, escalabilidad y soporte especializado.

Para el caso de la Superintendencia de Sociedades, la necesidad no corresponde a la adquisición de una plataforma genérica de centro de contacto ni a la contratación de personal para la operación de los canales de atención. El proceso requiere garantizar la solución Genesys Cloud ya implementada por la Entidad, así como conservar sus configuraciones, integraciones, funcionalidades, información operativa y condiciones de soporte, actualización y evolución funcional.

En consecuencia, el mercado relevante comprende la comercialización de suscripciones Genesys Cloud y los servicios conexos de soporte, mantenimiento, actualización, configuración, evolución funcional e integración, prestados por el fabricante y por sus canales autorizados.

11.4.1.1. Contexto Económico

- ✓ **Productos incluidos dentro de estos sectores:**

En el sector, se establece la actividad especializada con los siguientes códigos UNSPSC:

68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Clasificación UNSPSC	Producto
43231500	Software funcional específico de la empresa
43231501	Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (call center)
81161700	Servicios de telecomunicaciones
72151600	Servicios de sistemas especializados en comunicación
81112500	Servicios de alquiler o arrendamiento de licencias de software de computador
81111800	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas
81161600	Servicios de correo electrónico y mensajería
81161800	Servicios de alquiler o arrendamientos de equipos o plataformas de voz y datos o multimedia

En el mercado colombiano, existe una amplia oferta de empresas del sector de tecnologías de la información que ofrecen servicios relacionados con el objeto del contrato. Cada organización evalúa cuidadosamente las soluciones disponibles para satisfacer sus necesidades específicas, con el objetivo de mejorar la productividad, simplificar procesos, prestar servicios de manera más eficiente y reducir costos.

Las empresas que ofrecen servicios de soporte, mantenimiento y actualización a la solución en la nube Genesys Cloud, como herramienta para la gestión de los diferentes canales de atención, suelen complementar su portafolio con una amplia gama de productos y servicios adicionales. Entre estos se incluyen:

- Automatización de interacciones mediante chatbots y asistentes virtuales.
- Plataformas de analítica avanzada y Business Intelligence para el monitoreo de indicadores de desempeño, servicios de integración con sistemas de gestión empresarial (ERP, CRM y BPM), así como módulos especializados de speech y text analytics para el análisis de sentimientos y la mejora de la experiencia del usuario.
- Capacitación para agentes y supervisores
- Consultoría en optimización de procesos de atención
- Servicios de implementación de nuevas funcionalidades o integraciones específicas que permiten a las entidades públicas y privadas escalar sus centros de contacto de acuerdo con la demanda y las necesidades de sus usuarios.

✓ **Gremios y asociaciones que participan en el sector**

Dentro de las entidades estatales que apoyan al sector se encuentran:

El Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones – MINTIC, dedicado únicamente al sector de Tecnologías de Información y Comunicaciones que se encarga de diseñar, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos de este sector.

Ministerio de Ciencias, Tecnología e Innovación MINCIENCIAS: Promueve las políticas públicas para fomentar la CTI en Colombia. Las actividades alrededor

68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

del cumplimiento de su misión implican concertar políticas de fomento a la producción de conocimientos, construir capacidades para CTI, y propiciar

- ✓ **Cifras totales de ventas**

Según los informes financieros oficiales publicados por la compañía, el producto estrella de la organización, Genesys Cloud, ha consolidado su liderazgo mundial al alcanzar aproximadamente 2600 millones de dólares en ingresos anuales recurrentes (ARR) al cierre de su año fiscal 2026, una cifra que continuó expandiéndose hasta rozar los 2900 millones de dólares en ARR a mediados del año natural 2026 gracias a un sólido crecimiento interanual superior al 30%. Este hito financiero se vio impulsado de manera directa por la acelerada adopción tecnológica global de la plataforma, la cual ya supera los 2 millones de usuarios activos en más de 7000 organizaciones a nivel mundial, destacando especialmente el auge de sus soluciones de Inteligencia Artificial integradas (Genesys Cloud AI), que ya aportan más de 400 millones de dólares al ARR total del producto.

Como referencia del comportamiento comercial de la solución objeto de contratación, Genesys reportó que Genesys Cloud alcanzó aproximadamente **USD 1,4 mil millones de ingresos recurrentes anuales - ARR** al cierre de su año fiscal 2024, con crecimiento aproximado del 45 % frente al período anterior. Este comportamiento refleja la adopción de la plataforma y la evolución de la demanda de soluciones de experiencia de cliente, automatización y atención multicanal en la nube.

En Colombia, la contratación de soluciones de centro de contacto en la nube se enmarca en el sector TIC y en las actividades de BPO, atención al ciudadano y transformación digital. Para este proceso, la Entidad no toma las cifras generales del sector como único criterio de estimación económica, sino que las complementa con la información verificable obtenida en la Solicitud de Información a Proveedores SIP-DTIC-027-2026, la cotización recibida y el antecedente contractual de la Entidad correspondiente al Contrato No. 343 de 2025.

- ✓ **Perspectivas de crecimiento, inversión y ventas**

Las perspectivas del mercado CCaaS continúan siendo favorables. La demanda de soluciones de atención omnicanal, la incorporación de asistentes virtuales y herramientas de inteligencia artificial, la necesidad de analítica en tiempo real y la migración de servicios hacia ambientes en la nube son factores que impulsan la inversión en este tipo de plataformas.

Para las entidades públicas, estas soluciones permiten fortalecer la disponibilidad y trazabilidad de los canales de atención, administrar interacciones de voz y canales digitales, facilitar el autoservicio, optimizar la gestión de los agentes y disponer de información para el seguimiento de indicadores de servicio.

68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

En este contexto, la renovación de Genesys Cloud responde a una necesidad de continuidad tecnológica. La Entidad requiere mantener el acceso a las licencias, funcionalidades, configuraciones, integraciones, reportes, soporte y actualizaciones de la plataforma actualmente implementada, sin asumir la adquisición, operación y actualización de infraestructura tecnológica propia.

- ✓ **Algunas de las variables económicas que afectan el sector**

Tasa de cambio (TRM): Debido a que una parte importante de los equipos multifuncionales, repuestos, componentes y consumibles utilizados en las soluciones de impresión empresarial son fabricados en el exterior o incorporan componentes importados, las variaciones en la Tasa Representativa del Mercado (TRM) pueden incidir en los costos de las licencias.

Disponibilidad de equipos, repuestos y consumibles: La prestación del servicio depende de la disponibilidad de equipos multifuncionales, tóneres, unidades de imagen, kits de mantenimiento, fusores, repuestos y demás elementos requeridos para garantizar su operación. Las condiciones de las cadenas de suministro, los niveles de inventario, los tiempos de importación y la logística nacional e internacional pueden incidir en los costos y tiempos asociados al suministro y reposición de estos elementos.

Costos de transporte y cobertura nacional: La distribución de los equipos de la Superintendencia de Sociedades entre Bogotá y las Intendencias Regionales implica costos asociados al transporte, instalación, suministro periódico de consumibles, desplazamiento de personal técnico, mantenimiento, atención de incidentes y eventual sustitución de equipos. En consecuencia, las variaciones en los costos de transporte, combustibles y servicios logísticos pueden tener incidencia en la estructura económica del servicio.

Inflación y costos de los servicios especializados: Los servicios asociados a instalación, configuración, mantenimiento preventivo y correctivo, soporte técnico presencial y remoto, administración y monitoreo de la solución pueden verse afectados por las variaciones en los costos laborales, operativos y logísticos, así como por el comportamiento general de los precios en la economía.

Volumen de impresión: El comportamiento de los consumos constituye una variable relevante dentro de la estructura económica del servicio, especialmente cuando se contempla un componente variable asociado al número de impresiones efectivamente realizadas. Las variaciones en los volúmenes de impresión monocromática y a color pueden modificar el valor mensual ejecutado, razón por la cual las cantidades proyectadas por la Entidad constituyen estimaciones para efectos de planeación presupuestal y no representan una obligación de consumo mínimo.

Duración del contrato: El plazo de ejecución puede incidir en la estructura de precios ofrecida por los proveedores, teniendo en cuenta que contratos de mayor

68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

duración permiten distribuir durante un período más amplio los costos asociados con adquisición o disponibilidad de equipos, instalación, transporte, configuración y puesta en funcionamiento de la solución. No obstante, también implican para el proveedor considerar las variaciones esperadas en los costos de consumibles, repuestos, mantenimiento, mano de obra y demás componentes necesarios durante la ejecución.

