1.	OBJETO DEL CONTRATO

PRESTAR EL SERVICIO INTEGRAL DE MESA DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO.

2.	NECESIDAD. PORQUÉ O PARA QUÉ SE REQUIERE EL BIEN, OBRA O SERVICIO.

La FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN, como entidad de la Rama Judicial del poder público tiene a su cargo la prestación del servicio público esencial de administración de justicia, función que debe desarrollarse bajo los principios de eficiencia, eficacia, continuidad, celeridad y acceso efectivo a la justicia, conforme a lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia y a la normativa vigente.

Es así, como en cumplimiento de dicha misión institucional, depende de manera directa del adecuado funcionamiento de su infraestructura tecnológica, particularmente de la plataforma de escritorio institucional, compuesta actualmente por equipos de cómputo de propiedad de la Entidad y arrendados, distribuidos en todo el territorio nacional, así como aquellos que se incorporen durante la vigencia contractual.

Teniendo en cuenta lo anterior, la presente contratación se enmarca dentro de las funciones asignadas a la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la FGN, la cual, de acuerdo con la estructura orgánica institucional, de conformidad con lo señalado en el Artículo 39 del Decreto 16 de 2014, modificado por el Decreto Ley 898 de 2017, en cumplimiento de la misión institucional, la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, es la encargada de liderar, coordinar y monitorear las plataformas de tecnologías de la información y las comunicaciones de la Entidad a nivel nacional. Así mismo, tiene la función de definir las políticas, planes, programas y procedimientos relacionados con el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones que contribuyan a incrementar la eficiencia y eficacia en las diferentes dependencias de la Fiscalía, así como, garantizar la calidad en la prestación de los servicios tecnológicos. Adicionalmente tiene la responsabilidad de consolidar, desarrollar e implementar las diferentes estrategias, estándares de datos e integración de procesos y líneas de políticas gubernamentales sobre el uso y alcance de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Es así, como dada la magnitud, se requiere contar con un esquema integral, estructurado y especializado que permita la gestión oportuna, trazable y estandarizada de incidentes, requerimientos, cambios y garantías, así como la ejecución del mantenimiento correctivo necesario para restablecer el funcionamiento de los equipos cuando se presenten fallas.

Aunado a lo anterior, la presente contratación se encuentra alineada con el marco normativo y estratégico que rige la gestión de tecnologías de la información en las entidades públicas del orden nacional, en particular, el 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", que establece que las entidades deben garantizar el uso estratégico, seguro y eficiente de las tecnologías de la información, fortaleciendo los habilitadores de Arquitectura, Seguridad y Privacidad de la Información y Servicios Ciudadanos Digitales, de tal suerte que, la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones lidera la modernización tecnológica institucional y define políticas, procedimientos y estándares orientados a optimizar el uso de las TIC, de tal forma que la contratación proyectada constituye un instrumento operativo indispensable para asegurar la implementación, control y sostenibilidad de dichos habilitadores. Es así, como esta política establece los lineamientos generales donde la tecnología es fundamental para la Entidad toda vez que ésta impacta directamente la eficiencia, competitividad y capacidad de adaptación, fortaleciendo la relación con los ciudadanos, mejorando la prestación del servicio y generando confianza institucional.

De acuerdo con lo establecido en el referido Decreto, la estructura de la Política de Gobierno Digital está definida con los siguientes elementos: Gobernanza, Innovación Pública Digital, Habilitadores, Líneas de Acción, e Iniciativas Dinamizadoras, como se muestra a continuación:

1. *Gobernanza*

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

2. *Innovación Pública Digital*
3. *Habilitadores:*
    1. *Arquitectura*
    2. *Cultura y Apropiación*
    3. *Seguridad y Privacidad de la Información*
    4. *Servicios Ciudadanos Digitales*
4. *Líneas de Acción:*
    1. *Servicios y Procesos Inteligentes*
    2. *Decisiones Basadas en Datos*
    3. *Estado Abierto*
5. *Iniciativas Dinamizadoras*
    1. *Proyectos de Transformación Digital*
    2. *Estrategias de Ciudades y Territorios Inteligentes*



Figura 1: Elementos que componen la estructura de la Política de Gobierno Digital

Basado en el contexto normativo institucional y apalancado por el lineamiento gubernamental en materia tecnológica, la Entidad propende por el desarrollo de sus capacidades de gestión tecnológica haciendo énfasis en la Arquitectura Empresarial del estado, como instrumento que establece la estructura conceptual, definiendo lineamientos e incorporando las mejores prácticas para su transformación digital.

Ahora bien, desde la perspectiva estratégica institucional, la Entidad ha formulado el Plan Estratégico de Tecnologías PETI 2025-2028 en el cual se definen los programas y proyectos orientados a alcanzar la visión TIC, alineada con el Direccionamiento Estratégico institucional. Este plan se articula con el enfoque programático institucional, compuesto por cinco (5) programas, bajo los cuales se han categorizado y estimado en costo y tiempo los proyectos que se ejecutarán durante la vigencia del PETI.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.



Dentro de los proyectos priorizados se encuentra la Reingeniería de la Infraestructura TIC, cuyo objetivo es modernizar y asegurar la infraestructura tecnológica mediante la aplicación de técnicas y procesos que permitan evaluar, rediseñar y optimizar los componentes existentes, incrementando su eficiencia operativa, disponibilidad, agilidad, automatización y capacidad de respuesta frente a las necesidades misionales y de apoyo de la Entidad.

En este contexto, la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), identificó la necesidad de fortalecer los equipos de trabajo con la finalidad de cumplir no sólo los programas sino también los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Estratégico de Tecnologías de la información (PETI 2025-2028). Dichos objetivos son transversales a los pilares estratégicos y su ejecución está liderada por esta dependencia, en procura de la modernización de la FGN, contribuyendo así a una justicia más eficiente, transparente y accesible para todos.

Los objetivos estratégicos son:
Objetivo 1: Modernizar y asegurar la infraestructura tecnológica.
Objetivo 2: Impulsar la digitalización de procesos
Objetivo 3: Gestionar y aprovechar los datos
Objetivo 4: Fomentar la innovación

El objetivo es transformar la gestión de los servicios de TI mediante la implementación de una Mesa de Servicios, soportada en una herramienta alineada con las mejores prácticas de ITIL 4, asegurando una operación confiable, estandarizada y orientada a la mejora continua.

La contratación permitirá establecer un Punto Único de Contacto (PUC) para todos los usuarios internos, consolidando la atención de solicitudes, incidentes, problemas y cambios a través de la atención de la línea telefónica, correo electrónico e Intranet, lo cual, garantizará que los usuarios puedan registrar sus requerimientos de manera ágil y segura, asegurando trazabilidad, control y cumplimiento de tiempos de respuesta.

El modelo de gestión propuesto abarcará tanto los activos tecnológicos arrendados o en comodato, como aquellos que son propiedad de la FGN, garantizando una administración centralizada, estandarizada y con alcance integral. En el marco del servicio, únicamente se realizará mantenimiento correctivo sobre los equipos que pertenecen a la FGN. Los demás elementos tecnológicos que cuenten con garantía vigente, soporte del fabricante o contratos de mantenimiento asociados deberán ser gestionados mediante el correspondiente proceso de escalamiento por parte de la Mesa de Servicios hacia los proveedores responsables. De esta manera, se asegura la continuidad operativa, la alineación de los procesos de TI y un incremento en la eficiencia y satisfacción de los usuarios.

La Fiscalía General de la Nación, a través de la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Subdirección TIC–, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 39 del Decreto Ley 016 de 2014, modificado por el

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

Decreto 898 de 2017, es responsable de la administración, gestión, operación y aseguramiento de los recursos tecnológicos institucionales que permiten garantizar la continuidad y calidad de los servicios soportados por las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

En desarrollo del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI FGN 2025–2028 y en alineación con el Direccionamiento Estratégico 20242028 "Experiencia e innovación al servicio de la justicia", la entidad ha establecido la modernización tecnológica, la digitalización de procesos, el fortalecimiento de la ciberseguridad, la interoperabilidad y la gestión eficiente de datos como ejes estructurales para avanzar hacia una justicia más eficiente, moderna y orientada al usuario final.

Actualmente, la Fiscalía General de la Nación requiere fortalecer las capacidades de gestión, control, seguimiento y mejora continua de los servicios tecnológicos de la mano con el PETI se identifica la necesidad de fortalecer la operación tecnológica institucional mediante la centralización, estandarización y automatización de los servicios de soporte, así como la adopción de prácticas de gestión reconocidas internacionalmente. En este sentido, se hace indispensable contar con una Mesa de Servicios institucional (Service Desk) que actúe como punto único de contacto, para todos los usuarios internos, permitiendo mejorar los tiempos de respuesta, la trazabilidad de los requerimientos tecnológicos y la prestación eficiente de los servicios de TI.

En atención a las necesidades actuales de la Fiscalía General de la Nación y a los lineamientos definidos en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), se identifica la necesidad de fortalecer el modelo de gestión de servicios tecnológicos mediante la implementación, administración y operación de una herramienta ITSM que soporte de forma integral los procesos de la Mesa de Servicios. Esta solución deberá estar alineada con las mejores prácticas del marco ITIL, permitiendo la definición, automatización y control de los procesos de gestión de incidentes, solicitudes de servicio, problemas, cambios, activos y configuraciones, así como la gestión del conocimiento, los niveles de servicio, los esquemas de escalamiento y la generación de información para la toma de decisiones.

La incorporación de esta capacidad tecnológica contribuirá a mejorar la eficiencia operativa, la calidad del servicio, la trazabilidad de las actividades, el control de los activos tecnológicos y la medición permanente de los indicadores de desempeño, fortaleciendo de manera integral la gestión y soporte de los servicios TIC que demanda la Entidad a nivel nacional.
La Fiscalía General de la Nación requiere fortalecer la gestión integral de los servicios tecnológicos que soportan los procesos misionales, estratégicos y de apoyo a nivel nacional, mediante la prestación de los servicios de Mesa de Servicios TIC, la implementación, licenciamiento, soporte y administración de una herramienta de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información (ITSM), así como el mantenimiento correctivo con bolsa de repuestos para los equipos de cómputo de propiedad de la Entidad.

La implementación y operación de una Mesa de Servicios soportada en una herramienta ITSM permitirá:

- *Centralizar la recepción, registro, clasificación, priorización, asignación, escalamiento, seguimiento y cierre de incidentes, requerimientos, solicitudes de servicio y demás casos asociados a la operación tecnológica institucional.*
- *Estandarizar y automatizar los procesos de gestión de servicios de TI bajo las mejores prácticas del marco de referencia ITIL, incluyendo la Gestión de Incidentes, Gestión de Solicitudes de Servicio, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Activos de TI, Gestión de la Configuración (CMDB) y Gestión del Conocimiento.*
- *Garantizar la trazabilidad de extremo a extremo de las actividades realizadas sobre los servicios tecnológicos, permitiendo el control, monitoreo y seguimiento oportuno de la operación.*
- *Fortalecer la administración de los activos tecnológicos mediante la consolidación de información de inventario, configuración, relaciones de dependencia y ciclo de vida de los elementos que conforman la infraestructura tecnológica de la Entidad.*

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

- *Mejorar la disponibilidad, continuidad, confiabilidad y calidad de los servicios tecnológicos que soportan la operación institucional, asegurando una atención eficiente y oportuna a los usuarios.*
- *Disponer de mecanismos de medición, control y seguimiento mediante indicadores de gestión, acuerdos de niveles de servicio (ANS), tableros de control y reportes ejecutivos que faciliten la toma de decisiones y la mejora continua de los servicios.*
- *Optimizar la experiencia de los usuarios mediante la implementación de canales de atención centralizados, catálogos de servicios, base de conocimiento y procesos de autoservicio.*
- *Facilitar la integración con los diferentes sistemas institucionales, promoviendo una gestión más eficiente de los servicios tecnológicos y el fortalecimiento de la gobernanza de TI.*
- *Contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), particularmente aquellos orientados al fortalecimiento del ecosistema tecnológico institucional, la transformación digital, la modernización de los servicios TIC y la mejora continua de la gestión tecnológica.*

En este contexto, la Mesa de Servicios constituye una capacidad estratégica dentro del modelo de gestión de servicios de TI de la Entidad, al actuar como punto único de contacto entre los usuarios y las áreas responsables de la prestación de los servicios tecnológicos. Su operación, apoyada en una herramienta ITSM, permitirá articular de manera integral los procesos de atención, soporte, control y seguimiento, asegurando la adecuada gestión de los incidentes, requerimientos, problemas, cambios y activos tecnológicos, así como la generación de información confiable para la toma de decisiones.

De igual manera, considerando que la plataforma base de usuario está conformada por equipos de cómputo distribuidos en las diferentes dependencias y sedes de la Fiscalía General de la Nación a nivel nacional, resulta indispensable garantizar la continuidad operativa de dichos activos mediante la prestación de servicios de soporte técnico especializado y mantenimiento correctivo. Para ello, se requiere disponer de una bolsa de repuestos que permita atender de manera ágil y oportuna los daños o fallas que afecten componentes de hardware, reduciendo los tiempos de indisponibilidad y evitando impactos en la prestación de los servicios institucionales.

La combinación de los servicios de Mesa de Servicios TIC, la herramienta de gestión ITSM y el mantenimiento correctivo con bolsa de repuestos permitirá contar con un modelo integral para la gestión, control, soporte y mejora continua de los servicios tecnológicos, fortaleciendo la capacidad de respuesta de la Entidad, optimizando la administración de los recursos tecnológicos y garantizando la continuidad de la operación institucional.

En consecuencia, se requiere contratar la prestación integral de los servicios de Mesa de Servicios TIC, la implementación, licenciamiento, soporte y administración de una herramienta de gestión ITSM y el mantenimiento correctivo con bolsa de repuestos para los equipos de cómputo de propiedad de la Fiscalía General de la Nación, a nivel nacional, conforme a las condiciones y especificaciones técnicas definidas en el presente proceso de contratación, conforma se describe a continuación:

Plataforma Base de Usuario Final:

La Fiscalía General de la Nación, en cumplimiento de su misión constitucional y con el fin de garantizar la adecuada prestación de los servicios tecnológicos requeridos para el desarrollo de las actividades misionales, estratégicas y de apoyo, dispone de una Plataforma Base de Usuario Final conformada por equipos de cómputo y demás elementos tecnológicos que permiten el acceso, procesamiento, almacenamiento, transmisión y gestión de la información institucional.

Esta plataforma constituye el conjunto de activos tecnológicos utilizados por servidores, funcionarios y contratistas para el acceso a los sistemas de información, servicios digitales, plataformas colaborativas, canales de comunicación y demás

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

herramientas tecnológicas que soportan la operación institucional a nivel nacional, conformada por los elementos que se relacionan a continuación (Tabla No. 1):

Plataforma de Equipos Tecnológicos	Cantidad
Computador de Escritorio	*25604*
Computador Portátil	*2602*
Escáner	*1844*
Workstation	*113*
Impresora	*987*
Impresora Multifuncional	*5027*
Plotter	*32*
Total General	**36209**

Tabla No.1. Plataforma de Equipos Tecnológicos.