Evolución tecnológica: El mercado de impresión empresarial presenta una evolución permanente en aspectos relacionados con eficiencia energética, velocidad de impresión y digitalización, seguridad, autenticación de usuarios, conectividad, administración remota y control de consumos. Estos cambios pueden generar renovación de referencias y modelos disponibles durante la estructuración y ejecución de los contratos, por lo que las especificaciones de la Entidad se establecen en términos de características técnicas y niveles mínimos de desempeño, evitando limitar la solución a marcas o referencias determinadas.

Políticas comerciales de fabricantes y distribuidores: Las modificaciones en las condiciones comerciales de fabricantes, mayoristas y distribuidores pueden incidir en los costos de equipos, consumibles, repuestos, garantías y servicios asociados. Estas condiciones pueden trasladarse a la estructura de costos de los proveedores encargados de prestar el servicio integral de alquiler de equipos multifuncionales.

Comportamiento de la demanda y transformación digital: Las políticas de racionalización del uso de papel y la progresiva digitalización de los trámites institucionales pueden generar variaciones en los volúmenes de impresión. Sin embargo, la necesidad de imprimir, fotocopiar y digitalizar determinados documentos continúa haciendo necesaria la disponibilidad de equipos multifuncionales, por lo que el servicio debe estructurarse de manera que permita atender los consumos reales y mantener la continuidad operativa requerida por la Entidad.

Tasa de cambio (TRM):

La cotización del dólar en Colombia para el 23 de octubre del 2026 bajó 6.46 Pesos, equivalente a un descenso del 0.2% con respecto al día anterior. La TRM disminuyó un 18.35% (715.81 Pesos) en referencia al mismo día del año anterior y se redujo un 0.74% (23.65 Pesos) comparando con el mismo día del mes anterior.

A continuación, se ilustra el comportamiento reciente de la TRM en Colombia:

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411



Ilustración 2 – Fuente: https://www.dolar-colombia.com/grafica?fi=2026-01-01&ff=2026-09-08

Índice de Seguimiento a la Economía (ISE):

El Departamento Nacional de Planeación (DNP) ha destacado recientemente las cifras de crecimiento del Índice de Seguimiento a la Economía (ISE), un indicador fundamental para medir la dinámica de la actividad económica en Colombia. Este índice es elaborado y publicado mensualmente por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), y se considera una herramienta clave para los analistas y tomadores de decisiones, ya que permite monitorear la evolución de la economía de manera oportuna, reflejando las tendencias en distintos sectores productivos y los niveles de consumo e inversión en el país.

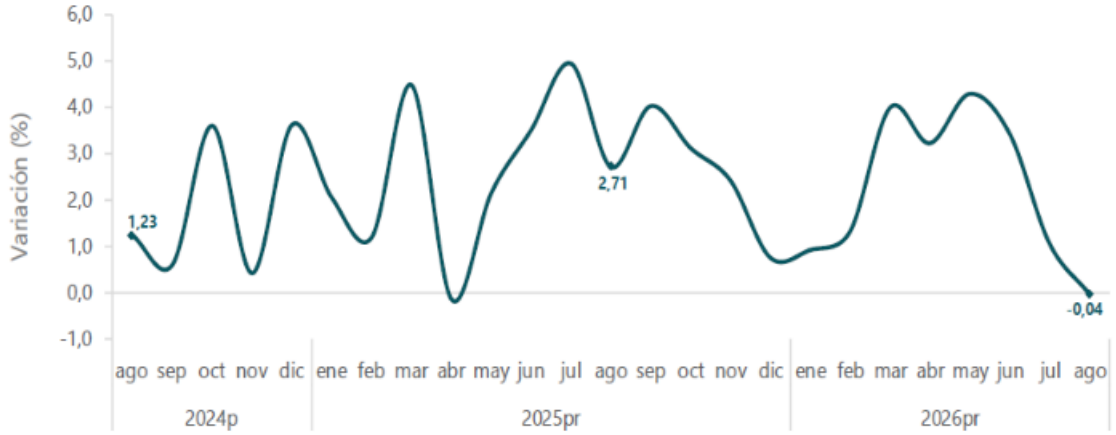
El ISE se calcula a partir de una serie de variables estadísticas que incluyen datos sobre el comportamiento de la producción, la demanda interna, el empleo y otros factores clave que influyen en la actividad económica. Este índice tiene la capacidad de captar fluctuaciones a corto plazo en la economía, lo que lo convierte en un indicador adelantado del desempeño económico en el mediano y largo plazo.

Según el DANE Para el mes de agosto de 2026pr, el ISE en su serie ajustada por efecto estacional y calendario se ubicó en 125,65, lo que representó un decrecimiento de 0,11% respecto al mes de agosto de 2025pr (125,78). como se muestra en la siguiente gráfica:

Ilustración 3. Tasa de crecimiento anual

68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Gráfico 3. Tasa de crecimiento anual del índice del Indicador de Seguimiento a la Economía (ISE)
Serie original
2024ᵖ - 2026ᵖʳ (agosto)



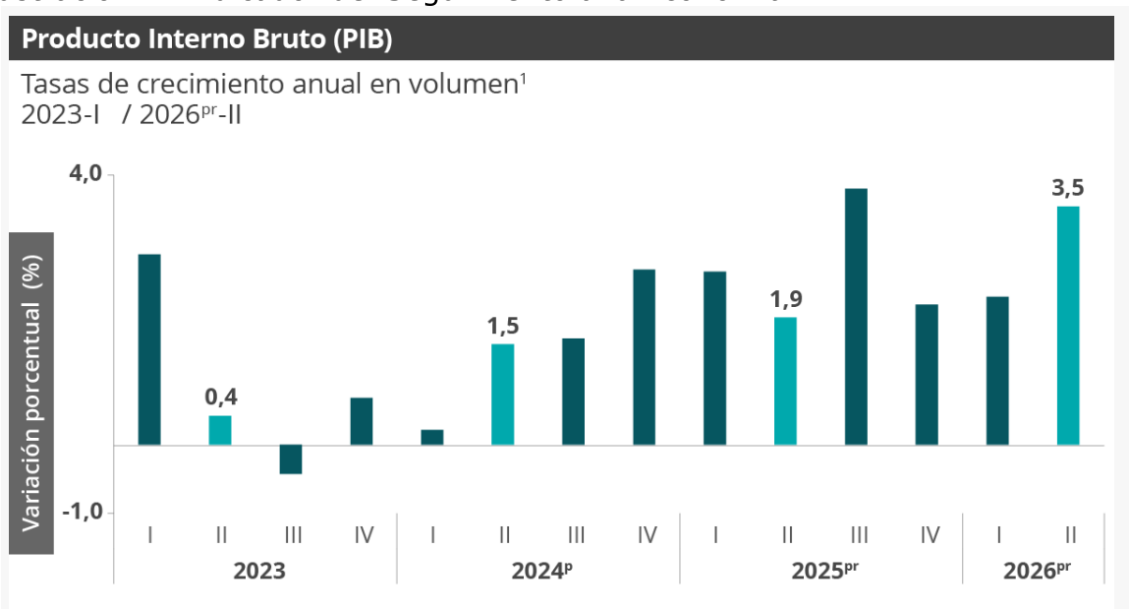
Fuente: DANE - (Información actualizada el 23 de octubre de 2026 con el último boletín técnico del 19 de octubre de 2026)

Importancia del sector en el PIB: El PIB (Producto Interno Bruto) de un país representa el valor de todos los bienes y servicios finales producidos dentro de una nación en un año determinado, tanto por empresa nacionales como extranjeras. El PIB es el valor monetario de los bienes y servicios finales producidos por una economía en un período determinado. El PIB es un indicador representativo que ayuda a medir el crecimiento o decrecimiento de la producción de bienes y servicios de las empresas de cada país, únicamente dentro de su territorio.

El PIB al tipo de cambio de paridad del poder adquisitivo (PPA) de una nación es la suma de valor de todos los bienes y servicios producidos en el país valuados a los precios que prevalecen en los Estados Unidos. Esta es la medida que la mayoría de los economistas prefieren emplear cuando estudian el bienestar per cápita y cuando comparan las condiciones de vida o el uso de los recursos en varios países.