Nota: *Para efectos del presente proceso, se entiende por* **Equipo de Cómputo** *el conjunto de dispositivos destinados al procesamiento, almacenamiento y gestión de información, incluyendo computadores de escritorio, computadores portátiles, estaciones de trabajo, así como los periféricos asociados.*

Elementos Tecnológicos de Usuario Final:

Adicionalmente, la Entidad cuenta con otros elementos tecnológicos complementarios que hacen parte de los ambientes de trabajo de los usuarios finales y que son necesarios para garantizar la correcta prestación de los servicios tecnológicos institucionales. Dichos elementos podrán ser objeto de registro, control, atención, soporte y gestión a través de la Mesa de Servicios y de la herramienta ITSM, como se menciona en la Tabla No. 2. Elementos Tecnológicos de Usuario Final.

Categoría	Elementos Tecnológicos
Visualización	*Monitores, pantallas informativas, pantallas interactivas, videowalls y dispositivos de señalización digital.*
Gestión de Turnos	*Digiturnos, terminales de atención y dispositivos asociados.*
Telefonía y Comunicaciones	*Teléfonos IP, teléfonos digitales, teléfonos análogos, softphones, diademas alámbricas e inalámbricas, altavoces y dispositivos para comunicaciones unificadas.*
Colaboración y Videoconferencia	*Cámaras web, cámaras PTZ, dispositivos de videoconferencia, barras de colaboración, micrófonos, parlantes, sistemas de audio y video para salas de reuniones.*
Almacenamiento Externo	*Discos duros externos, unidades SSD externas, memorias USB institucionales y dispositivos de respaldo autorizados.*
Respaldo Eléctrico	*UPS, reguladores de voltaje y protectores eléctricos.*
Periféricos de Entrada y Salida	*Teclados, mouse, lectores de código de barras, lectores biométricos, lectores de tarjetas inteligentes, tabletas digitalizadoras y dispositivos apuntadores especializados.*
Impresión y Digitalización	*Impresoras, impresoras multifuncionales, escáneres, plotters y accesorios asociados.*
Accesorios de Conectividad	*Adaptadores de red, estaciones de acoplamiento (Docking Station), convertidores de puertos, hubs USB y módulos de conectividad autorizados.*

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

Dispositivos Móviles y Especializados	*Tablets institucionales, terminales móviles de captura de datos y otros dispositivos de uso operativo autorizados por la Entidad.*

Tabla No.2. Elementos Tecnológicos de Usuario Final.

Mesa de Servicios TIC y Herramienta ITSM:

La Fiscalía General de la Nación requiere una solución integral compuesta por una Mesa de Servicios TIC y una herramienta de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información (ITSM), que permita centralizar la atención, gestión, control y seguimiento de los servicios tecnológicos institucionales mediante un punto único de contacto para los usuarios.

La herramienta ITSM deberá soportar la operación integral de la Mesa de Servicios bajo las mejores prácticas del marco de referencia ITIL, permitiendo la gestión de incidentes, requerimientos, solicitudes de servicio, problemas, cambios, activos tecnológicos, configuraciones (CMDB), conocimiento y niveles de servicio, garantizando la trazabilidad de extremo a extremo de los procesos, la automatización de flujos de trabajo, el seguimiento de los ANS y la generación de indicadores de gestión para la toma de decisiones.

Actualmente se encuentra en ejecución el contrato FGN-NC-0249-2026, cuya vigencia finaliza el 22 de diciembre de 2026. Con el propósito de garantizar la continuidad de los servicios de soporte tecnológico, atención a usuarios, gestión de servicios de TI y mantenimiento correctivo de la plataforma tecnológica de usuario final, la Entidad adelanta un nuevo proceso de contratación que comprende la prestación integral de los servicios de Mesa de Servicios TIC, la implementación, licenciamiento, soporte y administración de una herramienta ITSM y el mantenimiento correctivo con bolsa de repuestos de los equipos de cómputo de propiedad de la Fiscalía General de la Nación.

Con el fin de asegurar una adecuada transferencia de conocimiento, continuidad operativa y estabilización de los servicios, el contratista deberá ejecutar una etapa de transición de la Mesa de Servicios TIC durante los primeros quince (15) días calendario contados a partir de la suscripción del acta de inicio del contrato. Durante esta fase se deberán realizar las actividades de empalme operativo, transferencia de información y conocimiento, revisión de procedimientos, inventarios, bases de datos, ANS, canales de atención, reportes, recursos tecnológicos, documentación técnica y demás componentes requeridos para garantizar la continuidad ininterrumpida del servicio.

De manera paralela, el contratista deberá adelantar la implementación, parametrización, configuración, integración, migración, pruebas, capacitación, estabilización y puesta en funcionamiento de la herramienta ITSM dentro de un plazo máximo de seis (6) meses contados a partir de la fecha de inicio del contrato. Este proceso deberá contemplar la adopción de las mejores prácticas del marco de referencia ITIL y la incorporación de todos los módulos, funcionalidades e integraciones requeridas por la Entidad para la administración integral de los servicios tecnológicos.

La solución ITSM deberá incluir como mínimo los siguientes componentes funcionales:

- *Gestión de Incidentes.*
- *Gestión de Requerimientos y Solicitudes de Servicio.*
- *Catálogo de Servicios.*
- *Portal de Autoservicio.*
- *Gestión de Problemas.*
- *Gestión de Cambios.*
- *Gestión de Activos de TI (ITAM).*
- *Gestión de Configuración (CMDB).*
- *Descubrimiento e inventario automatizado de activos.*
- *Gestión del Conocimiento.*

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

- *Gestión de Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS/SLA).*
- *Gestión de Disponibilidad y Capacidad.*
- *Gestión de Tareas y Flujos de Trabajo.*
- *Gestión de Versiones y Despliegues.*
- *Gestión de Usuarios y Grupos.*
- *Base de Datos de Errores Conocidos (KEDB).*
- *Tableros de control e indicadores ejecutivos.*
- *Reportes operativos, tácticos y gerenciales.*
- *Auditoría y trazabilidad de operaciones.*
- *Integración con directorios institucionales, herramientas de monitoreo, plataformas corporativas y demás sistemas definidos por la Entidad.*

La fase de implementación deberá incluir, como mínimo, las actividades de levantamiento y validación de requerimientos, diseño funcional y técnico de la solución, configuración y parametrización de procesos, construcción y actualización de la CMDB, definición y configuración de catálogos de servicios, establecimiento de ANS, migración y depuración de información, desarrollo de integraciones, ejecución de pruebas funcionales e integrales, pruebas de aceptación por parte de la Entidad, capacitación de administradores y usuarios, transferencia de conocimiento, elaboración de manuales y estabilización de la plataforma.

Una vez culminadas las actividades de implementación, configuración, integración, migración de información, pruebas funcionales, pruebas integrales, aceptación por parte de la Entidad y estabilización de la solución, se procederá a la activación del licenciamiento de producción de la herramienta ITSM. En consecuencia, la activación del licenciamiento y el inicio de la operación productiva de la solución se realizará a partir del **1 de agosto de 2027**, *fecha para la cual la plataforma deberá encontrarse completamente configurada, integrada, operativa y disponible para la gestión integral de los servicios tecnológicos de la Fiscalía General de la Nación.*

El contratista deberá garantizar que, al **1 de agosto de 2027**, *la herramienta ITSM opere al cien por ciento (100%) de las funcionalidades contratadas, con sus módulos, procesos, flujos de atención, ANS, CMDB, inventarios, bases de conocimiento, integraciones, indicadores y reportes debidamente configurados y validados por la Entidad, permitiendo la administración integral de los servicios tecnológicos bajo las mejores prácticas del marco de referencia ITIL.*

En este sentido, el servicio contratado estará conformado por tres componentes estratégicos e interdependientes:

1. **Mesa de Servicios TIC**, *como punto único de contacto para la atención y gestión de incidentes, requerimientos y solicitudes de servicio.*

   Comprende la prestación integral de los servicios de atención a usuarios, gestión de incidentes, requerimientos, solicitudes de servicio, eventos operativos, soporte remoto y en sitio, escalamiento funcional y técnico, seguimiento de ANS, gestión de conocimiento y demás actividades requeridas para garantizar la continuidad de los servicios tecnológicos de la Fiscalía General de la Nación a nivel nacional, la cual está compuesta mínimo por los siguientes recursos:

Item	Cantidad
Gerente de Proyecto	*1*
Coordinador de Mesa de Servicios	*1*
Agentes de Mesa de Servicios	*40*
Coordinadores Técnicos de Soporte en Sitio a Nivel Nacional	*2*
Técnicos de Soporte en Sitio	*158*

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

Gestor de Incidentes y Solicitudes de Servicio	*1*
Gestor de Problemas	*1*
Gestor de Cambios y Liberaciones	*1*
Gestor de Activos y Configuración (CMDB)	*1*
Gestor de Conocimiento y Mejora Continua	*1*
Gestor de Calidad del Servicio	*1*
Administrador de Actualización de Equipos TI	*1*
Total Recurso Humano	**209**

Tabla No.3. Recursos Componente Mesa de servicios.

2. **Herramienta de Gestión ITSM**, *para soportar integralmente la operación de los procesos de Gestión de Servicios de TI y la administración de los activos tecnológicos de la Entidad.*

Comprende la prestación integral de los servicios de atención a usuarios, gestión de incidentes, requerimientos, solicitudes de servicio, eventos operativos, soporte remoto y en sitio, escalamiento funcional y técnico, seguimiento de ANS, gestión de conocimiento y demás actividades requeridas para garantizar la continuidad de los servicios tecnológicos de la Fiscalía General de la Nación a nivel nacional con la siguiente estructura funcional mínima:

- *Licenciamiento de la plataforma ITSM en modalidad de suscripción, incluyendo soporte, actualizaciones y mantenimiento durante la ejecución contractual.*
- *Implementación, parametrización, configuración y puesta en funcionamiento de la herramienta ITSM.*
- *Migración de los procesos, flujos de trabajo, catálogos de servicio, bases de conocimiento, configuraciones y proyectos actualmente operativos en la herramienta de gestión de servicios existente.*
- *Gestión de Incidentes.*
- *Gestión de Solicitudes de Servicio y Requerimientos.*
- *Gestión de Problemas.*
- *Gestión de Cambios y Liberaciones.*
- *Gestión de Activos de TI (ITAM).*
- *Gestión de la Configuración (CMDB).*
- *Descubrimiento automático de activos y dependencias tecnológicas.*
- *Licenciamiento para Endpoints requeridos para el descubrimiento, inventario, monitoreo y administración de activos tecnológicos. (30000 elementos TI)*
- *Gestión del Conocimiento.*
- *Catálogo de Servicios.*
- *Portal de Autoservicio para Usuarios.*
- *Gestión de Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS/SLA).*
- *Gestión de Disponibilidad y Capacidad.*
- *Gestión de Usuarios, Grupos y Roles.*
- *Base de Datos de Errores Conocidos (KEDB).*
- *Dashboards ejecutivos e indicadores de gestión en tiempo real.*
- *Reportes operativos, tácticos y gerenciales parametrizables.*
- *Integración con Directorio Activo, servicios de autenticación y demás plataformas institucionales definidas por la Entidad.*
- *Soporte remoto a usuarios finales mediante herramientas integradas de acceso remoto seguro.*
- *Administración funcional y técnica de la plataforma ITSM.*
- *Capacitación a administradores, gestores y usuarios finales.*

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

- *Transferencia de conocimiento y entrega documental.*
- *Estabilización de la solución posterior a la puesta en producción.*

3. **Mantenimiento Correctivo con Bolsa de Repuestos**, *para garantizar la continuidad operativa de la plataforma tecnológica de usuario final mediante la atención oportuna de fallas de hardware y la reposición de componentes requeridos.*

   Comprende la atención de fallas de hardware mediante actividades de diagnóstico, reparación y sustitución de componentes para los equipos de cómputo y demás elementos tecnológicos de usuario final de propiedad de la Entidad, mediante una bolsa de repuestos que permita garantizar la continuidad operativa de la plataforma tecnológica institucional y reducir los tiempos de indisponibilidad de los servicios tecnológicos.

   Este mantenimiento se compone de una Bolsa de repuestos con mantenimiento correctivo para equipos de cómputo de propiedad de la Fiscalía General de la Nación.

Lo anterior permitirá a la Fiscalía General de la Nación disponer de un modelo integral de gestión, soporte y mejora continua de los servicios tecnológicos, fortaleciendo la trazabilidad, el control operativo, la calidad de la atención, la gestión de activos tecnológicos y el cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos para la gestión de tecnologías de la información a nivel nacional.

Componente Mesa de Servicios TIC

Los técnicos de soporte en sitio estarán distribuidos en las 36 seccionales y cuidades principales de la Fiscalía General de la Nación y su cobertura es a Nivel Nacional, incluidas las sedes de los municipios aledaños.

Regional	Seccional	Ciudad Principal
CARIBE	Atlántico	Barranquilla
	Bolívar	Cartagena
	Cesar	Valledupar
	La Guajira	Riohacha
	Magdalena	Santa Marta
	San Andrés	San Andrés
CENTRAL	Amazonas	Leticia
	Bogotá	Antiguo Das
		Complejo Judicial
		Manuel Gaona
		Midpoint
		Edificio Elemento
		Santuario
		Inurbe
		URI Ciudad Bolivar
		URI Puente Aranda
		URI Kennedy
		URI Engativa
		Campo Verde
	Boyacá	Tunja
		Chiquinquira
		Sogamoso

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

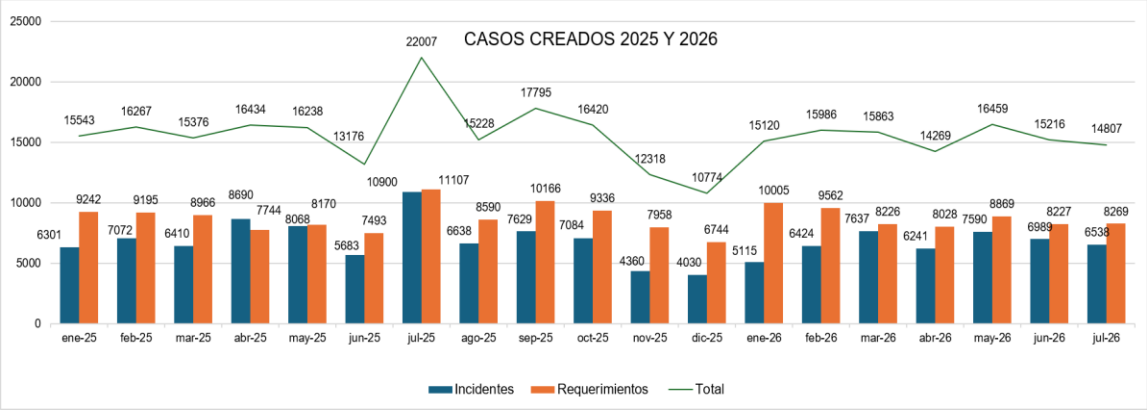
		Duitama
	Cundinamarca	Montevideo - Bogota
		Zipaquira
		Soacha
		Madrid
		Girardot
		Fusagasuga
CENTRO SUR	Caquetá	Florencia
	Huila	Neiva
		Pitalito
	Putumayo	Mocoa
	Tolima	Ibague
EJE CAFETERO	Caldas	Manizales
	Quindío	Armenia
	Risaralda	Pereira
	Chocó	Quibdó
NIVEL CENTRAL	Nivel Central	Antiguo Das
		Bunker
		Edificio Tryp
		Villegas
		Justicia y Paz
NOR OCCIDENTE	Medellin	Medellin Bunker
		Alpujarra
		Veracruz
	Antioquia	Rionegro
		Envigado
		Bello
		Caucacia
		Apartadó
	Córdoba	Monteria
	Sucre	Sincelejo
NOR ORIENTE	Arauca	Arauca
	Norte de Santander	Cucuta
		Ocaña
	Magdalena Medio	Barrancabermeja
	Santander	Bucaramanga
ORINOQUIA	Casanare	Yopal
	Guaviare	San José Guaviare
	Meta	Villavicencio
	Guainía-Vaupés	Mitú
	Vichada	Puerto Carreño
PACIFICO	Cali	Bunker
	Cauca	Popayán
	Nariño	Pasto
		Tumaco
	Valle del Cauca	Buga
		Tulua

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

Cartago
Bueventutura

Tabla No.4. Regionales, seccionales y ciudades principales.