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Ilustración 4. Indicador del Seguimiento a la Economía



Fuente: DANE - (Información actualizada el 23 de octubre de 2026 con el último boletín técnico del 18 de agosto de 2026)

En el segundo trimestre de 2026pr, el Producto Interno Bruto en su serie original, crece 3,5% respecto al mismo periodo de 2025pr (ver tabla 1). En este período el valor agregado de información y comunicaciones decrece 0,1% en su serie original, respecto al mismo periodo de 2025pr. Para la serie ajustada por efecto estacional y calendario, el valor agregado crece en 0,3%, respecto al trimestre inmediatamente anterior como se evidencia en la siguiente gráfica.

Ilustración 5. Crecimiento sector Información y Comunicaciones

Tasas de crecimiento en volumen[1]
Segundo trimestre 2026pr

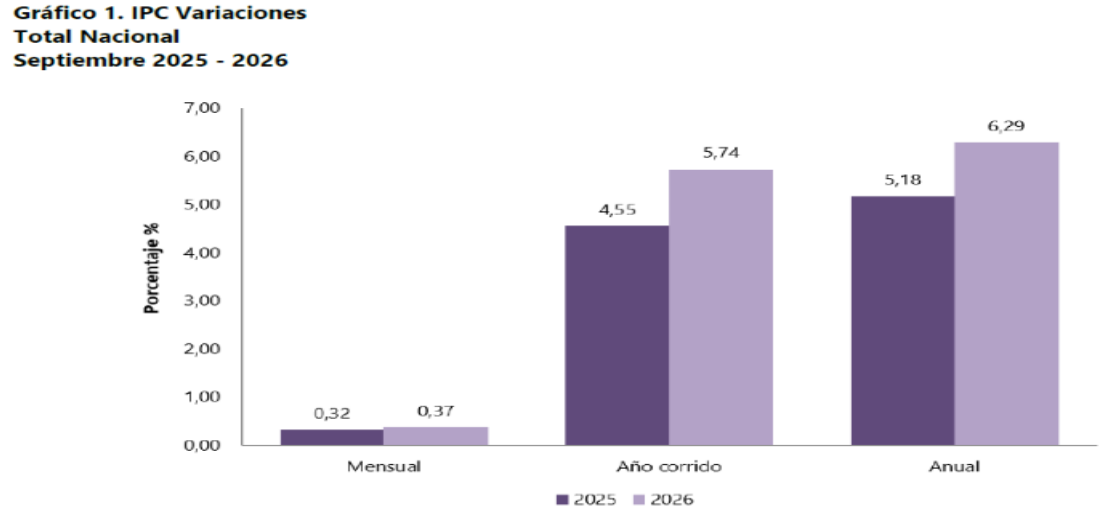
Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)		
	Serie original		Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Anual	Año corrido	Trimestral
	2026pr-II / 2025pr-II	2026pr/ 2025pr	2026pr-II / 2026pr-I
Información y comunicaciones	-0,1	0,7	0,3

Fuente: DANE - (Información actualizada el 23 de octubre de 2026 con el último boletín técnico del 18 de agosto de 2026)

68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Índice de Precios al Consumidor (IPC): El comportamiento del Índice de Precios al Consumidor (IPC) incide en los costos asociados a la ejecución de la solución, particularmente en servicios de instalación, soporte técnico, mantenimiento e insumos locales. No obstante, dado que el objeto contractual involucra en gran medida bienes y componentes tecnológicos importados, su impacto es indirecto frente a otras variables como la tasa de cambio.

Ilustración 5. Indice de Precios al Consumidor



Fuente: DANE - (Información actualizada el 23 de octubre de 2026 con el último boletín técnico del 7 de octubre de 2026)

En septiembre de 2026 la variación mensual del IPC fue 0,37%, la variación año corrido fue 5,74% y la anual 6,29%. Mientras que la variación anual del IPC fue 6,29%, es decir, 1,11 puntos porcentuales mayor que la reportada en el mismo periodo del año anterior, cuando fue de 5,18%

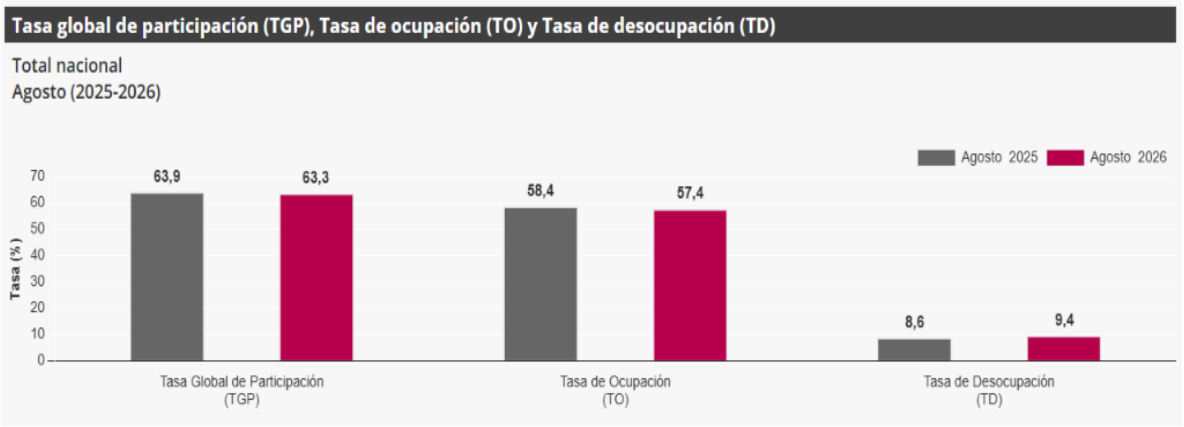
Desempleo y ocupación: Las tasas de ocupación y desempleo, calculadas por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) son indicadores de la evolución en el tiempo de la proporción de personas que, estando en edad de trabajar, se encuentran ocupadas (tasa de ocupación) y de la proporción de personas que, teniendo la intención de trabajar, no se puedan emplear (tasa de desempleo). [1]

Para el mes de agosto de 2026, la tasa de desocupación del total nacional fue 9,4%, mientras que en el mismo mes de 2025 fue 8,6%. La tasa global de participación se ubicó en 63,3%, en tanto que en agosto de 2025 fue 63,9%. Finalmente, la tasa de ocupación fue 57,4%, lo que representó una disminución de 1,1 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2025 (58,4%).

[1] https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/tasas-ocupacion-y-desempleo

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Ilustración 7. Ocupación y Desocupación – agosto 2026



Fuente: DANE - (Información actualizada el 23 de octubre de 2026 con el último boletín técnico del 30 de septiembre de 2026)

Salario mínimo: Como es de suponerse el salario mínimo al igual que el índice de precios al consumidor crecen anualmente, en cualquier economía que se considere competitiva. Además, son variables que afectan la actividad económica estudiada toda vez que las actividades que allí se enmarcan son desarrolladas por fuerza laboral.

El monto del **salario mínimo para el año 2026 quedó en $ 1'750.905 de pesos (Un millón setecientos cincuenta mil novecientos cinco pesos) y un auxilio de transporte de $ 249.095 pesos (un salario mínimo y un auxilio de transporte suman en total $ 2'000.000 de pesos)**, decretado por el gobierno nacional después que no hubiera acuerdo entre las partes en la mesa de concertación.

El incremento del salario mínimo para 2026 es del **23.00%** frente al millón cuatrocientos veintitrés mil quinientos pesos ($1'423.500) del salario mínimo en 2025 (lo que representa un aumento de **+$327.405 pesos**). Este nuevo valor rige a partir del 1 de enero de 2026, junto con un incremento del **24.55%** en el subsidio de transporte (**+$49.095 pesos**). En total, el incremento combinado que percibirán los empleados que devengan un salario mínimo con subsidio de transporte es del **23.19%**, equivalente a un total de **+$376.500 pesos** adicionales respecto al año anterior.