Es importante precisar que, a través del servicio de Mesa de Servicios se han gestionado un total de 187.576 casos correspondientes a solicitudes de servicios durante el año 2025 y de 158.962 para lo corrido del año 2026 con corte a 31 de julio, entre requerimientos e incidentes, distribuidos según se presenta en la Gráfica No. 1 y en la Tabla No. 5.



Grafica No.1 Mesa de Servicios casos registrados en DEXON del año 2025 a julio de 2026.

La Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones realizó un La Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (SUBTIC) realizó un análisis de la información histórica registrada en la herramienta DEXON, identificando un crecimiento sostenido en el volumen de incidentes, requerimientos y demás solicitudes gestionadas a través de la Mesa de Servicios. Este comportamiento evidencia una mayor demanda de atención y soporte tecnológico por parte de las dependencias de la Entidad, así como la necesidad de fortalecer la capacidad operativa para garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio, la oportunidad en la atención y la continuidad de los servicios tecnológicos.

Como resultado de este análisis, se determinó la necesidad de ampliar la capacidad de atención mediante el incremento del personal especializado respecto de los contratos FGN-NC-0081-2024 y FGN-NC-0249-2026, con el propósito de responder adecuadamente al crecimiento de la demanda y asegurar una gestión eficiente y oportuna de los servicios de tecnología.

De igual manera, el aumento progresivo de las solicitudes gestionadas pone de manifiesto la necesidad de contar con una herramienta integral de Gestión de Servicios de Tecnología de la Información (ITSM) que permita estandarizar, automatizar y controlar los procesos de la Mesa de Servicios bajo las mejores prácticas de ITIL. Dicha solución deberá proporcionar capacidades para la administración de incidentes, requerimientos, problemas, cambios, activos tecnológicos, configuración (CMDB), catálogo de servicios, base de conocimiento, gestión de niveles de servicio y generación de indicadores de desempeño, garantizando la trazabilidad de extremo a extremo de las solicitudes y fortaleciendo los mecanismos de control, seguimiento y toma de decisiones.

En este contexto, la contratación propuesta no solo responde a la necesidad de ampliar la capacidad operativa de la Mesa de Servicios, sino también a la implementación de una plataforma tecnológica especializada que permita soportar integralmente la gestión de los servicios TIC de la Fiscalía General de la Nación, incrementando la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la madurez de los procesos de gestión tecnológica de la Entidad.

El comportamiento descrito se refleja en el cuadro siguiente, en el cual se presenta la evolución del volumen de

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

requerimientos atendidos durante el período analizado.

AÑO	2023	2024	2025	2026
ene	12690	13715	15543	29258
feb	13814	15204	16267	15986
mar	16519	11746	15376	15863
abr	13039	16553	16434	14269
may	18249	14745	16238	16459
jun	18432	13438	13176	26614
jul	16033	18506	22007	40513
ago	19544	14693	15228	
sep	13367	18430	17795	
oct	13117	17162	16420	
nov	11099	16137	12318	
dic	9677	12247	10774	
Promedio	14632	15215	15631	22709

Tabla No. 5 promedio de casos registrados en DEXON por la Mesa de Servicios para los años 2023, 2024, 2025 y 2026

La Fiscalía General de la Nación cuenta actualmente con una plataforma tecnológica de usuario final compuesta por equipos de cómputo y elementos tecnológicos en operación, distribuidos a nivel nacional, los cuales soportan el desarrollo de las funciones misionales y administrativas de la Entidad. Esta infraestructura recibe atención a través de la Mesa de Servicios, como punto único de contacto para la gestión de incidentes, requerimientos, solicitudes de servicio y actividades de soporte técnico de primer y segundo nivel relacionadas con equipos de cómputo y demás elementos tecnológicos institucionales.

La Fiscalía General de la Nación requiere disponer del servicio de soporte técnico de primer y segundo nivel para dichas plataformas (ver Tabla N° 1 y Tabla N°2), así como para los nuevos equipos y elementos que se adquieran durante la ejecución y vigencia del contrato. Como parte del soporte técnico, se deberá emitir un diagnóstico inicial con el fin de gestionar las garantías de los equipos ante los diferentes fabricantes o proveedores, realizando las actividades técnicas y los trámites necesarios para la solución de fallas y el correcto funcionamiento de estos. Estas situaciones deberán ser informadas oportunamente a la supervisión del contrato.

De acuerdo con lo anterior, para los equipos de cómputo y elementos de tecnológicos que cuenten con garantía, el soporte técnico en sitio realizará un diagnóstico preliminar respecto a la falla reportada por el usuario. Si el diagnóstico emitido por el técnico determina la necesidad de reemplazo de alguna parte, componente tecnológico o del equipo completo, el caso será escalado por la Mesa de Servicios al tercer nivel del fabricante correspondiente para su atención y solución.

Con relación a la capacidad de atención de soporte técnico en sitio, la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (SUBTIC) realizó un análisis de la demanda de servicios tecnológicos de la Entidad, identificando un incremento significativo en las necesidades de atención respecto del contrato anterior. Este crecimiento obedece no solo al aumento en el número de equipos de cómputo y demás elementos tecnológicos que conforman la plataforma tecnológica institucional, sino también a la incorporación de nuevos servicios de TI, la evolución de los procesos tecnológicos y la ampliación de los requerimientos de soporte a nivel nacional.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

Entre los factores que han generado una mayor demanda de atención se encuentran las actividades relacionadas con la actualización y modernización de los sistemas operativos institucionales, la implementación de nuevas herramientas tecnológicas para la gestión de procesos misionales y administrativos, el fortalecimiento de la seguridad informática, la administración de activos tecnológicos y la puesta en funcionamiento de nuevos servicios que requieren acompañamiento técnico permanente.

Estas iniciativas demandan actividades especializadas de instalación, configuración, diagnóstico, mantenimiento, soporte a usuarios y gestión de incidentes, las cuales deben ser atendidas oportunamente para garantizar la continuidad de la operación institucional.
Adicionalmente, el fortalecimiento de la Mesa de Servicios debe estar acompañado de una herramienta integral de Gestión de Servicios de Tecnología de la Información (ITSM) que permita administrar de manera centralizada los procesos de atención, seguimiento y control de incidentes, requerimientos, problemas, cambios, activos tecnológicos y configuración (CMDB), bajo un modelo alineado con las mejores prácticas de ITIL. Lo anterior permitirá mejorar la trazabilidad de las solicitudes, optimizar los tiempos de respuesta, fortalecer el control operativo y garantizar una adecuada gestión de los servicios tecnológicos y de los activos que soportan la operación de la Entidad.

De otra parte, para asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y garantizar una atención oportuna de los incidentes y requerimientos asociados a los equipos de cómputo y demás elementos tecnológicos de la Fiscalía General de la Nación, se requiere ampliar la cobertura del soporte técnico en sitio mediante la incorporación de recursos adicionales a los actualmente asignados en las Seccionales Bogotá y Nivel Central.

Esta necesidad se fundamenta en la existencia de múltiples dependencias ubicadas en diferentes sedes de la ciudad de Bogotá, entre las que se encuentran la Dirección de Control Disciplinario, las Casas de Justicia, los Tribunales, los Almacenes de Nivel Central y Cundinamarca, la Sede Campo Verde y el GAULA Ejército, las cuales actualmente no cuentan con personal técnico permanente para la atención inmediata de los servicios tecnológicos.

La ausencia de recursos dedicados en estas ubicaciones genera desplazamientos constantes del personal técnico desde otras sedes, impactando negativamente los tiempos de atención y solución de los incidentes y requerimientos reportados por los usuarios. En consecuencia, se hace necesario fortalecer la capacidad operativa del servicio mediante la asignación de técnicos adicionales que permitan mejorar la cobertura, incrementar la eficiencia en la prestación del servicio, reducir los tiempos de respuesta y garantizar la continuidad de la operación tecnológica en todas las sedes de la Entidad.

En la Tabla No. 6 se presenta la distribución actual de los técnicos de soporte en sitio y la proyección requerida por seccional. Esta proyección responde al crecimiento de la demanda de servicios tecnológicos, al fortalecimiento de la Mesa de Servicios, a la ampliación de la cobertura de soporte para los equipos de cómputo y demás elementos tecnológicos institucionales, y a la necesidad de implementar una gestión integral soportada en una plataforma ITSM que permita mejorar la calidad, oportunidad y trazabilidad de los servicios tecnológicos prestados a los usuarios de la Fiscalía General de la Nación.

Regional	Seccional	Técnicos Actuales	Técnicos Nuevos	Casos	
				año 2025	año2026
CARIBE	Atlántico	3	3	5398	2611
	Bolívar	3	3	3170	1606
	Cesar	2	2	2044	1002
	La Guajira	2	2	1789	778
	Magdalena	2	2	2828	1383
	San Andrés	1	1	429	271
CENTRAL	Amazonas	1	1	490	154

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

	Bogotá	*18*	*20*	*29481*	*16602*
	Boyacá	*5*	*5*	*5858*	*2597*
	Cundinamarca	*7*	*7*	*5857*	*3314*
CENTRO SUR	*Caquetá*	*2*	*2*	*1821*	*877*
	Huila	*4*	*4*	*4298*	*1974*
	Putumayo	*2*	*2*	*1273*	*547*
	Tolima	*4*	*4*	*6081*	*2625*
	Caldas	*4*	*2*	*4264*	*2240*
EJE CAFETERO	*Quindío*	*2*	*2*	*2478*	*1280*
	Risaralda	*3*	*2*	*3202*	*1732*
	Chocó	*2*	*2*	*2127*	*907*
NIVEL CENTRAL	*Nivel Central*	*25*	*28*	*34800*	*16242*
	Antioquia	*5*	*5*	*3520*	*1597*
NOR OCCIDENTE	*Córdoba*	*3*	*3*	*3374*	*1534*
	Medellín	*7*	*9*	*11717*	*5606*
	Sucre	*2*	*2*	*2319*	*1042*
	Arauca	*2*	*1*	*1008*	*501*
NOR ORIENTAL	*Magdalena Medio*	*0*	*2*	*1461*	*782*
	Norte de Santander	*3*	*3*	*4864*	*2391*
	Santander	*5*	*7*	*10406*	*4926*
	Casanare	*2*	*2*	*2020*	*1091*
	Guaviare	*1*	*1*	*713*	*289*
ORINOQUIA	*Meta*	*7*	*7*	*5116*	*1540*
	Guainía-Vaupés	*1*	*1*	*327*	*210*
	Vichada	*1*	*1*	*181*	*145*
	Cali	*7*	*9*	*9417*	*4699*
PACIFICO	*Cauca*	*4*	*3*	*5050*	*2473*
	Nariño	*4*	*4*	*4367*	*1921*
	Valle del Cauca	*4*	*4*	*4028*	*1781*
Total General		**150**	**158**	**187576**	**91270**

Tabla No. 6 Distribución técnicos y casos por Seccional.

Traslado y Movimiento de Equipos: *Como parte integral de la prestación del servicio, la Mesa de Servicios deberá garantizar la planeación, coordinación, ejecución y seguimiento de las actividades de traslado y movimiento de equipos de cómputo y demás elementos tecnológicos de propiedad de la Fiscalía General de la Nación, en atención a las necesidades operativas, administrativas y de reorganización institucional que se presenten durante la ejecución contractual.*

Estas actividades comprenden el desmontaje, embalaje, transporte, entrega, instalación, configuración, validación funcional y puesta en operación de los equipos tecnológicos en su nueva ubicación, asegurando la continuidad de los servicios y minimizando la afectación a las actividades misionales y de apoyo de la Entidad.

La necesidad de incluir este servicio dentro del alcance de la Mesa de Servicios se fundamenta en la dinámica permanente de movimientos de personal, apertura o adecuación de espacios de trabajo, reorganización de dependencias, fortalecimiento de sedes y redistribución de activos tecnológicos a nivel nacional, situaciones que demandan una gestión técnica especializada para garantizar la disponibilidad, integridad y correcto funcionamiento de los equipos y servicios asociados.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

En consecuencia, la Mesa de Servicios deberá ejecutar traslados tanto entre sedes ubicadas dentro de una misma ciudad como entre seccionales localizadas en diferentes regiones del país, contemplando las actividades logísticas y técnicas necesarias para asegurar la adecuada manipulación, custodia, transporte y reinstalación de los activos tecnológicos. Asimismo, deberá garantizar la actualización de la información asociada a los movimientos realizados en las herramientas de gestión y control definidas por la Entidad, manteniendo la trazabilidad de los activos y la consistencia de los registros de inventario y configuración (CMDB).

La incorporación de este servicio resulta indispensable para mantener la continuidad operativa de los usuarios, optimizar la gestión de los activos tecnológicos institucionales y asegurar que los equipos de cómputo y demás elementos tecnológicos se encuentren disponibles en el lugar, momento y condiciones requeridas para el desarrollo de las funciones de la Fiscalía General de la Nación. De igual forma, su gestión deberá integrarse con la herramienta ITSM del servicio, permitiendo el registro, control, seguimiento y medición de los acuerdos de niveles de servicio (ANS) asociados a cada solicitud de traslado o movimiento de activos tecnológicos.

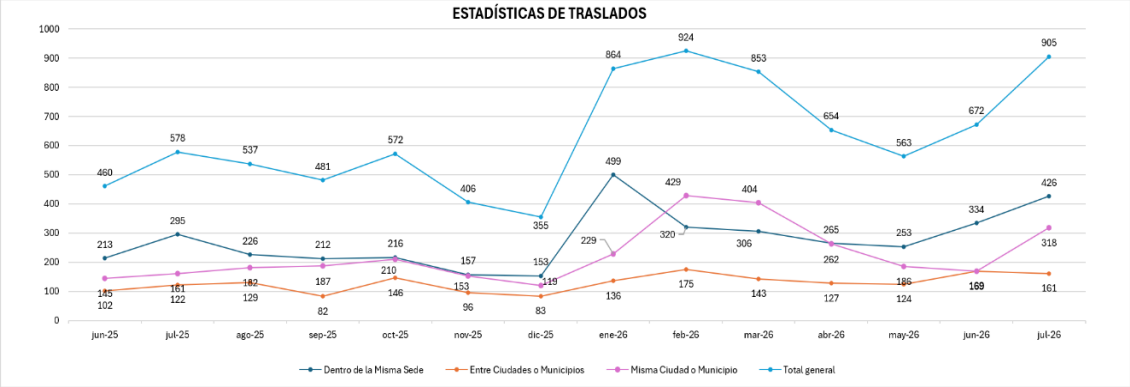
En la Tabla No. 7. Traslados de Equipos Tecnológicos se presenta el histórico de los requerimientos de traslado y movimiento de equipos de cómputo y demás elementos tecnológicos gestionados por la Mesa de Servicios durante los años 2023, 2024, 2025 y hasta el 31 de julio de 2026. Este histórico incluye traslados realizados entre sedes y entre seccionales a nivel nacional.

La información evidencia que estas actividades hacen parte de la operación recurrente de la Entidad y constituyen un insumo para dimensionar la demanda del servicio, definir la capacidad operativa requerida y garantizar la atención oportuna de los traslados durante la ejecución contractual, asegurando la continuidad de los servicios tecnológicos y la adecuada gestión de los activos tecnológicos institucionales.

TRASLADOS POR AÑO	2023	2024	2025	2026
ene	494	703	814	864
feb	636	708	732	924
mar	479	474	805	853
abr	465	597	686	654
may	519	386	590	563
jun	408	802	525	1735
jul	455	675	684	1814
ago	461	838	637	
sep	550	644	570	
oct	424	739	690	
nov	411	893	526	
dic	276	761	469	

Tabla No 7. Histórico Traslados de Equipos Tecnológicos.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.



Grafica No.2 Traslados realizados por la Mesa de servicios año.

Nota: *El contratista deberá garantizar la capacidad operativa y logística necesaria para ejecutar traslados masivos o a demanda de equipos entre las distintas sedes y/o seccionales de la Entidad, cuando así se requiera, sin que ello genere costos adicionales para la misma. Se aclara que, dadas las condiciones dinámicas de la Entidad, durante la ejecución del contrato la supervisión podrá ordenar la realización de estos traslados en cualquier momento. Asimismo, las solicitudes de traslado se gestionarán bajo un esquema de demanda, en atención a los requerimientos formulados por los usuarios o por las áreas competentes a lo largo de la vigencia contractual.*

Ahora bien, el plazo de ejecución del Contrato No. **FGN-NC-0249-2026**, *cuyo objeto corresponde a "CONTRATAR EL SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS Y DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO PARA LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DE PROPIEDAD DE LA ENTIDAD, CON BOLSA DE REPUESTOS, A NIVEL NACIONAL", finaliza el 22 de diciembre de 2026. En este contexto, y considerando que el nuevo proceso de contratación adelantado bajo la modalidad de Selección Abreviada por Subasta Inversa tiene una ejecución proyectada hasta el 21 de diciembre de 2028, resulta necesario adelantar oportunamente las acciones que garanticen la continuidad en la prestación de los servicios tecnológicos que soportan el funcionamiento misional y administrativo de la Fiscalía General de la Nación.*

Lo anterior cobra especial relevancia dado que la Entidad cuenta con una plataforma tecnológica de más de 36.000 equipos y elementos tecnológicos distribuidos a nivel nacional, cuya operación requiere servicios permanentes de atención de incidentes, gestión de requerimientos, soporte técnico, mantenimiento correctivo, traslado de activos y acompañamiento a usuarios a través de la Mesa de Servicios.

Asimismo, el crecimiento sostenido de la demanda de servicios tecnológicos y la evolución de las necesidades institucionales hacen necesario fortalecer el modelo de atención mediante la contratación integral de una Mesa de Servicios soportada en una herramienta ITSM, que permita gestionar y controlar de manera centralizada los procesos de incidentes, requerimientos, problemas, cambios, activos tecnológicos, configuración (CMDB), niveles de servicio y demás prácticas alineadas con ITIL, garantizando trazabilidad, control operativo, medición de indicadores y mejora continua del servicio.

De igual forma, se requiere mantener la disponibilidad de una bolsa de repuestos que permita la ejecución oportuna de los mantenimientos correctivos de los equipos de cómputo y demás elementos tecnológicos de propiedad de la Entidad que no cuenten con garantía vigente del fabricante, contribuyendo a la continuidad de la operación, la reducción de tiempos de indisponibilidad y la adecuada prestación de los servicios tecnológicos en todas las sedes de la Fiscalía General de la Nación.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

En este sentido, para asegurar la adecuada operación de la Plataforma Tecnológica y el funcionamiento de los equipos que la conforman, se requiere la contratación componentes descritos, los cuales constituyen los ítems y componentes necesarios para mantener la continuidad operativa y el soporte técnico integral de la Entidad.

Como parte integral de la prestación del servicio de Mesa de Servicios, se requiere disponer del personal técnico y funcional necesario para la recepción, registro, categorización, seguimiento, gestión y solución de las solicitudes de servicio, incidentes y requerimientos reportados por los usuarios, de conformidad con el Catálogo de Servicios de TI de la Entidad y las mejores prácticas de gestión de servicios basadas en ITIL.
Para garantizar una atención oportuna y centralizada, los usuarios podrán acceder al servicio a través de los siguientes canales de atención:

- **Línea telefónica**, *destinada a la atención y registro de incidentes, requerimientos y consultas de los usuarios.*
- **Correo electrónico**, *como mecanismo de recepción y seguimiento de solicitudes de servicios tecnológicos.*
- **Portal web de servicios**, *soportado en la herramienta ITSM dispuesta para la gestión de servicios tecnológicos de la Entidad, el cual constituirá el Punto Único de Contacto (SPOC) para la recepción, registro, trazabilidad, seguimiento y control de incidentes, requerimientos y demás solicitudes de servicio.*

La integración de estos canales en una plataforma ITSM permitirá centralizar la gestión de las solicitudes, garantizar la trazabilidad de principio a fin, optimizar los tiempos de atención y solución, medir el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) y fortalecer los mecanismos de control y seguimiento de los servicios tecnológicos prestados a los usuarios de la Fiscalía General de la Nación.

Atención de llamadas telefónicas: *En relación con la demanda del servicio, se evidencia un incremento sostenido en el volumen de llamadas telefónicas atendidas por la Mesa de Servicios, lo que refleja la creciente necesidad de soporte tecnológico por parte de los usuarios de la Entidad.*

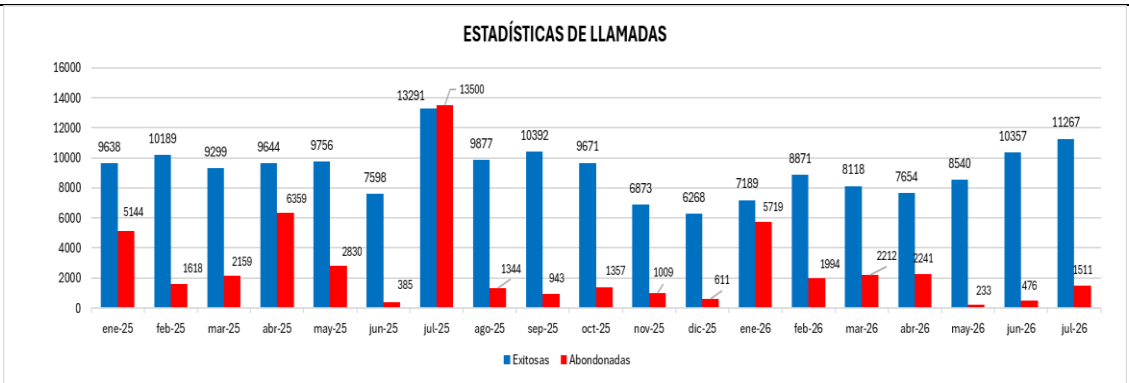
Conforme a la información registrada en la plataforma de telefonía ISSABEL, durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2025 y el 31 de julio de 2026 se gestionaron 226.137 llamadas entrantes, correspondientes a solicitudes de servicio, incidentes, consultas y requerimientos asociados a los servicios tecnológicos institucionales.

Este comportamiento representa un promedio mensual de 11.902 llamadas, constituyéndose el canal telefónico en uno de los principales mecanismos de interacción entre los usuarios y la Mesa de Servicios para la atención de necesidades relacionadas con equipos de cómputo, elementos tecnológicos y demás servicios de TI.

Adicionalmente, se han identificado incrementos significativos en la demanda durante los días lunes y posteriores a períodos festivos, generando picos de atención que requieren una adecuada capacidad operativa para garantizar la oportunidad en la recepción, gestión y escalamiento de los casos reportados.

Lo anterior evidencia la necesidad de fortalecer la operación de la Mesa de Servicios mediante la disponibilidad de recurso humano suficiente y el soporte de una herramienta ITSM que permita gestionar de forma centralizada los diferentes canales de atención, optimizar la distribución de cargas de trabajo, asegurar la trazabilidad de las solicitudes y garantizar el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) definidos por la Entidad.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.



Gráfica No. 3 – Comportamiento mensual de llamadas registrado en Issabel

Asimismo, con el fin de analizar el comportamiento de la demanda y la capacidad de atención del canal telefónico, se presenta la Gráfica No. 3. Comportamiento Mensual de Llamadas, en la cual se consolida el volumen de llamadas entrantes, atendidas y abandonadas durante el período objeto de análisis.

La información allí contenida permite identificar la evolución de la demanda del servicio, los períodos de mayor carga operativa y la capacidad de respuesta de la Mesa de Servicios frente a las necesidades de los usuarios. De igual manera, constituye un insumo fundamental para dimensionar los recursos y tecnológicos requeridos para la operación, teniendo en cuenta que la atención telefónica continúa siendo uno de los principales canales de contacto para el reporte de incidentes, solicitudes de servicio y requerimientos asociados a los equipos de cómputo, elementos tecnológicos y demás servicios de TI de la Entidad.

El análisis de estos indicadores evidencia la necesidad de fortalecer la operación de la Mesa de Servicios mediante la disponibilidad de personal suficiente en los diferentes niveles de atención y el soporte de una herramienta ITSM que permita gestionar de manera centralizada las interacciones con los usuarios, optimizar los tiempos de respuesta, garantizar la trazabilidad de los casos y asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), contribuyendo así a la continuidad y calidad de los servicios tecnológicos prestados por la Fiscalía General de la Nación.

Componente Herramienta de Gestión de Servicios de Tecnología de la Información (ITSM):

Como parte del fortalecimiento y evolución del modelo de atención de servicios tecnológicos de la Fiscalía General de la Nación, se requiere la implementación y operación de una Herramienta de Gestión de Servicios de Tecnología de la Información (ITSM) alineada con las mejores prácticas de gestión de servicios basadas en ITIL.

Esta necesidad surge de la creciente demanda de servicios tecnológicos, el aumento de la infraestructura tecnológica administrada por la Entidad y la necesidad de contar con una solución integral que soporte de manera eficiente la operación de la Mesa de Servicios y los procesos asociados a la gestión de TI.

La incorporación de una nueva herramienta ITSM permitirá evolucionar el modelo actual de gestión hacia un esquema integral, estandarizado y orientado a procesos, facilitando la administración centralizada de incidentes, requerimientos, problemas, cambios, activos tecnológicos, configuración (CMDB), catálogo de servicios, base de conocimiento, niveles de servicio (ANS), soporte remoto y demás capacidades requeridas para la gestión eficiente de los servicios tecnológicos institucionales.

Asimismo, esta solución tecnológica se constituye en un componente fundamental para la consolidación de una Mesa de Servicios Integral, permitiendo automatizar procesos, mejorar la trazabilidad de las solicitudes, optimizar los tiempos de atención y solución, fortalecer los mecanismos de control y seguimiento, y disponer de información confiable para la toma de decisiones y la mejora continua de los servicios.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

La implementación de la herramienta deberá facilitar la adopción y madurez de los procesos definidos bajo la metodología ITIL, promoviendo una gestión orientada a la calidad del servicio, la satisfacción de los usuarios y la optimización de los recursos tecnológicos de la Entidad.

De igual manera, deberá integrarse con los componentes operativos de la Mesa de Servicios, el soporte a equipos de cómputo y elementos tecnológicos, la gestión de activos tecnológicos y los procesos de mantenimiento correctivo contemplados dentro del alcance contractual.

Las especificaciones funcionales, técnicas, de implementación, licenciamiento, integración, soporte y operación de la solución ITSM se encuentran definidas de manera detallada en el Anexo Técnico No. 3 – Herramienta ITSM, documento que hace parte integral del presente proceso de contratación.

Mantenimiento Correctivo con Bolsa de Repuestos,

Con el fin de garantizar la continuidad operativa de los servicios tecnológicos y maximizar la disponibilidad de los equipos de cómputo de propiedad de la Fiscalía General de la Nación, se requiere la prestación del servicio de mantenimiento correctivo soportado mediante una bolsa de repuestos, destinada a la atención de fallas de hardware en aquellos activos tecnológicos cuya garantía de fabricante haya expirado, no cuente con posibilidad de renovación o no se encuentre cubierta por mecanismos de garantía extendida.

La bolsa de repuestos constituye un componente estratégico para la operación tecnológica de la Entidad, toda vez que permite atender de manera oportuna las fallas que se presenten en equipos que continúan siendo indispensables para el desarrollo de las actividades misionales y administrativas, prolongando su vida útil y evitando interrupciones en la prestación de los servicios tecnológicos.

En este sentido, se debe garantizar durante toda la ejecución contractual la disponibilidad de los repuestos, componentes y elementos requeridos para la realización de los mantenimientos correctivos que resulten necesarios, asegurando la atención oportuna de las fallas reportadas y contribuyendo a la reducción de los tiempos de indisponibilidad de los equipos tecnológicos.

La cobertura de la bolsa de repuestos deberá contemplar tanto los equipos que al inicio del contrato no cuenten con garantía vigente como aquellos cuya garantía expire durante la ejecución contractual o respecto de los cuales no resulte técnicamente o económicamente viable adelantar su renovación. Lo anterior permitirá mantener la continuidad de la operación institucional y mitigar los riesgos asociados a la indisponibilidad de los activos tecnológicos que soportan las actividades de los servidores de la Entidad.

La utilización de la bolsa de repuestos se encuentra directamente relacionada con la operación de la Mesa de Servicios y el modelo integral de gestión de servicios tecnológicos, por cuanto las solicitudes de mantenimiento correctivo deberán gestionarse, registrarse, controlarse y trazarse a través de la herramienta ITSM dispuesta para la administración de los servicios de TI, permitiendo el seguimiento de los casos, el control del consumo de repuestos, la medición de los tiempos de atención y el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).

Las cantidades y tipos de equipos objeto del mantenimiento correctivo se encuentran descritos en el Anexo Técnico 2.1. Inventario de Equipos - Mantenimiento Correctivo, documento que hace parte integral del presente proceso de contratación.