Ilustración 8. Salario Mínimo en Colombia

68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411



Fuente: Fuente: Diario La República

11.4.1.2. Contexto Técnico

Las soluciones de atención multicanal en la nube, como Genesys Cloud, son plataformas tecnológicas que permiten a las entidades públicas y privadas centralizar, administrar y optimizar la interacción con sus usuarios o clientes a través de diferentes canales de comunicación. Estas herramientas integran medios tradicionales como la línea telefónica, con canales digitales como chat en línea, correo electrónico, sistemas de audio respuesta (IVR), videollamadas, chatbots y co-navegación, conformando un Centro de Contacto Multicanal alojado en la nube.

Su función principal es garantizar que las organizaciones puedan ofrecer una atención eficiente, segura, flexible y disponible en todo momento, sin necesidad de inversiones en infraestructura propia, ya que la plataforma es provista y actualizada directamente por el fabricante. Además, facilitan la gestión y el monitoreo en tiempo real de la atención, proporcionando indicadores clave sobre niveles de servicio, tiempos de espera, satisfacción ciudadana, calidad de la interacción y desempeño de los agentes.

En términos generales, estas herramientas sirven para mejorar la experiencia del usuario, al ofrecer canales múltiples y accesibles, y para fortalecer la gestión institucional o empresarial, al contar con datos analíticos que apoyan la toma de decisiones. También permiten la incorporación de tecnologías avanzadas, como la analítica de voz y texto o los asistentes virtuales generativos, que incrementan la capacidad de respuesta y reducen los tiempos de atención. En síntesis, son soluciones estratégicas que modernizan los servicios de atención, apoyan la transformación digital y contribuyen a consolidar relaciones más efectivas entre las organizaciones y sus públicos.

Mediante la adquisición, renovación, mantenimiento, actualización y soporte de la solución en la Nube Genesys Cloud, se garantiza la continuidad, seguridad y

68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

eficiencia de la plataforma. El soporte comprende entre otros la atención a incidentes, requerimientos y necesidades de configuración por parte del proveedor autorizado, asegurando que los servicios se encuentren disponibles y funcionen de acuerdo con los niveles de servicio pactados. El mantenimiento corresponde a las labores preventivas y correctivas que permiten conservar en óptimas condiciones los componentes de la solución, incluyendo integraciones con la infraestructura de telefonía y sistemas de información de la entidad. Finalmente, la actualización hace alusión a la incorporación periódica de nuevas versiones, mejoras funcionales y parches de seguridad liberados por el fabricante, lo cual no solo corrige vulnerabilidades, sino que también amplía las capacidades de la plataforma con herramientas avanzadas como analítica de datos, módulos de autoservicio y asistentes virtuales.

En conjunto, estas acciones aseguran que la solución Genesys Cloud permanezca alineada con las mejores prácticas internacionales, ofrezca una experiencia de usuario de alta calidad y se mantenga preparada para responder a la creciente demanda de servicios multicanal en entornos dinámicos y digitalizados.

11.4.1.3. Contexto Regulatorio

MARCO NORMATIVO	
Normatividad	**Descripción**
Ley 527 de 1999	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones, desarrollado por el Decreto 4487 de 2009 - Reglamentado parcialmente por el Decreto 1747 de 2000.
Ley 1266 de 2008	Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones, Parcialmente Reglamentada por el Decreto 1081 de 2015.
Ley 1273 de 2009	Por medio de la cual se modifica el código penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones. Adicionada y Modificada por la Ley 2157 de 2021.
Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013, Reglamentada Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015, adicionado por el Decreto 255 de 2022.
Decreto 2364 de 2012	Por medio del cual se reglamenta el artículo 7° de la ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones. Modificada por la Ley 2195 de 2022, corregida por el Decreto 2199 de 2015, corregida por el Decreto 1862 de 2015, corregida por el Decreto 1494 de 2015.
Decreto 1078 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; el cual ha sido, adicionado por Decreto 2248 de 2023 Adicionado por Decreto 1740 de 2023, Modificado por Decreto 1740 de 2023,

68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

MARCO NORMATIVO	
Normatividad	**Descripción**
	Adicionado por Decreto 1633 de 2023, Adicionado por Decreto 1373 de 2023, Adicionado por Decreto 1326 de 2023, Modificado por Decreto 2640 de 2022, Departamento Administrativo de la Función Pública, Adicionado por Decreto 1448 de 2022, Adicionado por Decreto 1389 de 2022, Adicionado por Decreto 1310 de 2022, Adicionado por Decreto 1263 de 2022, Modificado parcialmente por Decreto 1103 de 2022, Modificado por Decreto 984 de 2022, Modificado por Decreto 821 de 2022, Modificado por Decreto 767 de 2022, Adicionado por Decreto 338 de 2022, Adicionado por Decreto 088 de 2022, Adicionado por Decreto 934 de 2021, Adicionado por Decreto 377 de 2021, Modificado por Decreto 377 de 2021, Modificado por Decreto 045 de 2021, Modificado por Decreto 1419 de 2020, Modificado por Decreto 887 de 2020, Modificado por Decreto 825 de 2020, Modificado por Decreto 681 de 2020, Modificado por Decreto 680 de 2020, Modificado por Decreto 622 de 2020, Modificado por Decreto 621 de 2020, Modificado por Decreto 620 de 2020, Adicionado por Decreto 614 de 2020, Modificado por Decreto 1604 de 2019, Adicionado por Decreto 1570 de 2019, Modificado por Decreto 1125 de 2018, Modificado por Decreto 1008 de 2018, Adicionado por Decreto 704 de 2018, Modificado por Decreto 2194 de 2017, Adicionado por Decreto 1413 de 2017, Adicionado por Decreto 1412 de 2017, Adicionado por Decreto 728 de 2017, Adicionado por Decreto 290 de 2017, Modificado por Decreto 1053 de 2016, Adicionado por Decreto 54 de 2016 y Adicionado por Decreto 2434 de 2015. Reglamentado por Decreto 2433 de 2015.
Ley 1978 de 2019	Por la cual se moderniza el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones. Modificada por la Ley 2294 de 2023, Modificada por la Ley 2108 de 2021, Modificada por el Decreto Legislativo 658 de 2020, Modificado por el Decreto 649 de 2020, Modificado por el Decreto 56 de 2020.
Ley 1955 de 2019	Por el cual se expide el plan nacional de desarrollo 2018-2022 pacto por Colombia, pacto por la equidad. Modificada por la Ley 2335 de 2023, por la Ley 2294 de 2023, por la Ley 2277 de 2022, por la Ley 2169 de 2021, por la Ley 2099 de 2021, por la Ley 2094 de 2021, por la Ley 2069 de 2020, por la Ley 2063 de 2020, por el Decreto Legislativo 800 de 2020, por el Decreto 690 de 2020, por el Decreto Legislativo 538 de 2020, por la Ley 2010 de 2019.
Documento Conpes 3975 de 2019	Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial.
Resolución 1519 de 2020	Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.
Documento Conpes 3995 de 2020	Política Nacional de Confianza y Seguridad Digital.
Resolución 500 de 2021	Por la cual se establecen los lineamientos y estándares para la estrategia de seguridad digital y se adopta el modelo de seguridad y privacidad como habilitador de la Política de Gobierno Digital.
Directiva presidencial no. 03 de 2021	Lineamientos para el uso de servicios en la nube, inteligencia artificial, seguridad digital y gestión de datos. Respecto a esta directriz, el Estado ha emitido los siguientes conceptos: Concepto 178791 de 2024, Concepto 004721 de 2024, Concepto 178751 de 2024, Concepto 180521 de 2024, Concepto 182601 de 2024.

68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

MARCO NORMATIVO	
Normatividad	**Descripción**
Decreto 767 de 2022	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del decreto 1078 de 2015, decreto único reglamentario del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones.
Decreto 1263 de 2022	Por el cual se adiciona el título 22 a la parte 2 del libro 2 del decreto 1078 de 2015, decreto único reglamentario del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones, con el fin de definir lineamientos y estándares aplicables a la Transformación Digital Pública.
Directiva presidencial no. 02 de 2022	Reiteración de la política pública en materia de seguridad digital. Entorno a esta norma, se han emitido los siguientes conceptos por parte de las entidades competentes, Concepto 178791 de 2024, Concepto 004721 de 2024, Concepto 178751 de 2024, Concepto 180521 de 2024, Concepto 182601 de 2024 y en materia de Políticas Públicas el Concepto 71661 de 2020.
Decreto 338 de 2022	"Por el cual se adiciona el titulo 21 a la parte 2 del libro 2 decreto único 1078 de 2015, reglamentario del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones, con el fin de establecer los lineamientos generales para fortalecer la gobernanza de la seguridad digital, se crea el modelo y las instancias de gobernanza de seguridad digital y se dictan otras disposiciones.
Resolución 460 de 2022	Por el cual se expide el Plan Nacional de Infraestructura de Datos y su hoja de ruta en el desarrollo de la Política de Gobierno Digital, y se dictan los lineamientos generales para su implementación.
Resolución 746 de 2022	Por la cual se fortalece el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información y se definen lineamientos adicionales a los establecidos en la resolución 500 de 2021.
Ley 23 de 1982	Regula los derechos de autor en Colombia. Reconoce el software como obra protegida.