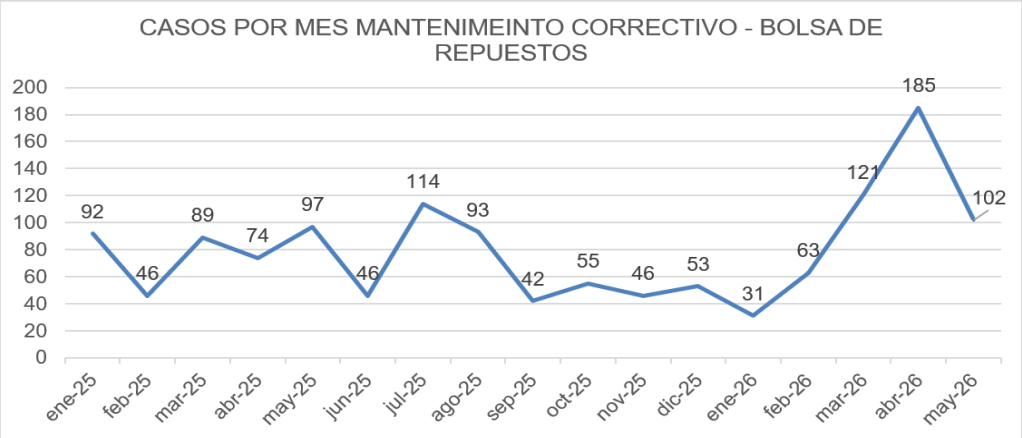
Para aquellos equipos que, como resultado de la evaluación técnica realizada, presenten fallas definitivas, inviabilidad de reparación u obsolescencia tecnológica, se podrá recomendar su retiro de operación y posterior baja de inventario, previo concepto técnico emitido por el personal designado y validado por la supervisión del contrato, en concordancia con los procedimientos y lineamientos establecidos por la Entidad para la administración de sus activos tecnológicos.

Como sustento de esta necesidad, se evidenció que durante el período comprendido entre enero de 2025 y el 31 de mayo de 2026 se atendieron 1.247 casos de mantenimiento correctivo mediante bolsa de repuestos, lo que demuestra

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

la alta demanda de este servicio y la necesidad de garantizar la disponibilidad de recursos técnicos y de componentes que permitan mantener en operación los equipos tecnológicos que soportan los procesos misionales y administrativos de la Fiscalía General de la Nación.

La distribución de estos mantenimientos se presenta a continuación, constituyéndose en un insumo para dimensionar la demanda esperada y la capacidad requerida para la ejecución del servicio durante la vigencia contractual.



Grafica No.4 casos registrados para Bolsa de repuestos en DEXON por la Mesa de servicios años 2025 y 2026.

Nota: No se reportan atenciones mediante bolsa de repuestos para los meses de junio y julio de 2026, debido al cambio de proveedor responsable de la prestación del servicio.

Es importante señalar que, a partir de julio de 2026, cerca de 25.000 equipos adquiridos durante la vigencia 2020 finalizarán su garantía de fabricante, por lo que pasarán a ser atendidos mediante la bolsa de repuestos prevista en el presente proceso. Esta situación incrementará la demanda de mantenimientos correctivos y la necesidad de contar con una adecuada disponibilidad de repuestos para garantizar la continuidad operativa de la plataforma tecnológica institucional.

Adicionalmente, considerando que la Fiscalía General de la Nación cuenta con más de 24.000 servidores, 36 seccionales y 872 sedes a nivel nacional, resulta indispensable disponer de un servicio integral que garantice la atención oportuna de los equipos y elementos tecnológicos, asegurando la continuidad de la operación, el cumplimiento de los niveles de servicio y el soporte eficiente de las actividades misionales y administrativas de la Entidad.

Con base en la información consolidada del comportamiento histórico de consumo de repuestos durante las vigencias 2024 y 2025, se evidencia la necesidad de establecer una bolsa mensual de repuestos por valor de $120.000.000, con el fin de garantizar la atención oportuna de los requerimientos de mantenimiento correctivo de los equipos de cómputo y demás elementos tecnológicos de propiedad de la Entidad que no cuentan con garantía vigente.

Esta necesidad se fundamenta en los niveles de consumo registrados durante el período analizado, en el cual se utilizaron 10.512 repuestos, equivalentes a un promedio de 438 intervenciones mensuales, reflejando una demanda constante de componentes para la recuperación y continuidad operativa de los activos tecnológicos institucionales.

Concepto	Repuestos atendidos
Equipos fuera de garantía (bolsa de repuestos)	*6.235*
Equipos cubiertos por garantía del fabricante (Lenovo)	*4.277*
Total 2024–2025	*10.512*

Tabla No 8. Detalle de los Repuestos gestionados

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

Los 4.277 repuestos asociados a garantía corresponden a los aproximadamente 25.000 equipos Lenovo, entre portátiles y equipos de escritorio, adquiridos por la Entidad durante la vigencia 2020, cuya garantía de fabricante finalizó el 31 de julio de 2026. Estos equipos representan una porción significativa de la plataforma tecnológica institucional y soportan de manera directa la ejecución de los procesos misionales y administrativos de la Fiscalía General de la Nación.

Con la expiración de esta cobertura, las fallas de hardware que se presenten en dichos equipos deberán ser atendidas mediante el esquema de mantenimiento correctivo y la bolsa de repuestos contemplada en el presente proceso contractual. En consecuencia, la demanda de repuestos que históricamente era asumida por el fabricante pasará a ser cubierta por la Entidad, incorporando a la operación de mantenimiento correctivo aproximadamente el 41% de las intervenciones que anteriormente se gestionaban bajo garantía.

Este consumo incrementará de manera significativa la necesidad de repuestos y recursos de soporte técnico, especialmente si se considera el volumen de equipos involucrados y su distribución en las diferentes seccionales y sedes a nivel nacional. Por lo anterior, resulta indispensable contar con una bolsa de repuestos adecuadamente dimensionada que permita garantizar la continuidad operativa de los equipos, reducir los tiempos de indisponibilidad y asegurar la prestación de los servicios tecnológicos que soportan el funcionamiento de la Entidad.

Los análisis efectuados evidencian que los repuestos de mayor consumo corresponden a componentes críticos para la operación de los equipos tecnológicos, los cuales se presentan a continuación:

Componente	Bolsa de repuestos	Garantía	Total
Cables/adaptadores DisplayPort	*3.729*	*—*	*3.729*
SSD de 1 TB	*993*	*1.041*	*2.034*
Adaptadores de 2,5" a 3,5"	*719*	*—*	*719*
Memorias RAM	*257*	*163*	*420*

Tabla No 9. Consumo de bolsa de repuestos

Estas cifras evidencian que una proporción significativa de las intervenciones de mantenimiento correctivo está asociada a componentes de alta rotación y desgaste natural, así como a elementos críticos para la operación de los equipos tecnológicos. La sustitución oportuna de estos componentes permite extender la vida útil de los activos, mantener su disponibilidad operativa, optimizar la inversión realizada por la Entidad y reducir la necesidad de efectuar reemplazos anticipados de equipos completos.

Con base en los históricos de consumo registrados durante las vigencias 2024 y 2025, y considerando la incorporación de los equipos que recientemente finalizaron su período de garantía, se estimó una necesidad promedio mensual de $121.763.674, equivalente a una proyección anual de $1.461.164.088 para la atención de mantenimientos correctivos mediante bolsa de repuestos.

En este contexto, la definición de una bolsa mensual de repuestos por valor de $120.000.000 constituye una alternativa técnica, operativa y financieramente adecuada, toda vez que cubre aproximadamente el 98,6 % de la necesidad mensual proyectada. Este valor guarda correspondencia con el comportamiento histórico de consumo, facilita la planeación y ejecución presupuestal de la Entidad y permite atender de manera eficiente la demanda esperada de mantenimientos correctivos durante la ejecución contractual.

Adicionalmente, la proyección realizada incorpora el impacto derivado del vencimiento de las garantías de los equipos adquiridos en la vigencia 2020, circunstancia que incrementará la demanda de repuestos y el número de intervenciones que deberán ser asumidas directamente por la Entidad. Por lo tanto, la bolsa propuesta constituye una medida necesaria para garantizar la continuidad operativa de la plataforma tecnológica institucional, minimizar los tiempos de

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

indisponibilidad de los equipos y asegurar el soporte requerido para el desarrollo de las actividades misionales y administrativas de la Fiscalía General de la Nación.

La constitución de una bolsa mensual de repuestos por valor de $120.000.000 permitirá atender oportunamente las fallas de hardware de los equipos de cómputo y demás elementos tecnológicos de propiedad de la Fiscalía General de la Nación que no cuenten con garantía vigente, reduciendo sus tiempos de indisponibilidad y contribuyendo a la continuidad de los servicios que soportan los procesos misionales y administrativos de la Entidad.

Esta necesidad adquiere especial relevancia considerando que, desde el 31 de julio de 2026, aproximadamente 25.000 equipos de cómputo adquiridos en 2020 finalizaron su cobertura de garantía con el fabricante. En consecuencia, los mantenimientos correctivos y los repuestos requeridos para estos equipos deberán ser asumidos directamente por la Entidad mediante la bolsa prevista en el presente proceso contractual.

La sustitución oportuna de componentes permitirá prolongar la vida útil de los activos tecnológicos, optimizar el aprovechamiento de los recursos públicos y evitar el reemplazo anticipado de equipos cuyas fallas pueden solucionarse mediante la reparación o sustitución de partes, a un costo inferior al de la adquisición de un equipo nuevo.

Por lo anterior, la bolsa mensual propuesta se encuentra justificada tanto en el comportamiento histórico del consumo registrado durante las vigencias 2024 y 2025 como en el incremento esperado de la demanda de mantenimiento correctivo, derivado de la finalización de la garantía de los equipos mencionados. Su disponibilidad contribuirá a garantizar la continuidad, disponibilidad y sostenibilidad de la plataforma tecnológica institucional.

En este contexto, la contratación responde a la necesidad de disponer de un servicio integral de Mesa de Servicios, soportado en una nueva herramienta de Gestión de Servicios de Tecnología de la Información, ITSM, y complementado con la prestación del mantenimiento correctivo mediante una bolsa de repuestos para los equipos de cómputo y demás elementos tecnológicos de la Fiscalía General de la Nación.

La Mesa de Servicios deberá operar bajo un modelo de gestión alineado con las buenas prácticas de ITIL 4, con el propósito de fortalecer la evolución, estandarización, control y mejora continua de los procesos de gestión de servicios de TI. Su alcance comprenderá, entre otros, la recepción y atención de incidentes, solicitudes y requerimientos; la gestión de problemas, cambios, activos tecnológicos, configuración y niveles de servicio; el soporte técnico remoto y en sitio; la gestión del conocimiento; la atención a usuarios y el seguimiento integral de los casos.

Los usuarios podrán acceder al servicio mediante llamada telefónica, correo electrónico y portal web. Todos los casos deberán ser registrados y gestionados en la herramienta ITSM, desde su recepción hasta su solución y cierre, garantizando su trazabilidad, seguimiento, escalamiento, medición y control, conforme con el Catálogo de Servicios de TI y los Acuerdos de Niveles de Servicio, ANS, establecidos por la Entidad.

La contratación deberá incluir la implementación, configuración, puesta en funcionamiento, licenciamiento, soporte y operación de una nueva herramienta ITSM, alineada con el modelo integral de Mesa de Servicios y con la evolución de los procesos de gestión de TI de la Entidad. Esta solución deberá permitir la administración centralizada de incidentes, requerimientos, problemas, cambios, activos tecnológicos, configuración, CMDB, catálogo de servicios, base de conocimiento, niveles de servicio, soporte remoto, atención multicanal, reportería e indicadores de gestión.

La herramienta ITSM permitirá integrar personas, procesos, información y tecnología en un único modelo de gestión, mejorar los tiempos de atención y solución, automatizar actividades, controlar el cumplimiento de los ANS y disponer de información confiable para el seguimiento del servicio y la toma de decisiones. Sus condiciones funcionales, técnicas, de licenciamiento, implementación, migración, integración, soporte y operación se encuentran definidas en el Anexo Técnico No. 3. Herramienta ITSM, el cual hace parte integral del proceso de contratación.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

De igual manera, se requiere disponer de personal técnico, tecnólogo y profesional calificado para la atención remota y en sitio de los usuarios, equipos de cómputo y demás elementos tecnológicos de propiedad de la Fiscalía General de la Nación, así como de aquellos que se encuentren bajo cualquier modalidad autorizada de uso, como comodato o arrendamiento. Este personal deberá garantizar la atención, diagnóstico, escalamiento, solución y seguimiento de los casos, de acuerdo con los procedimientos y niveles de servicio definidos por la Entidad.

La operación deberá considerar que la Fiscalía General de la Nación presta servicios bajo un esquema de alta disponibilidad, 7x24x365, y que determinados incidentes críticos requieren tiempos de atención de hasta treinta minutos. Por tanto, resulta indispensable contar con capacidad técnica, tecnológica, logística y operativa suficiente para mitigar los riesgos de indisponibilidad y garantizar la continuidad de los servicios tecnológicos institucionales.

En consecuencia, el objeto contractual comprende de manera integral los siguientes componentes:

1. **Operación de la Mesa de Servicios**, *incluyendo la atención multicanal, el soporte técnico remoto y en sitio y la gestión de los procesos de servicios de TI bajo las buenas prácticas de ITIL 4.*
2. **Implementación y operación de una herramienta ITSM**, *destinada a centralizar, automatizar, controlar y medir los procesos asociados a la gestión de servicios, activos tecnológicos, configuración, usuarios y niveles de servicio.*
3. **Prestación del mantenimiento correctivo con bolsa de repuestos**, *para los equipos de cómputo y demás elementos tecnológicos que no cuenten con garantía vigente, con el fin de mantener su disponibilidad y prolongar su vida útil.*

El servicio integral objeto de la presente contratación comprende la operación de la Mesa de Servicios, la implementación y operación de una herramienta ITSM y la prestación del mantenimiento correctivo con bolsa de repuestos para los equipos de cómputo y demás elementos tecnológicos de propiedad de la Fiscalía General de la Nación, incluyendo como mínimo las siguientes actividades:

1. Atención integral a usuarios:
Prestar los servicios de atención a usuarios mediante los canales habilitados por la Entidad, tales como línea telefónica, correo electrónico, portal web, chat y demás mecanismos que se definan durante la ejecución contractual, garantizando el registro, categorización, priorización, seguimiento, escalamiento, solución y cierre de incidentes, requerimientos y solicitudes de servicio, de conformidad con los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos.

2. Operación de la Mesa de Servicios:
Gestionar integralmente los procesos de atención y soporte de servicios tecnológicos bajo las mejores prácticas de ITIL, incluyendo la gestión de incidentes, requerimientos, problemas, cambios, conocimiento, configuración, activos tecnológicos y niveles de servicio, asegurando la trazabilidad y mejora continua de la operación.

3. Implementación y operación de la herramienta ITSM:
Suministrar, implementar, configurar, administrar, soportar y evolucionar una herramienta de Gestión de Servicios de Tecnología de la Información (ITSM) que permita soportar integralmente la operación de la Mesa de Servicios, incluyendo las capacidades de gestión de incidentes, requerimientos, problemas, cambios, activos tecnológicos, CMDB, catálogo de servicios, base de conocimiento, atención multicanal, soporte remoto, reportería e indicadores de gestión, de conformidad con las condiciones establecidas en el Anexo Técnico No. 3 - Herramienta ITSM.

4. Soporte técnico especializado:
Prestar soporte técnico de primer, segundo y tercer nivel, tanto de manera remota como presencial, para los equipos de cómputo y demás elementos tecnológicos de propiedad de la Entidad, así como aquellos suministrados bajo

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

modalidades de arrendamiento, comodato o cualquier otra forma de uso autorizada, garantizando la atención de incidentes relacionados con hardware, software, sistemas operativos, herramientas de productividad, conectividad y demás componentes tecnológicos que soportan la operación institucional.

5. Administración de activos tecnológicos y CMDB:
Mantener actualizada la información de los activos tecnológicos y de configuración de la Entidad, garantizando la gestión, control, trazabilidad y actualización de los registros asociados a los equipos tecnológicos, sus componentes, relaciones y ubicaciones, conforme a los lineamientos establecidos por la FGN.

6. Actualización y gestión de plataformas base:
Garantizar la operación de las plataformas destinadas a la administración y actualización de sistemas operativos, herramientas ofimáticas, antivirus, agentes de gestión y demás componentes tecnológicos requeridos para mantener las condiciones de seguridad, disponibilidad y continuidad de los servicios,

7. Soporte técnico en sitio:
Disponer del personal técnico requerido para brindar atención presencial en las sedes definidas por la Entidad, asegurando la gestión oportuna de incidentes, requerimientos, mantenimientos, traslados, instalaciones y demás actividades que requieran intervención directa sobre los equipos y elementos tecnológicos.

8. Traslado y movimiento de equipos tecnológicos:
Ejecutar las actividades de traslado, instalación, configuración y puesta en funcionamiento de equipos de cómputo y demás elementos tecnológicos entre sedes y seccionales de la Entidad, garantizando la continuidad del servicio y la actualización de la información en las herramientas de gestión correspondientes.

9. Mantenimiento correctivo con bolsa de repuestos:
Prestar el servicio de mantenimiento correctivo para los equipos de cómputo y demás elementos tecnológicos que no cuenten con garantía vigente, mediante la administración de una bolsa de repuestos destinada a la sustitución de componentes y partes requeridas para restablecer las condiciones normales de operación de los equipos.

10. Gestión de la demanda y escalabilidad del servicio:
Garantizar la capacidad operativa, técnica y tecnológica necesaria para atender el crecimiento de la demanda de servicios, la incorporación de nuevos usuarios, sedes, activos tecnológicos o servicios de TI, sin afectar los niveles de servicio contratados.

11. Evolución y mejora continua del servicio:
Implementar mecanismos de seguimiento, control y mejora continua que permitan fortalecer la calidad del servicio, optimizar los procesos de gestión tecnológica y asegurar su alineación con las mejores prácticas y marcos de referencia aplicables, tales como ITIL, COBIT, ISO y demás estándares reconocidos.

12. Gestión de indicadores y niveles de servicio:
Realizar el monitoreo, medición, análisis y reporte de los indicadores de gestión y de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), suministrando información oportuna para la toma de decisiones y la mejora continua de la prestación del servicio.

13. Continuidad operativa de los servicios tecnológicos:
Garantizar la disponibilidad y continuidad de los servicios tecnológicos que soportan la operación misional y administrativa de la Entidad, incluyendo la atención de incidentes críticos y requerimientos prioritarios, de acuerdo con los tiempos y condiciones definidos por la Fiscalía General de la Nación.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

Por lo anteriormente expuesto, se hace necesario contratar el servicio de Mesa de Servicios a nivel nacional, así como una bolsa de repuestos destinada a los equipos de propiedad de la Entidad que no cuenten con garantía vigente o cuya renovación no sea posible por parte de la Fiscalía General de la Nación. Esta contratación permitirá atender oportunamente las necesidades operativas de la Entidad y cumplir con los lineamientos definidos en la arquitectura institucional.

De otra parte, es importante anotar que, el artículo 2.2.1.2.4.2.19, del Decreto 1082 de 2015, adicionado por el artículo 6° del Decreto 0142 de 2023, señala que "(…) Las entidades estatales podrán incluir en el pliego de condiciones mecanismos o reglas que limiten el número de lotes que se adjudican a un mismo proponente, con el fin de evitar que se concentre la contratación, sobre la base de criterios objetivos y no discriminatorios. ***La decisión de no adjudicar un contrato en lotes o segmentos podrá obedecer, entre otras razones, a que mediante este mecanismo se pueda restringir la competencia o que la segmentación del mercado pueda conducir a que la ejecución del contrato sea imposible desde el punto de vista técnico o económico****. (...)" (Negrilla y Subrayado fuera del texto), De tal manera que en el caso que, en el presente caso, la segmentación del presente proceso no resulta aplicable, por las siguientes razones:*

1. **Pluralidad de oferta:** *Con el fin de garantizar la* **pluralidad y la libre concurrencia**, *los requisitos de este proceso han sido diseñados para no constituir barreras de entrada innecesarias. Se estima que el sector de servicios de TI cuenta con una oferta suficiente de* **MiPymes** *con capacidad técnica para atender las necesidades del objeto contractual*

2. **Impacto negativo en la operación al fragmentar el servicio:** *La concurrencia de varios contratistas podría afectar la correcta ejecución del contrato, especialmente en lo relacionado con las actividades propias de la Mesa de Servicios y del soporte técnico. La naturaleza integrada del servicio hace imposible establecer estándares homogéneos de calidad, tiempos de respuesta y niveles de servicio si estos quedaran distribuidos entre varios proveedores, de tal manera que, las capacidades operativas, técnicas y logísticas entre las empresas no serían equivalentes, lo cual generaría riesgos en la continuidad del servicio, afectaciones en la gestión de incidentes y requerimientos, y dificultades en los procesos de coordinación, supervisión contractual.*

Ahora bien, en cumplimiento del principio de planeación y la normativa vigente en materia de contratación pública, se verificó la disponibilidad de servicios asociados al objeto contractual requerido. Dicha verificación se realizó en la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC) administrada por Colombia Compra Eficiente, dentro de las modalidades de Tecnología y Software.

Para la modalidad de Software, existen tres Acuerdos Marco vigentes, (I) IAD/SDA de Software por Catálogo II, (II) Acuerdo Marco para la Adquisición de Servicios de Nube Privada IV, y (III) Acuerdo Marco para la Adquisición de Productos y Servicios Electrónicos y Digitales de Confianza.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.



(Figura 3: Productos de la TVEC)

Para la modalidad de Tecnología, existen también tres Acuerdos Marcos vigentes, (I) Acuerdo Marco de Servicios de BPO III, (II) Acuerdo Marco de Servicios de Conectividad IV, y (III) Acuerdo Marco de Servicios de Compra y Alquiler de Computadores y Periféricos – ETP III.



(Figura 4: Productos de la TVEC)

Así las cosas, no existe un Acuerdo Marco de Precios vigente que contenga un portafolio adecuado y suficiente que incluya servicios de mesa de servicios TI, mantenimiento correctivo de equipos de cómputo, atención de incidentes, soporte técnico especializado ni bolsa de repuestos, dado que estos servicios no se encuentran estandarizados dentro de los catálogos actuales de la Tienda Virtual del Estado.

Enlace: https://www.colombiacompra.gov.co/secop/tvec/productos-de-la-tvec

Por la criticidad operativa de la mesa de servicios, la continuidad en la atención de incidentes y requerimientos, y la necesidad de mantener el parque tecnológico en correcto funcionamiento mediante mantenimiento correctivo y bolsa de repuestos, se requiere realizar un proceso de contratación independiente, toda vez que, tal como se evidenció, ninguno de los Acuerdos Marco vigentes cubre la necesidad requerida.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

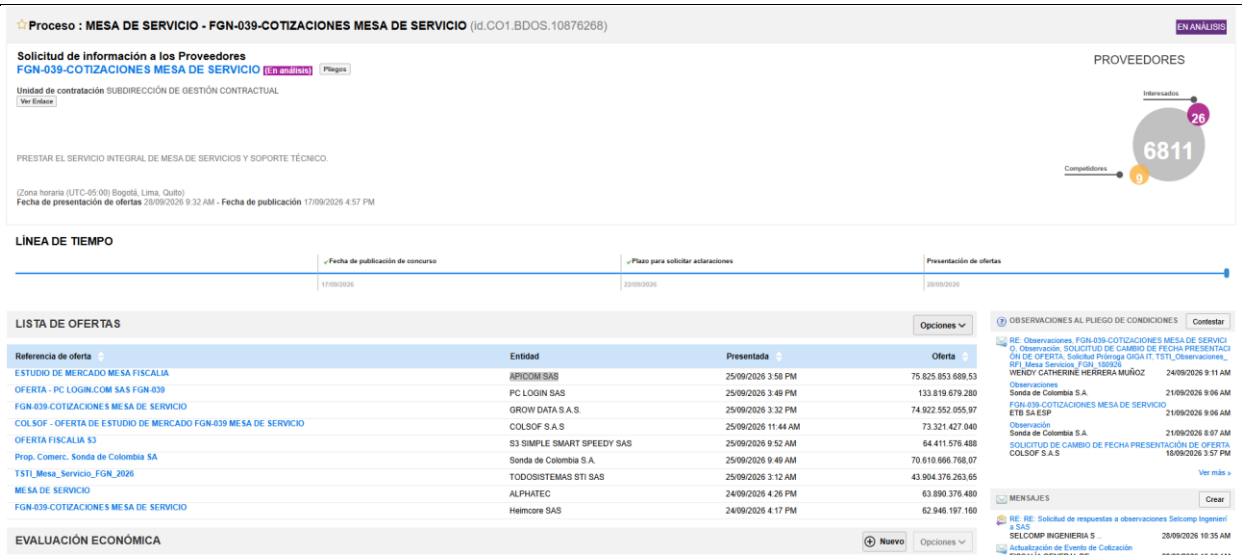
3.	**FICHA RESUMEN**					
Número del Estudio del Sector			**328**			
Dependencia solicitante			*SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES*			
Fecha de Inicio del Estudio del Sector			*2026*	*10*	*02*	
Fecha de finalización del Estudio del Sector			*2026*	*10*	*06*	
Número de modificación	*1*	*Fecha entrega de la modificación*	*22*	*10*	*2026*	
Valor del Presupuesto Según el Resultado del Estudio del Sector			**$67.691.743.818,97**			
Inicio Estimado de la Ejecución		*2026*	*12*	*23*		
Plazo de la Ejecución		*Hasta el 22 de diciembre del 2028*				

4.	**FUENTES**
4.1	**COTIZACIONES**

De conformidad con lo dispuesto en el literal c) del artículo 2.1.4.3.2.1 del Decreto 1600 de 2024, mediante el cual se establecen acciones para la prevención de la corrupción en la contratación pública, se creó un evento de cotización en el módulo de solicitud de información a proveedores registrados con los códigos clasificadores UNSPSC requeridos en el proceso. Como resultado, se evidenció que el mercado potencial está conformado por SEIS MIL OCHOCIENTAS ONCE (6811) empresas.

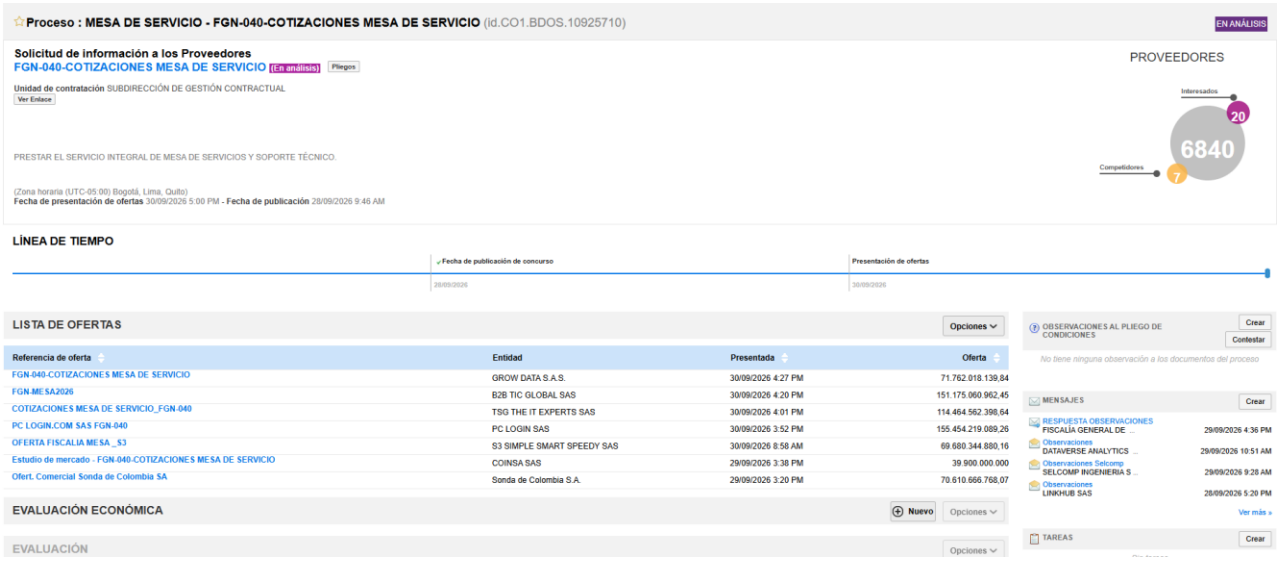
Con la creación del evento se dieron a conocer las condiciones del futuro proceso de selección, así como las especificaciones técnicas requeridas; no obstante, durante el término de publicación se recibieron nueve (9) cotizaciones de las empresas **1) Heimcore S.A.S., 2) ALPHATEC, 3) TODOSISTEMAS STI S.A.S., 4) Sonda de Colombia S.A.S.A.S., 5) S3 SIMPLE SMART SPEEDY SAS, 6) COLSOF S.A.S.** *y* **7) GROW DATA S.A.S., 8) PC LOGIN SAS. Y 9) APICOM S.A.S.***, tal y como se evidencia a continuación:*

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.



Sin embargo, ante el volumen de observaciones formuladas, el área técnica dispuso la modificación de las fichas técnicas, y a su vez el evento se dio por terminado. En consecuencia, cotizaciónes allegadas no pudieron ser tenidas en cuenta en la estructuración del Estudio del Sector.

En razón de lo anterior, se creó segundo evento de cotización con los códigos clasificadores UNSPSC requeridos en el proceso. Como resultado, se evidenció que el mercado potencial está conformado por SEIS MIL OCHOCIENTAS CUARENTA (6840) empresas. Con la creación del evento se dieron a conocer las condiciones del futuro proceso de selección, así como las especificaciones técnicas requeridas. Durante el término de publicación se recibieron SIETE (7) cotizaciones de las empresas **1) Sonda de Colombia S.A., 2) COINSA S.A.S., 3) S3 SIMPLE SMART SPEEDY S.A.S. 4) PC LOGIN S.A.S. 5) TSG THE IT EXPERTS S.A.S. 6) B2B TIC GLOBAL S.A.S., y 7) GROW DATA S.A.S.** *tal y como se evidencia a continuación:*



Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

Las mismas fueron verificadas por el área técnica y cumplen con las especificaciones requeridas por la Entidad. Así las cosas, para adelantar el Estudio del Sector, se tuvieren cuenta en las siete cotizaciones.