11.4.1.4. Contexto ambiental

Desde la perspectiva ambiental, la contratación de la suscripción a la solución en la nube Genesys Cloud contribuye a la reducción del impacto ecológico asociado a la operación de centros de contacto tradicionales. Al funcionar bajo un modelo de infraestructura en la nube, la Entidad evita la adquisición y renovación constante de equipos físicos como servidores, sistemas de almacenamiento y hardware de comunicaciones, lo que disminuye el consumo energético local y la generación de residuos electrónicos (RAEE). Adicionalmente, al centralizar el procesamiento en centros de datos de alta eficiencia energética administrados por el proveedor, se optimiza el uso de recursos y se aprovechan prácticas avanzadas de sostenibilidad implementadas por la industria tecnológica global. De esta manera, la contratación favorece una operación más limpia, con menor huella de carbono y alineada con los objetivos de sostenibilidad y eficiencia en el uso de los recursos naturales.

11.4.1.5. Comportamiento del Gasto Histórico

Con el ánimo de identificar experiencias de contratación similares que permitan definir parámetros para la estructuración del proceso, se identificaron en el Sistema Electrónico de Contratación Pública SECOP II, procesos adelantados por

68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

diferentes entidades públicas y por la entidad, cuyo objeto de contratación es similar a la del presente proceso contratación.

a. ¿Cómo ha adquirido la Entidad Estatal en el pasado este bien, obra o servicio?

Contratos suscritos por la Superintendencia de Sociedades en vigencias anteriores:

Contrato	Año	Objeto o alcance principal	Valor	Contratista
Contrato No. 072	2018	Implementación de nuevas tecnologías para el modelo multicanal de atención al ciudadano e integración de los canales telefónico y virtual.	$250.544.184	UT IG Supersociedades
Contrato No. 063	2020	Suscripción a la solución en la nube PureCloud como herramienta que soporta la operación del Centro de Contacto.	$200.503.000	Belltech Colombia S.A.
Contrato No. 241	2021	Suscripción a la solución en la nube Genesys Cloud como herramienta para el Centro de Contacto institucional.	$201.841.200	Belltech Colombia S.A.
Contrato No. 105	2022	Suscripción, derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización de la solución en la nube Genesys Cloud.	$318.042.900	Belltech Colombia S.A.
Contrato No. 383	2023	Suscripción para el derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización de la solución en la nube Genesys Cloud como herramienta para el Centro de Contacto.	$620.350.000	Belltech Colombia S.A.
Contrato No. 343	2025	Renovación de la suscripción, derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización de la solución en la nube Genesys Cloud para la atención de los diferentes canales de la Entidad.	$395.626.824	Belltech Colombia S.A.
Contrato No. 072	2018	Implementación de nuevas tecnologías para el modelo multicanal de atención al ciudadano e integración de los canales telefónico y virtual.	$250.544.184	UT IG Supersociedades
Contrato No. 063	2020	Suscripción a la solución en la nube PureCloud como herramienta que soporta la operación del Centro de Contacto.	$200.503.000	Belltech Colombia S.A.
Contrato No. 241	2021	Suscripción a la solución en la nube Genesys Cloud como herramienta	$201.841.200	Belltech Colombia S.A.

68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Contrato	Año	Objeto o alcance principal	Valor	Contratista
		para el Centro de Contacto institucional.		
Contrato No. 105	2022	Suscripción, derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización de la solución en la nube Genesys Cloud.	$318.042.900	Belltech Colombia S.A.
Contrato No. 383	2023	Suscripción para el derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización de la solución en la nube Genesys Cloud como herramienta para el Centro de Contacto.	$620.350.000	Belltech Colombia S.A.
Contrato No. 343	2025	Renovación de la suscripción, derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización de la solución en la nube Genesys Cloud para la atención de los diferentes canales de la Entidad.	$395.626.824	Belltech Colombia S.A.
Contrato No. 072	2018	Implementación de nuevas tecnologías para el modelo multicanal de atención al ciudadano e integración de los canales telefónico y virtual.	$250.544.184	UT IG Supersociedades
Contrato No. 063	2020	Suscripción a la solución en la nube PureCloud como herramienta que soporta la operación del Centro de Contacto.	$200.503.000	Belltech Colombia S.A.
Contrato No. 241	2021	Suscripción a la solución en la nube Genesys Cloud como herramienta para el Centro de Contacto institucional.	$201.841.200	Belltech Colombia S.A.
Contrato No. 105	2022	Suscripción, derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización de la solución en la nube Genesys Cloud.	$318.042.900	Belltech Colombia S.A.
Contrato No. 383	2023	Suscripción para el derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización de la solución en la nube Genesys Cloud como herramienta para el Centro de Contacto.	$620.350.000	Belltech Colombia S.A.
Contrato No. 343	2025	Renovación de la suscripción, derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización de la solución en la nube Genesys Cloud para la atención de los diferentes canales de la Entidad.	$395.626.824	Belltech Colombia S.A.

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

b. ¿Cómo adquieren otras Entidades Estatales y las empresas privadas este bien, obra o servicio?

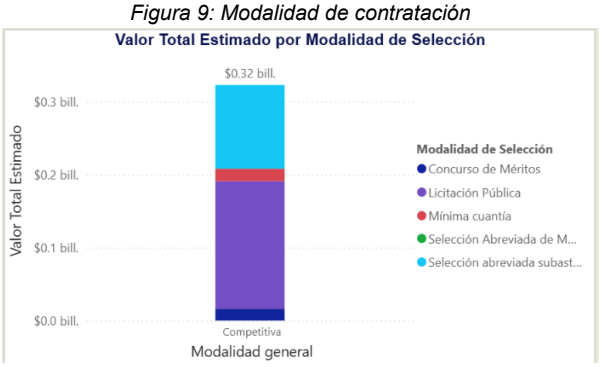
ENTIDAD ESTATAL	REFERENCIA	DESCRIPCIÓN	FECHA	LINK	VALOR	PROVEEDOR
INSTITUTO DE CAMINOS Y CONSTRUCCIONES DE CUNDINAMARCA - ICCU	ICCU-CTO-297-2026	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA EN LA NUBE (CLOUD); ASÍ COMO DEL SERVICIO DE SOPORTE; MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS DE ARCHIVO (SGDEA) COLIBRÍÍ	01/30/2026	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.9916944&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true	$322.552.214	EVOLUTION OUTSOURCING S.A.S.
ALCALDIA MUNICIPIO DE JAMUNDI	34-14-08-0016 de 2026	Prestar el Servicio Integral de Provisión y Disponibilidad de la Plataforma de Administración de Rentas Públicas - AIRE Gestión; bajo el modelo de Software como Servicio (SaaS) sobre infraestructura en La Nube (cloud computing); incluyendo de manera integrada e inherente el Servicio de Soporte y	01/16/2026	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.9498139&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true	$447.392.964	Smart TMT SAS
MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL (MEN)	CO1.PCCNTR.8739010	ADQUIRIR SERVICIOS DE NUBE PÚBLICA PARA EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL: LOTE 1 - NUBE PÚBLICA GOOGLE	12/30/2025	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.9236779&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true	$400.989.802	UT XERTICA - CLOUD LABS
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE BOGOTA	UAECOB-CONTRATO-627-2025	Adquisición; implementación; configuración y soporte de una solución Cloud; enfocada en la protección; recuperación y continuidad operativa de la infraestructura de servidores físicos y virtuales de la entidad; mediante servicios especializados de backup en la nube; recuperación ante desastres (DRP)	10/06/2025	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.8738551&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true	$418.069.038,77	Consorcio LUMA-MGA 2025
INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DEL HUILA	CPS021-2025	PRESTAR EL SERVICIO INTEGRAL DE SOPORTE TÉCNICO Y CONCEPTUAL; CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL APLICATIVO IAS SOLUTION - VERSIÓN INFIS; EL SERVICIO DE SOFTWARE IAS SOLUTION E INFRAESTRUCTURA EN LA NUBE PRIVADA EN ORACLE CLOUD INFRAESTRUCTURE (OCI) SERVICIO DE ACCESO; DISPONIBILIDAD; USO Y ALMACENAM	14/02/2025	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.7628399&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true	$658.820.000	Solution Systems Ltda