4.2	HISTÓRICOS DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	
Existen históricos, pero no serán tenidos en cuenta.	*N/A*	
No existen históricos.	*N/A*	
Existen históricos, y serán tenidos en cuenta	*X*	

Tabla 1

Número de Proceso	*N/A*
Fecha de Inicio del Proceso	*N/A*
Modalidad de Selección	*N/A*
Objeto Contratado	*N/A*
Cuantía del Contrato	*N/A*
Nombre o Razón Social del Contratista	*N/A*
Plazo de Ejecución	*N/A*
Plataforma de Publicación	*N/A*
Link de Publicación	*N/A*
Estado del Contrato	*N/A*

4.3	HISTÓRICOS DE OTRAS ENTIDADES DEL ESTADO	
Existen históricos, pero no serán tenidos en cuenta.	*N/A*	
Existen históricos, y serán tenidos en cuenta.	*N/A*	
No existen históricos	*N/A*	*No se encontraron procesos con las características técnicas requeridas.*

Tabla 2

Entidad Contratante	*N/A*
Número de Proceso	*N/A*
Fecha de Inicio del Proceso	*N/A*
Modalidad de Selección	*N/A*
Objeto Contratado	*N/A*
Cuantía del Contrato	*N/A*
Nombre o Razón Social del Contratista	*N/A*
Plazo de Ejecución	*N/A*
Link de Publicación	*N/A*
Estado del Contrato	*N/A*

4.4	VERIFICACIÓN TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

¿Existe Acuerdo Marco de Precios o Instrumento de Agregación de Demanda para este producto o servicio?	*SI*		*NO*	**X**

Si su respuesta es afirmativa y no se va a usar, explique la razón

en cumplimiento del principio de planeación y la normativa vigente en materia de contratación pública, se verificó la disponibilidad de servicios asociados al objeto contractual requerido. Dicha verificación se realizó en la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC) administrada por Colombia Compra Eficiente, dentro de las modalidades de Tecnología y Software.

Para la modalidad de Software, existen tres Acuerdos Marco vigentes, (I) IAD/SDA de Software por Catálogo II, (II) Acuerdo Marco para la Adquisición de Servicios de Nube Privada IV, y (III) Acuerdo Marco para la Adquisición de Productos y Servicios Electrónicos y Digitales de Confianza.



(Figura 3: Productos de la TVEC)

Para la modalidad de Tecnología, existen también tres Acuerdos Marcos vigentes, (I) Acuerdo Marco de Servicios de BPO III, (II) Acuerdo Marco de Servicios de Conectividad IV, y (III) Acuerdo Marco de Servicios de Compra y Alquiler de Computadores y Periféricos – ETP III.



(Figura 4: Productos de la TVEC)

Así las cosas, no existe un Acuerdo Marco de Precios vigente que contenga un portafolio adecuado y suficiente que incluya servicios de mesa de servicios TI, mantenimiento correctivo de equipos de cómputo, atención de incidentes, soporte técnico especializado ni bolsa de repuestos, dado que estos servicios no se encuentran estandarizados dentro de los catálogos actuales de la Tienda Virtual del Estado.

Enlace: https://www.colombiacompra.gov.co/secop/tvec/productos-de-la-tvec

Por la criticidad operativa de la mesa de servicios, la continuidad en la atención de incidentes y requerimientos, y la necesidad de mantener el parque tecnológico en correcto funcionamiento mediante mantenimiento correctivo y bolsa de repuestos, se requiere realizar un proceso de contratación independiente, toda vez que, tal como se evidenció, ninguno de los Acuerdos Marco vigentes cubre la necesidad requerida.

BOLSA MERCANTIL DE COLOMBIA

En virtud de la Circular 004 - 2021 de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente – CCE, y del Artículo 2 del Decreto 310 de 2021 que modifica el artículo 2.2.1.2.1.2.12. del Decreto 1082 de 2015, el cual establece:

*"**Planeación de una adquisición en la bolsa de productos.** Cuando no exista un Acuerdo Marco de Precios para el bien o servicio requerido, las entidades estatales deben estudiar, comparar e identificar las ventajas de utilizar la bolsa de productos para la adquisición respectiva frente a la subasta inversa o a la promoción de un nuevo Acuerdo Marco de Precios con la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- para tales bienes o servicios, incluyendo el análisis del Proceso de Selección del comisionista, los costos asociados a la selección, el valor de la comisión y de las garantías. (...)"*

La entidad adelantó la respectiva consulta en el Sistema de Inscripción en Bolsa – SIBOL de la BOLSA MERCANTIL DE COLOMBIA donde se puede realizar verificación de más de 5.000 productos, servicios y/o commodities que puede negociar a través de su escenario.



Una vez verificado conforme a la denominación comercial y/o técnica requerida por la Entidad, se evidencia que para PRESTAR EL SERVICIO INTEGRAL DE MESA DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO no se encuentra dentro de los bienes y actividades susceptibles de negociación o inscripción, tal y como se puede evidenciar a continuación:

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.



Adicionalmente, cabe resaltar, que un proceso a través de la Bolsa Mercantil genera los siguientes costos asociados a la operación en Bolsa:



• **Variabilidad según el monto – Registro en Bolsa y Compensación y Liquidación:** *Las tarifas de comisión son inversamente proporcionales al valor de la transacción, lo que significa que, a mayor valor del contrato, menor es el porcentaje de comisión. La Bolsa tiene rangos de negociación con porcentajes de tarifa decrecientes. Por ejemplo, para negociaciones de alto valor, el porcentaje de comisión es significativamente más bajo que para transacciones de menor cuantía.*

• **Tarifas de comisión – Sociedades Comisionistas de Bolsa:** *La Bolsa Mercantil de Colombia establece una tabla de tarifas de comisión que se aplican a la "punta vendedora" y a la "punta compradora". Las entidades estatales, al actuar como compradoras, deben considerar la tarifa correspondiente a la punta compradora. Esta tarifa es un porcentaje del valor total de la negociación.*

En conclusión, y en observancia de los principios que rigen la contratación estatal, en especial el principio de economía consagrado en el artículo 25 de la Ley 80 de 1993, el deber de selección objetiva previsto en la Ley 1150 de 2007 y el criterio de valor por dinero definido por Colombia Compra Eficiente, la Entidad no adelantará el proceso a través de la Bolsa Mercantil de Colombia, toda vez que el objeto a contratar no se encuentra dentro de los bienes y actividades susceptibles de negociación o inscripción en dicho escenario y, adicionalmente, su utilización implicaría la asunción de costos por concepto de plataforma e intermediación sin que se evidencie un valor agregado proporcional. En consecuencia, se opta por continuar el proceso mediante la modalidad de Selección Abreviada a través del mecanismo de Subasta Inversa, garantizando el uso eficiente de los recursos públicos.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

5.	ANÁLISIS DEL SECTOR
5.1	ASPECTOS GENERALES
5.1.1	Técnicos

Se anexan Fichas y Anexos Técnicos, las cuales hacen parte integral del presente Estudio del Sector.

5.1.2	Económicos

Influencia de la TRM (Tasa Representativa del Mercado)

*"**El dólar cerró a la baja luego de la entrega de datos de desempleo en Estados Unidos**[1]*

El dólar cae este viernes en un comercio asiático moderado, mientras los mercados esperaban el dato de empleo de Estados Unidos, el cual ya fue publicado. El Departamento de Trabajo dijo que en diciembre se crearon 50.000 empleos, por debajo de lo previsto, frente a un dato de 56.000 en el mes anterior. Los inversionistas también esperan la decisión de la Corte Suprema sobre el uso de los poderes arancelarios de emergencia del presidente Donald Trump.

El dólar cerró a la baja en $3.717,23, una caída de $17,44 frente a la Tasa Representativa del Mercado, TRM, que para hoy se ubicó en $3.734,67. Además, la moneda registró un precio mínimo de $3.698 y un máximo de $3.732 con 1.456 transacciones y se han negociado US$1.255 millones.



"Los datos del empleo siempre podrían afectarlo, depende de cómo salgan. Lo que pasa que el Gobierno, la Reserva Federal, viene bajando las tasas para apoyar el empleo en EE.UU. Si los datos siguen saliendo malos, o por ejemplo en este caso que no hubo tantas nóminas no agrícolas como se esperaba, sale por debajo, eso es un dato negativo, entonces la FED dice "tengo todavía la posibilidad de seguir bajando tasas de interés" y si eso se da, entonces el dólar sigue debilitándose. Puntualmente, la noticia genera un poquito de volatilidad, bajó un poco, ahora subió, ya no es que baje estructuralmente, pero sí crea las condiciones para que la FED vuelva a tocar el tema de bajar las tasas y eso sí baja el dólar", Mauricio Acevedo Montalvo, estratega Divisas y Derivados en Corficolombiana.

El índice dólar =USD de la fortaleza del billete verde frente a una cesta de seis divisas avanzaba 0,1%, a 98,933, cerca de su máximo en un mes.

[1] https://www.larepublica.co/finanzas/precio-del-dolar-y-petroleo-hoy-9-de-enero-de-2026-4303142

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

El inminente dato de empleo de diciembre en Estados Unidos disipará gran parte de la niebla de datos resultante de un reciente cierre de la Administración, pero los analistas dijeron que los matices en los datos pueden hacer poco para aclarar el camino de los tipos de interés.

"Es probable que el mercado muestre una tolerancia considerable a una cifra débil de nóminas", escribieron los analistas de ING en una nota de análisis. "Salvo que haya un dato impactante, es probable que la cifra más impactante sea la tasa de desempleo".

Las solicitudes semanales de subsidio de desempleo del jueves mostraron un aumento leve.

Los futuros de los fondos de la Fed muestran una probabilidad implícita de 86% de que el banco central mantenga los tipos de interés en su próxima reunión de dos días, el 27 y 28 de enero, frente al 68% de hace un mes, según muestra la herramienta FedWatch de CME Group.

La Corte Suprema de Estados Unidos podría emitir un fallo a lo largo del día que determine si Trump puede invocar la Ley de Poderes Económicos de Emergencia Internacional para imponer aranceles sin la aprobación del Congreso.

Eso corre el riesgo de poner patas arriba la política comercial de Estados Unidos y echar por tierra meses de negociaciones con países socios. Si la decisión va en contra de Trump, los ejecutivos de las empresas, los agentes de aduanas y los abogados comerciales se están preparando para una posible lucha para asegurar reembolsos de unos 150.000 millones de dólares del Gobierno estadounidense por aranceles ya pagados."

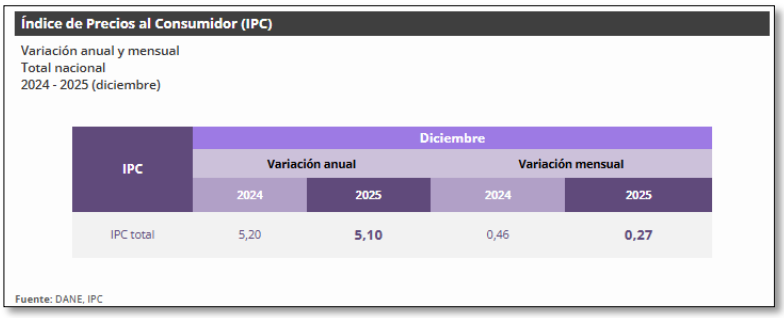
Influencia del IPC (Índice de Precios al Consumidor)

"IPC Información diciembre 2025[2]

En diciembre de 2025 la variación anual del IPC fue 5,10%, y la variación mensual 0,27%.

En diciembre de 2025 la variación anual del IPC fue 5,10%, es decir, 0,10 puntos porcentuales menor que la reportada en el mismo periodo del año anterior, cuando fue de 5,20%.

El comportamiento anual del IPC total en diciembre de 2025 (5,10%) se explicó principalmente por la variación anual de las divisiones Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles y Alimentos y bebidas no alcohólicas.



Índice de Precios al Consumidor (IPC)

Variación anual y mensual
Total nacional
2024 - 2025 (diciembre)

IPC	Diciembre			
	Variación anual		Variación mensual	
	2024	2025	2024	2025
IPC total	5,20	**5,10**	0,46	**0,27**

Fuente: DANE, IPC

1. RESULTADO ANUAL

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

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

1.1. Comportamiento de la variación anual del IPC según divisiones y subclases

1.1.1 Variación y contribución anual por divisiones de gasto

Cuadro 1. IPC Variación y contribución anual
Según divisiones de gasto
Diciembre 2024 - 2025

		2024		2025	
Divisiones de Gasto	Peso (%)	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales
Restaurantes y hoteles	9,43	7,87	0,85	7,91	0,87
Educación	4,41	10,62	0,41	7,36	0,30
Salud	1,71	5,54	0,09	7,20	0,12
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	5,57	0,09	6,37	0,11
Transporte	12,93	5,19	0,70	5,35	0,72
TOTAL	100,00	5,20	5,20	5,10	5,10
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	3,31	0,63	5,07	0,95
Bienes y servicios diversos	5,36	3,33	0,18	4,97	0,26
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	6,96	2,13	4,76	1,48
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	2,18	0,09	3,31	0,13
Prendas de vestir y calzado	3,98	2,06	0,07	2,12	0,07
Recreación y cultura	3,79	-0,21	-0,01	1,85	0,06
Información y comunicación	4,33	-0,93	-0,03	1,22	0,03

Fuente: DANE, IPC.
Nota: La diferencia en la suma de las variables obedece al sistema de aproximación en el nivel de dígitos trabajados en el índice.

En el mes de octubre de 2025, el IPC registró una variación de 0,18% en comparación con septiembre de 2025, siete divisiones se ubicaron por encima del promedio nacional (0,18%): Recreación y cultura (0,81%), Salud (0,65%), Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (0,41%), Bienes y servicios diversos (0,38%), Bebidas alcohólicas y tabaco (0,37%), Restaurantes y hoteles (0,27%) y por último, Prendas de vestir y calzado (0,22%). Por debajo se ubicaron: Transporte (0,14%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (0,12%), Educación (0,06%), Información y comunicación (-0,02%) y por último, Alimentos y bebidas no alcohólicas (-0,35%).

Los mayores aportes a la variación mensual del IPC (0,18%), se ubicaron en las divisiones de: Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles y Recreación y cultura, las cuales aportaron 0,16 puntos porcentuales a la variación total.

1.1.2 Variaciones y contribuciones de las subclases en el mes

En el mes de diciembre de 2025, el IPC registró una variación de 5,10% en comparación con diciembre de 2024. En el último año, las divisiones Restaurantes y hoteles (7,91%), Educación (7,36%), Salud (7,20%), Bebidas alcohólicas y tabaco (6,37%) y; por último, Transporte (5,35%) se ubicaron por encima del promedio nacional (5,10%). Entre tanto, las divisiones Alimentos y bebidas no alcohólicas (5,07%), Bienes y servicios diversos (4,97%), Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (4,76%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (3,31%), Prendas de vestir y calzado (2,12%), Recreación y cultura (1,85%) y; por último, Información y comunicación (1,22%) se ubicaron por debajo del promedio nacional.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

Cuadro 2. IPC Variación y contribución mensual
Por principales subclases
Octubre 2025

Subclase	Variación (%)	Contribución Puntos porcentuales
Arriendo imputado	0,29	0,04
Suministro de agua	1,56	0,03
Arriendo efectivo	0,29	0,03
Carne de res y derivados	1,04	0,03
Comidas en establecimientos de servicio a la mesa y autoservicio	0,21	0,02
Paquetes turísticos completos	3,36	0,02
Electricidad	0,44	0,02
Plátanos	3,69	0,01
Productos farmacéuticos y dermatológicos	0,94	0,01
Alcantarillado	1,46	0,01

Fuente: DANE, IPC.
Nota: La diferencia en la suma de las variables obedece al sistema de aproximación en el nivel de dígitos trabajados en el índice.

Los mayores aportes a la variación anual se registraron en las divisiones de: Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles, Alimentos y bebidas no alcohólicas, Restaurantes y hoteles, Transporte y Educación, las cuales en conjunto contribuyeron con 4,32 puntos porcentuales al acumulado anual de dicha variación.