Como resultado del estudio de mercado y la consulta de antecedentes en la plataforma SECOP, se estableció que las entidades públicas gestionan la adquisición y soporte de soluciones de Cloud principalmente a través de la

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

modalidad de Subasta Inversa. El análisis de precios históricos demostró que el valor estimado de estas soluciones depende directamente de la cobertura de los servicios requeridos. Estos hallazgos de mercado validan y guardan estricta correspondencia con el presupuesto estimado para el presente proceso, el cual se fundamentó en el análisis técnico de los valores históricos indexados a la vigencia 2026 y las condiciones macroeconómicas actuales del sector de las tecnologías de la información.

Figura 9: Modalidad de contratación



Fuente: Modelo de Abastecimiento Estratégico de la Agencia Nacional de Contratación Pública en Colombia Compra Eficiente[2]

Lo anterior concuerda con la información suministrada por Modelo de Abastecimiento Estratégico de la Agencia Nacional de Contratación Pública en Colombia Compra Eficiente, que nos muestra la proporción en dinero por modalidad de contratación en el último año.

11.4.2. Estudio de la Oferta

En las ofertas de contratación, es común que múltiples oferentes compitan por la adjudicación y ejecución de servicios integrales en tecnologías de información y comunicaciones (TIC). Esta dinámica requiere un análisis exhaustivo del mercado para asegurar la transparencia y el adecuado desarrollo de los procesos de contratación pública.

a. ¿Cuál es la dinámica de producción, distribución y entrega de bienes, obras o servicios?

La dinámica de producción, distribución y entrega de los servicios asociados a la solución en la nube Genesys Cloud se basa en un modelo de provisión bajo demanda propio de las plataformas Cloud Computing. La producción se origina en los centros de datos del fabricante y sus socios autorizados, donde se desarrolla, aloja y mantiene la infraestructura tecnológica que soporta la solución (servidores, software, almacenamiento y redes). Estos centros cuentan con altos estándares de seguridad, redundancia y eficiencia energética, lo que garantiza la disponibilidad del servicio.

[2] https://www.colombiacompra.gov.co/analisis-de-datos-de-compra-publica/visualizaciones-compra-publica/herramienta-de-visualizacion-para-el-analisis-de-la-demanda-y-de-la-oferta

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

La distribución se realiza a través de internet, mediante conexiones seguras que integran la plataforma con los sistemas internos de cada entidad usuaria, como telefonía, bases de datos o aplicativos de gestión. De esta manera, no es necesario el traslado físico de equipos ni instalaciones complejas, sino la configuración remota de licencias, accesos y funcionalidades.

Finalmente, la entrega se concreta en el acceso que tienen los agentes, supervisores y administradores de la entidad a la plataforma, a través de escritorios virtuales o navegadores web. El proveedor garantiza la operación continua mediante mecanismos de soporte, mantenimiento y actualización remota, liberando a la entidad de la gestión técnica de hardware y software, y asegurando la escalabilidad de la solución según la demanda real de usuarios y canales de atención.

b. ¿A quién se va a comprar?

Con el propósito de caracterizar el sector, se identificaron algunos proveedores con antecedentes de contratación registrados en el SECOP II para servicios especializados de similar naturaleza. Este muestreo sectorial confirma que el mercado cuenta con la madurez y la suficiencia operativa necesarias para atender las especificaciones técnicas definidas por la entidad, asegurando la existencia de condiciones competitivas y soluciones alineadas con los estándares de la industria tecnológica

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Documento Proveedor	Proveedor Adjudicado	Contacto
901194592	COMERCIALIZADORA DE SOFTWARE, SERVICIOS Y SUMINISTROS SAS	LCONTRERAS@COMERCIALIZADORA-S3.COM
901745993	JM HARDWARE Y REDES S.A.S.	jmhardwareyredes@gmail.com
900481705	VENNEX GROUP SAS	coordinacion@vennexgroup.com
901194592	COMERCIALIZADORA DE SOFTWARE, SERVICIOS Y SUMINISTROS SAS	LCONTRERAS@COMERCIALIZADORA-S3.COM
9005562617	INDIGO TECHNOLOGIES S.A.S.	jrojas@indigo.tech
805017693	Solution Systems Ltda	jperez@e-solutionsystems.net
802023581	ARCHIVOS & PROCESOS S.A.S	mbetancourt@arprotecsa.com
900157788	TDC COLOMBIA LTDA	maria.benavidez@teradata.com
800153993	COMCEL S.A.	cce.co@claro.com.co
900054952	EVOLUTION OUTSOURCING S.A.S.	info@evolution-it.com.co
900180801	BELLTECH COLOMBIA S.A.	nancy.fernandez@belltech.la
900299701	BINAMIK SAS	david.gil@binamik.com
830060020	GLOBAL TECHNOLOGY SERVICES GTS SA	mortiz@gtscolombia.com
899999115	ETB SA ESP	esperanza.cabrerar@etb.com.co
805027890	Smart TMT SAS	lider.administrativa@smarttmt.com
800243347	PROCEDATA INTERNACIONAL S.A.S	mauricios@procedata.com
830077380	UT XERTICA - CLOUD LABS	licitaciones@xertica.com
No Definido	Consorcio LUMA-MGA 2025	anaalvarez@lumacloud.co
900297772	INVERSIONES TECNOLÓGICAS DE AMÉRICA S.A.	info@ita-sa.com
805017693	Solution Systems Ltda	jperez@e-solutionsystems.net

Para tener una visión más amplia, se consultaron los registros de proveedores en SECOP II de acuerdo el código UNSPC del proceso, obteniendo el siguiente resultado de proveedores durante el año 2026.



En esta consulta se encontró dentro de la oferta para el segmento de software o hardware, Servicios de mantenimiento y construcción de comercio especializado, Servicios informáticos y entrega de servicios de tecnología de información, se encuentran 2.051. proveedores que han contratado en el último año por valor aproximado de $1.56 billones, a través de 3.083 contratos.

68b1-c6A8-68b1-f658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Ilustración 10: Contratos 2026



Fuente: Modelo Abastecimiento Estratégico

Se destacan por el valor de contratación los siguientes proveedores:

Ilustración 11: Valor contratado por Proveedor

Fuente: Modelo Abastecimiento Estratégico

Mientras que, por número de contratos tenemos los siguientes proveedores en los primeros lugares de la lista:

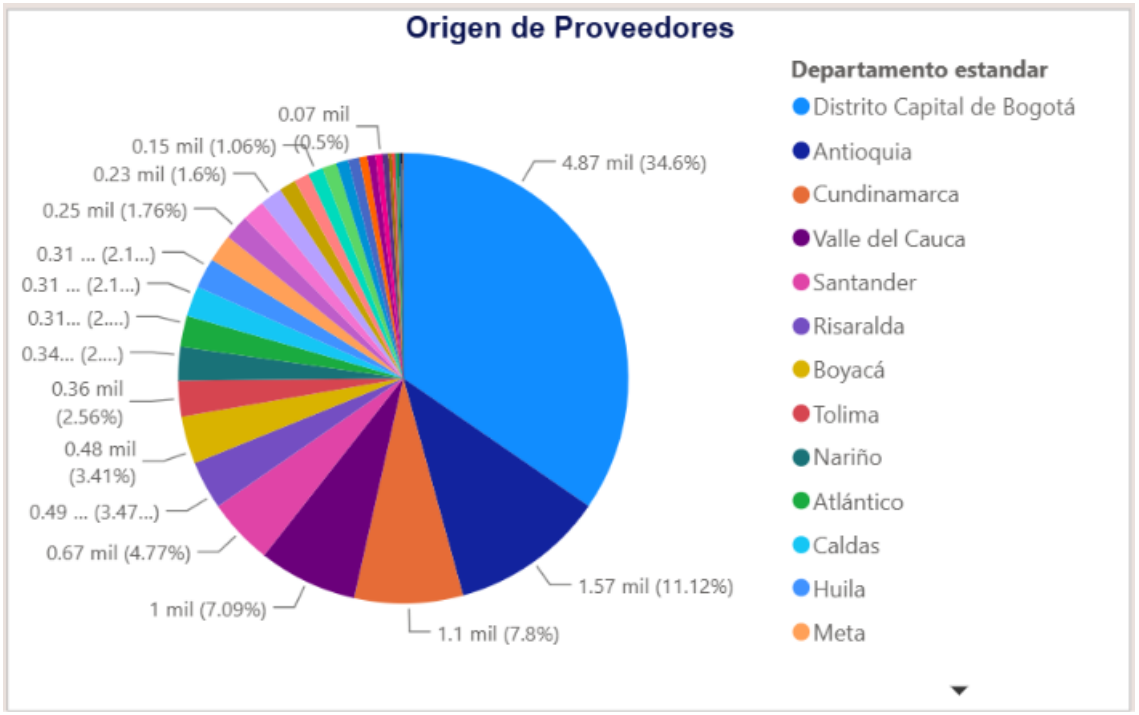
Ilustración 12: Número de contratos por Proveedor

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411



Fuente: Modelo Abastecimiento Estratégico

Igualmente se encontró que el 34.6% de los proveedores se encuentran en el Distrito Capital de Bogotá.



68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Acceso a MYPIMES

Dando cumplimiento al marco regulatorio que propicia el emprendimiento, crecimiento, consolidación y sostenibilidad de las empresas en Colombia, establecido en la Ley 2069 de 2020 *"Por medio de la cual se impulsa el emprendimiento en Colombia"* y el Decreto 1860 de 2021, *"Por el cual se reglamentan los artículos 30, 31, 32, 34 y 35 de la Ley 2069 de 2020, en lo relativo al sistema de compras públicas y se dictan otras disposiciones"*, la Superintendencia de Sociedades realiza el análisis de los criterios diferenciales a las Mipymes, que se deben tener en cuenta para el presente proceso de contratación:

Al realizar el análisis de la oferta se evidencia que existe una alta participación de las Mipymes. Por lo anterior, se sugieren los siguientes criterios diferenciales para el proceso de selección:

- Tanto para la experiencia general como específica, el proponente persona natural o jurídica que acredite la calidad de MiPymes o de emprendimiento y empresas de mujeres con domicilio en el territorio nacional, de conformidad con lo previsto en los artículos 2.2.1.2.4.2.4. y 2.2.1.2.4.2.14 del Decreto 1082 de 2015, o las normas que los modifiquen, sustituyan o complementen, podrá acreditar la experiencia solicitada con dos (2) contratos adicionales a los inicialmente previstos dentro del proceso.

Para el caso de proponentes plurales, uno de sus integrantes debe acreditar la calidad de MiPymes o emprendimiento y empresas de mujeres de conformidad con lo previsto en los artículos 2.2.1.2.4.2.4. y 2.2.1.2.4.2.14 del Decreto 1082 de 2015, o las normas que los modifiquen, sustituyan o complementen, para acreditar la experiencia solicitada con dos (2) contratos adicionales a los inicialmente definidos en el proceso, para el cumplimiento de la experiencia.

De acuerdo con lo anterior, se constató la información con los posibles proveedores que pueden ejecutar el objeto de la presente contratación y presentaron cotización en el evento de solicitud de información a los Proveedores, donde se evidenció que el que presentó oferta no es Mipymes.

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

11.5. ANEXO INDICADORES FINANCIEROS

El análisis financiero del sector se realizó teniendo en cuenta una muestra aleatoria de 10 empresas de los sectores económicos con códigos CIIU 6202 (Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas), 4321 (Instalaciones eléctricas), 4651 (Comercio al por mayor de computadores, equipo periférico y programas de informática), 6120 (Actividades de telecomunicaciones inalámbricas), 6209 (Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos), 6190 (Otras actividades de telecomunicaciones), 6110 (Actividades de telecomunicaciones alámbricas), 6201 (Actividades de desarrollo de sistemas informáticos —planificación, análisis, diseño, programación, pruebas—) y 6311 (Procesamiento de datos, alojamiento (hosting) y actividades relacionadas) con información del año 2025, las cuales son compañías que pueden ser potenciales proveedores para prestar el servicio que la Entidad requiere contratar.

No.	PYME	NIT	CIIU	Activo Corriente	Activo Total	Pasivo Corriente	Pasivo Total	Patrimonio	Utilidad Operacional	Gastos de Interés
1	SI	800089002	6202	$ 6.966.860,00	$ 8.862.578,00	$ 4.195.263,00	$ 4.195.263,00	$ 4.667.315,00	$ 1.609.816,00	$ 352.610,00
2	SI	800135532	6202	$ 53.734.989,00	$ 68.648.978,00	$ 47.731.063,00	$ 54.219.339,00	$ 14.429.639,00	$ 5.191.452,00	$ 3.068.685,00
3	SI	805023132	6202	$ 8.244.483,00	$ 10.837.360,00	$ 3.599.486,00	$ 4.151.597,00	$ 6.685.763,00	$ 1.250.974,00	$ 352.734,00
4	SI	811038832	4321	$ 56.667.606,00	$ 74.889.263,00	$ 41.369.922,00	$ 55.696.051,00	$ 19.193.212,00	$ 1.486.886,00	$ 883.050,00
5	SI	860039333	4651	$ 16.227.245,00	$ 18.098.277,00	$ 9.876.061,00	$ 10.615.840,00	$ 7.482.437,00	$ 969.857,00	$ 1.414.363,00
6	SI	890926257	4321	$ 237.952.080,00	$ 276.365.169,00	$ 99.823.630,00	$ 187.184.952,00	$ 89.180.217,00	$ 30.405.846,00	$ 17.389.650,00
7	SI	900480786	4651	$ 41.195.265,00	$ 45.694.688,00	$ 31.795.199,00	$ 32.963.188,00	$ 12.731.500,00	$ 9.896.097,00	$ 5.143.437,00
8	SI	900782678	6120	$ 43.695.127,00	$ 47.039.988,00	$ 23.125.491,00	$ 27.970.985,00	$ 19.069.003,00	$ 4.263.052,00	$ 1.447.219,00
9	SI	900802681	6209	$ 115.082.655,00	$ 125.528.592,00	$ 84.317.159,00	$ 85.049.750,00	$ 40.478.842,00	$ 15.416.224,00	$ 8.510.599,00
10	No	800042471	6202	$ 64.852.562,00	$ 81.877.870,00	$ 42.159.040,00	$ 45.558.500,00	$ 36.319.370,00	$ 5.103.314,00	$ 2.212.194,00
11	No	800057965	6202	$ 41.718.685,00	$ 43.083.875,00	$ 35.276.270,00	$ 35.464.784,00	$ 7.619.091,00	$ 4.841.802,00	$ 1.315.291,00
12	No	800091549	4651	$ 425.094.425,00	$ 437.469.723,00	$ 343.619.488,00	$ 349.288.354,00	$ 88.181.369,00	$ 3.604.212,00	$ 20.929.436,00
13	No	800114672	6202	$ 47.262.370,00	$ 65.991.607,00	$ 30.294.328,00	$ 38.263.947,00	$ 27.727.660,00	$ 5.186.909,00	$ 1.500.083,00
14	No	800136835	6190	$ 195.700.936,00	$ 624.463.371,00	$ 126.147.775,00	$ 173.705.097,00	$ 450.758.274,00	$ 19.155.688,00	$ 4.793.492,00
15	No	800159527	6202	$ 71.673.456,00	$ 108.816.294,00	$ 66.989.666,00	$ 82.515.732,00	$ 26.300.562,00	$ 16.887.260,00	$ 6.919.129,00
16	No	800226094	6202	$ 8.216.970,00	$ 13.211.640,00	$ 5.172.964,00	$ 5.172.966,00	$ 8.038.674,00	$ 3.780.485,00	$ 1.261.598,00
17	No	800241958	6202	$ 267.555.609,00	$ 318.508.722,00	$ 125.847.279,00	$ 164.937.603,00	$ 153.571.119,00	$ 26.017.835,00	$ 10.679.977,00
18	No	800255754	6110	$ 76.136.406,00	$ 161.964.817,00	$ 54.593.574,00	$ 108.821.379,00	$ 53.143.438,00	$ 11.518.907,00	$ 9.766.350,00
19	No	805012299	6201	$ 16.331.605,00	$ 24.586.458,00	$ 8.784.860,00	$ 9.338.821,00	$ 15.247.637,00	$ 735.004,00	$ 347.564,00
20	No	811021654	6110	$ 258.011.081,00	$ 675.841.266,00	$ 205.834.547,00	$ 433.063.570,00	$ 242.777.696,00	$ 87.218.729,00	$ 31.329.034,00
21	No	830018214	4651	$ 584.322.837,00	$ 597.567.581,00	$ 512.495.907,00	$ 513.149.456,00	$ 84.418.125,00	$ 32.061.680,00	$ 17.443.033,00
22	No	830039329	6311	$ 41.235.443,00	$ 70.515.372,00	$ 25.262.448,00	$ 36.668.613,00	$ 33.846.759,00	$ 1.891.856,00	$ 1.852.535,00
23	No	830047444	6202	$ 29.917.929,00	$ 46.387.662,00	$ 27.802.793,00	$ 36.243.994,00	$ 10.143.668,00	$ 11.414.394,00	$ 2.410.512,00
24	No	830055791	6202	$ 78.710.862,00	$ 98.775.725,00	$ 65.367.592,00	$ 67.771.512,00	$ 31.004.213,00	$ 14.726.592,00	$ 5.533.609,00
25	No	830067394	6201	$ 385.716.582,00	$ 759.991.855,00	$ 537.225.587,00	$ 698.612.473,00	$ 61.379.382,00	$ 12.624.570,00	$ 20.721.056,00
26	No	830114921	6120	$ 1.397.386.706,00	$ 6.607.042.647,00	$ 1.415.715.926,00	$ 5.833.681.691,00	$ 773.360.956,00	$ 1.014.745.694,00	$ 580.253.005,00
27	No	830114969	6202	$ 102.993.408,00	$ 127.786.755,00	$ 51.524.096,00	$ 52.545.678,00	$ 75.241.077,00	$ 17.090.382,00	$ 8.803.400,00
28	No	830115764	6201	$ 381.880,00	$ 5.460.184,00	$ 1.091.314,00	$ 1.953.637,00	$ 3.506.547,00	$ 256.797,00	$ 187.116,00
29	No	830118355	6201	$ 21.622.655,00	$ 22.278.461,00	$ 8.799.731,00	$ 8.799.731,00	$ 13.478.730,00	$ 5.911.401,00	$ 3.624.634,00
30	No	830124633	6209	$ 21.606.807,00	$ 26.524.133,00	$ 14.812.653,00	$ 22.436.768,00	$ 4.087.365,00	$ 912.724,00	$ 936.805,00

** Cifras en Miles de Pesos Colombianos (M)*

La información tomada para el cálculo de los indicadores financieros corresponde a la vigencia 2025, según información del SIIS.

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

EMPRESA				INDICADORES				
No.	PYME	NIT	CIIU	Liquidez	Endeudamiento	Razón Cobertura de Interés	Rentabilidad del Activo	Rentabilidad del Patrimonio
1	SI	800089002	6202	1,66	0,47	4,57	0,18	0,34
2	SI	800135532	6202	1,13	0,79	1,69	0,08	0,36
3	SI	805023132	6202	2,29	0,38	3,55	0,12	0,19
4	SI	811038832	4321	1,37	0,74	1,68	0,02	0,08
5	SI	860039333	4651	1,64	0,59	0,69	0,05	0,13
6	SI	890926257	4321	2,38	0,68	1,75	0,11	0,34
7	SI	900480786	4651	1,30	0,72	1,92	0,22	0,78
8	SI	900782678	6120	1,89	0,59	2,95	0,09	0,22
9	SI	900802681	6209	1,36	0,68	1,81	0,12	0,38
10	No	800042471	6202	1,54	0,56	2,31	0,06	0,14
11	No	800057965	6202	1,18	0,82	3,68	0,11	0,64
12	No	800091549	4651	1,24	0,80	0,17	0,01	0,04
13	No	800114672	6202	1,56	0,58	3,46	0,08	0,19
14	No	800136835	6190	1,55	0,28	4,00	0,03	0,04
15	No	800159527	6202	1,07	0,76	2,44	0,16	0,64
16	No	800226094	6202	1,59	0,39	3,00	0,29	0,47
17	No	800241958	6202	2,13	0,52	2,44	0,08	0,17
18	No	800255754	6110	1,39	0,67	1,18	0,07	0,22
19	No	805012299	6201	1,86	0,38	2,11	0,03	0,05
20	No	811021654	6110	1,25	0,64	2,78	0,13	0,36
21	No	830018214	4651	1,14	0,86	1,84	0,05	0,38
22	No	830039329	6311	1,63	0,52	1,02	0,03	0,06
23	No	830047444	6202	1,08	0,78	4,74	0,25	1,13
24	No	830055791	6202	1,20	0,69	2,66	0,15	0,47
25	No	830067394	6201	0,72	0,92	0,61	0,02	0,21
26	No	830114921	6120	0,99	0,88	1,75	0,15	1,31
27	No	830114969	6202	2,00	0,41	1,94	0,13	0,23
28	No	830115764	6201	0,35	0,36	1,37	0,05	0,07
29	No	830118355	6201	2,46	0,39	1,63	0,27	0,44
30	No	830124633	6209	1,46	0,85	0,97	0,03	0,22

A continuación, se aplican fórmulas estadísticas para el análisis de la muestra de la información:

CÁLCULO	Liquidez	Endeudamiento	Razón Cobertura de Interés	Rentabilidad del Activo	Rentabilidad del Patrimonio
PROMEDIO	1,48	0,62	2,22	0,11	0,34
VARIANZA DE LA MUESTRA	0,23	0,03	1,31	0,01	0,09
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	0,48	0,18	1,14	0,08	0,30
MEDIANA	1,43	0,66	1,93	0,09	0,23
MÍNIMOS	0,35	0,28	0,17	0,01	0,04
MÁXIMOS	2,46	0,92	4,74	0,29	1,31
MEDIA GEOMÉTRICA	1,39	0,60	1,87	0,08	0,24
PERCENTIL 25	1,19	0,48	1,64	0,05	0,15
PERCENTIL 30	1,23	0,52	1,69	0,05	0,18
PERCENTIL 35	1,26	0,56	1,75	0,06	0,19
PERCENTIL 40	1,34	0,58	1,79	0,07	0,21
PERCENTIL 45	1,37	0,60	1,84	0,08	0,22
PERCENTIL 50	1,43	0,66	1,93	0,09	0,23
PERCENTIL 55	1,53	0,68	2,11	0,11	0,34
PERCENTIL 60	1,55	0,68	2,36	0,11	0,35
PERCENTIL 65	1,58	0,72	2,44	0,12	0,36
PERCENTIL 70	1,64	0,75	2,70	0,13	0,38
PERCENTIL 75	1,66	0,78	2,91	0,15	0,42

11.6. FORMATO G-CON-F15 IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RIESGOS PREVISIBLES (Se anexa documento en Excel).

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Cordialmente,

TRD
CC

ELABORADOR(ES):
NOMBRE: Y1843
CARGO: Contratista
REVISOR(ES) :
NOMBRE: C1673
CARGO: Coordinadora Grupo De Innovación, Desarrollo Y Arquitectura De Aplicaciones
APROBADOR(ES) :
NOMBRE: B0089
CARGO: Director Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (E)
NOMBRE: E9467
CARGO: Coordinadora del Grupo de Relación Estado Ciudadano
NOMBRE: CORONADO OTALORA LILIANA
CARGO: Coordinadora Grupo De Innovación, Desarrollo Y Arquitectura De Aplicaciones

68b1-c6A8-68b1-I658-D8b1-cD58
Resolución Firma Digital 2025-01-149411