1.1.2 Variaciones y contribuciones de las subclases en el año

En diciembre de 2025 en comparación con diciembre de 2024, la variación anual de las subclases que más aportaron al índice total fueron: arriendo imputado (5,06%), comidas en establecimientos de servicio a la mesa y autoservicio (7,99%), arriendo efectivo (5,31%), transporte urbano (9,16%), carne de res y derivados (9,55%), comidas preparadas fuera del hogar para consumo inmediato (7,88%), café y productos a base de café (52,07%), suministro de agua (6,95%), educación preescolar y básica primaria (8,69%) y servicios relacionados con la copropiedad (8,55%). Las mayores contribuciones negativas se presentan en: papas (-24,61%), electricidad (-2,53%), arroz (-6,68%), equipos de telefonía móvil, similares y reparación (-23,65%) y huevos (-2,51%).

Cuadro 2. IPC Variación y contribución anual
Por principales subclases
Diciembre 2025

Subclase	Variación (%)	Contribución Puntos porcentuales
Arriendo imputado	5,06	0,65
Comidas en establecimientos de servicio a la mesa y autoservicio	7,99	0,60
Arriendo efectivo	5,31	0,49
Transporte urbano (incluye tren y metro)	9,16	0,42
Carne de res y derivados	9,55	0,23
Comidas preparadas fuera del hogar para consumo inmediato	7,88	0,18
Café y productos a base de café	52,07	0,15
Suministro de agua	6,95	0,14
Educación preescolar y básica primaria	8,69	0,13
Servicios relacionados con la copropiedad	8,55	0,10

Fuente: DANE, IPC.
Nota: La diferencia en la suma de las variables obedece al sistema de aproximación en el nivel de dígitos trabajados en el índice.

RESULTADOS DEL MES DE DICIEMBRE 2025

2.1 Comportamiento de la variación mensual del IPC según divisiones y subclases

2.1.1 Variación y contribución mensual por divisiones de gasto

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

En el mes de diciembre de 2025, el IPC registró una variación de 0,27% en comparación con noviembre de 2025, seis divisiones se ubicaron por encima del promedio nacional (0,27%): Restaurantes y hoteles (1,24%), Recreación y cultura (1,04%), Salud (0,45%), Transporte (0,41%), Bienes y servicios diversos (0,36%) y; por último, Bebidas alcohólicas y tabaco (0,34%). Por debajo se ubicaron: Prendas de vestir y calzado (0,24%), Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (0,08%), Información y comunicación (0,03%), Educación (0,00%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (-0,07%) y; por último, Alimentos y bebidas no alcohólicas (-0,11%).

Cuadro 3. IPC Variación y contribución mensual
Según divisiones de gasto
Diciembre 2024 - 2025

		2024		2025	
Divisiones de Gasto	Peso (%)	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales
Restaurantes y hoteles	9,43	0,99	0,11	1,24	0,14
Recreación y cultura	3,79	-0,23	-0,01	1,04	0,03
Salud	1,71	0,14	0,00	0,45	0,01
Transporte	12,93	0,39	0,05	0,41	0,05
Bienes y servicios diversos	5,36	0,18	0,01	0,36	0,02
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	0,44	0,01	0,34	0,01
TOTAL	100,00	0,46	0,46	0,27	0,27
Prendas de vestir y calzado	3,98	0,12	0,00	0,24	0,01
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	0,58	0,18	0,08	0,02
Información y comunicación	4,33	-0,10	0,00	0,03	0,00
Educación	4,41	0,00	0,00	0,00	0,00
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	0,11	0,00	-0,07	0,00
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	0,53	0,10	-0,11	-0,02

Fuente: DANE, IPC
Nota: La diferencia en la suma de las variables obedece al sistema de aproximación en el nivel de dígitos trabajados en el índice.

Los mayores aportes a la variación mensual del IPC (0,27%), se ubicaron en las divisiones de: Restaurantes y hoteles, Transporte y Recreación y cultura, las cuales aportaron 0,22 puntos porcentuales a la variación total.

2.1.2 Variaciones y contribuciones de las subclases en el mes

En diciembre de 2025 en comparación con noviembre de 2025, la variación de las subclases que más aportaron al índice total fueron: comidas en establecimientos de servicio a la mesa y autoservicio(1,28%), arriendo imputado (0,34%), arriendo efectivo (0,36%), comidas preparadas fuera del hogar para consumo inmediato (1,31%), transporte intermunicipal, interveredal e internacional (6,91%), tomate (13,88%), paquetes turísticos completos (4,16%), carne de res y derivados (0,66%), combustibles para vehículos (0,48%) y plátanos (3,52%). Las subclases con aportes negativos a la variación fueron: frutas frescas (-4,36%), electricidad (-0,79%), gas (-1,77%), cebolla (-6,99%) y zanahoria (-14,47%).

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

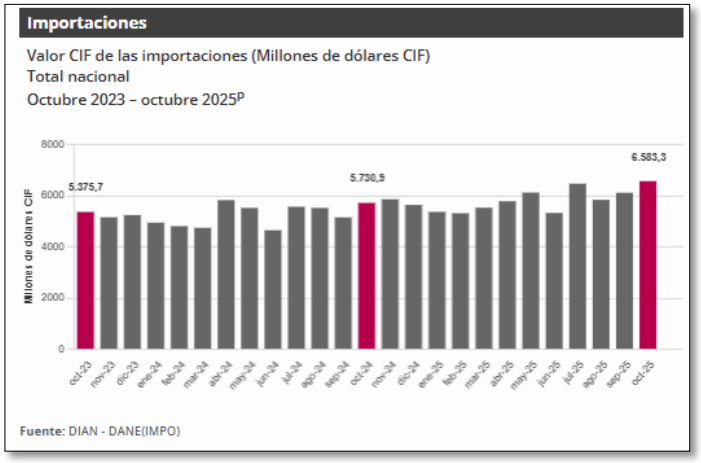
Cuadro 4. IPC Variación y contribución mensual
Por principales subclases
Diciembre 2025

Subclase	Variación (%)	Contribución Puntos porcentuales
Comidas en establecimientos de servicio a la mesa y autoservicio	1,28	0,10
Arriendo imputado	0,34	0,04
Arriendo efectivo	0,36	0,03
Comidas preparadas fuera del hogar para consumo inmediato	1,31	0,03
Transporte intermunicipal, interveredal e internacional	6,91	0,03
Tomate	13,88	0,02
Paquetes turísticos completos	4,16	0,02
Carne de res y derivados	0,66	0,02
Combustibles para vehículos	0,48	0,02
Plátanos	3,52	0,01

Fuente: DANE, IPC.
Nota: La diferencia en la suma de las variables obedece al sistema de aproximación en el nivel de dígitos trabajados en el índice.

"IMPORTACIONES
Información octubre 2025[3]

De acuerdo con las declaraciones de importación registradas ante la DIAN en septiembre de 2025, las importaciones fueron US$6.128,8 millones CIF y presentaron un crecimiento de 18,7% con relación al mismo mes de 2024. Este comportamiento obedeció principalmente al aumento de 18,6% en el grupo de Manufacturas.



En octubre de 2025, las importaciones de Manufacturas participaron con 75,4% del valor CIF total de las importaciones, seguido por Agropecuarios, alimentos y bebidas con 14,7%, Combustibles y productos de las industrias extractivas con 9,8% y Otros sectores con 0,1%.

1. Comportamiento general de las importaciones

[3] https://www.dane.gov.co/files/operaciones/IMP/bol-IMP-oct2025.pdf

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

De acuerdo con las declaraciones de importación registradas ante la DIAN en octubre de 2025, las importaciones fueron US$6.583,3 millones CIF y presentaron un crecimiento de 14,9% con relación al mismo mes de 2024. Este comportamiento obedeció principalmente al aumento de 20,2% en el grupo de Manufacturas.
En octubre de 2025, las importaciones de Manufacturas participaron con 75,4% del valor CIF total de las importaciones, seguido por Agropecuarios, alimentos y bebidas con 14,7%, Combustibles y productos de las industrias extractivas con 9,8% y Otros sectores con 0,1%.

Tabla 1. Valor CIF de las importaciones, variación, contribución y participación según grupos de productos (OMC)
Octubre (2025/2024)P

Grupos de productos (OMC)	Octubre P					Enero - Octubre P				
	2024	2025	Variación (%)	Contribución a la variación (pp)	Participación 2025 (%)	2024	2025	Variación (%)	Contribución a la variación (pp)	Participación 2025 (%)
	Millones de dólares CIF					Millones de dólares CIF				
Total	**5.730,9**	**6.583,3**	**14,9**	14,9		**52.579,7**	**58.561,4**	**11,4**	11,4	
Agropecuarios, alimentos y bebidas[1]	856,3	968,3	13,1	2,0	14,7	7.673,4	8.568,0	11,7	1,7	14,6
Combustibles y prod. de industrias extractivas[2]	739,8	646,9	-12,6	-1,6	9,8	5.769,9	5.912,8	2,5	0,3	10,1
Manufacturas[3]	4.128,3	4.962,8	20,2	14,6	75,4	39.049,7	43.960,8	12,6	9,3	75,1
Otros sectores[4]	6,5	5,3	-18,4	0,0	0,1	86,7	119,8	38,1	0,1	0,2

Fuente: DIAN – DANE (IMPO)
P: Cifras provisionales

[1] Incluye las secciones de la Clasificación Uniforme del Comercio Internacional (CUCI) correspondientes a productos alimenticios y animales vivos, bebidas y tabacos, materiales crudos no comestibles y aceites grasas y ceras, excluidos los capítulos de abonos en bruto y menas y desechos de metales.
[2] Incluye la sección de combustibles y lubricantes minerales y productos conexos de la CUCI y los capítulos correspondientes a abonos en bruto, menas y desechos de metales y metales no ferrosos.
[3] Incluye las secciones de la CUCI correspondientes a productos químicos, artículos manufacturados clasificados según el material, maquinaria y equipo de transporte y artículos manufacturados diversos, excluidos el capítulo de metales no ferrosos y el grupo de armas y municiones.
[4] Incluye la sección de la CUCI correspondiente a mercancías y operaciones no clasificadas en otro rubro y el grupo de armas y municiones

2. Importaciones según grupos de productos de la clasificación uniforme de comercio internacional – CUCI rev. 3

2.1. Octubre 2025 vs octubre 2024

En octubre de 2025, las importaciones de Manufacturas fueron de US$4.962,8 millones CIF y presentaron un crecimiento de 20,2% frente a octubre de 2024, como resultado de las mayores compras de Maquinaria y equipo de transporte (24,7%) y Productos químicos y productos conexos (14,9%) que aportaron en conjunto 14,8 puntos porcentuales a la variación del grupo.

En octubre de 2025, las importaciones del grupo de Combustibles y productos de las industrias extractivas fueron de US$646,9 millones CIF y presentaron una caída de 12,6%, en comparación con octubre de 2024; como resultado de las menores compras de Gas natural y manufacturado (-56,9%) que aportó 13,1 puntos porcentuales negativos a la variación del grupo y que se encuentra agrupado dentro de los "Demás".

En octubre de 2025, las compras externas del grupo Agropecuarios, alimentos y bebidas fueron US$968,3 millones CIF y presentaron un crecimiento de 13,1% en comparación con octubre de 2024; este resultado se explicó por las mayores importaciones de Productos alimenticios y animales vivos (17,5%) que aportó 13,1 puntos porcentuales a la variación del grupo.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

Tabla 2. Importaciones según grupos de productos OMC
Octubre (2025/2024)ᵖ

Sección / Capítulo	Descripción	Octubre 2024	Octubre 2025	Variación	Contribución a la variación	Contribución a la variación
		(Millones de dólares CIF)		%	del grupo (pp)	del total (pp)
	Total	**5.730,9**	**6.583,3**	**14,9**		**14,9**
	Agropecuarios, alimentos y bebidas	**856,3**	**968,3**	**13,1**		**2,0**
0	Productos alimenticios y animales vivos	643,4	755,8	17,5	13,1	2,0
4	Aceites, grasas y ceras de origen animal y vegetal	79,1	83,1	5,1	0,5	0,1
2	Materiales crudos no comestibles, excepto los combustibles	69,2	71,7	3,6	0,3	0,0
1	Bebidas y tabacos	64,6	57,7	-10,6	-0,8	-0,1
	Combustibles y prod. de industrias extractivas	**739,8**	**646,9**	**-12,6**		**-1,6**
33	Petróleo, productos derivados del petróleo y productos conexos	473,6	455,1	-3,9	-2,5	-0,3
68	Metales no ferrosos	78,2	101,8	30,1	3,2	0,4
	Demás	188,0	90,0	-52,1	-13,2	-1,7
	Manufacturas	**4.128,3**	**4.962,8**	**20,2**		**14,6**
7	Maquinaria y equipo de transporte	1.772,7	2.210,2	24,7	10,6	7,6
5	Productos químicos y productos conexos, n.e.p.	1.174,6	1.350,0	14,9	4,2	3,1
6	Artículos manufacturados, clasificados principalmente según el material	669,7	791,0	18,1	2,9	2,1
8	Artículos manufacturados diversos	511,2	611,6	19,6	2,4	1,8
	Otros sectores	**6,5**	**5,3**	**-18,4**		**0,0**

Fuente: DIAN - DANE (IMPO)
p: Cifras provisionales
*Variación superior al 500%

SECTOR ECONÓMICO

El servicio integral de mesa de servicios y soporte técnico pertenece al sector terciario de la economía, clasificándose específicamente dentro del subsector de Tecnologías de la Información (TI) y la industria de BPO (Business Process Outsourcing) bajo el código de actividades de servicios informáticos. Este mercado se caracteriza por una **alta** *competencia, ingresos recurrentes mediante contratos de niveles de servicio (SLA) y una fuerte dependencia del talento humano que actualmente se puede transformar con la automatización e Inteligencia Artificial. Su viabilidad financiera está condicionada por variables como los costos laborales (inflación), las tasas de cambio para el pago de licencias de software globales y las fluctuaciones en el gasto empresarial en TI.*

Características del Mercado

- **Alta competencia y fragmentación:** *Coexisten grandes multinacionales tecnológicas con medianas y pequeñas empresas locales (proveedores locales frente a globales).*
- **Modelo de ingresos recurrentes:** *Generalmente se opera bajo esquemas de suscripción, acuerdos de nivel de servicio (***SLA***) o contratos plurianuales.*
- **Dependencia del talento humano:** *El costo y la capacitación técnica del personal representan el mayor componente de la estructura de costos.*
- **Transformación hacia la automatización:** *El mercado migra rápidamente hacia la integración de Inteligencia Artificial (IA) y bots para soporte de primer nivel.*

Variables Económicas que Pueden Afectar el Sector

- **Costos Laborales e Inflación:** *Las alzas salariales y la inflación aumentan directamente el costo de la nómina del soporte técnico, presionando los márgenes de ganancia.*

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

- **Tasas de Cambio (Moneda):** *Si se contratan herramientas de software globales (ej. Zendesk, ServiceNow) facturadas en dólares, la devaluación local encarece los costos de operación.*
- **Tasas de Interés:** *El acceso al crédito afecta la capacidad del proveedor para financiar infraestructura tecnológica avanzada antes de recibir los pagos del proyecto.*
- **Gasto Empresarial en TI:** *En épocas de desaceleración económica, las empresas reducen sus presupuestos de outsourcing o postergan la renovación de contratos de soporte.*

5.1.3 Regulatorios

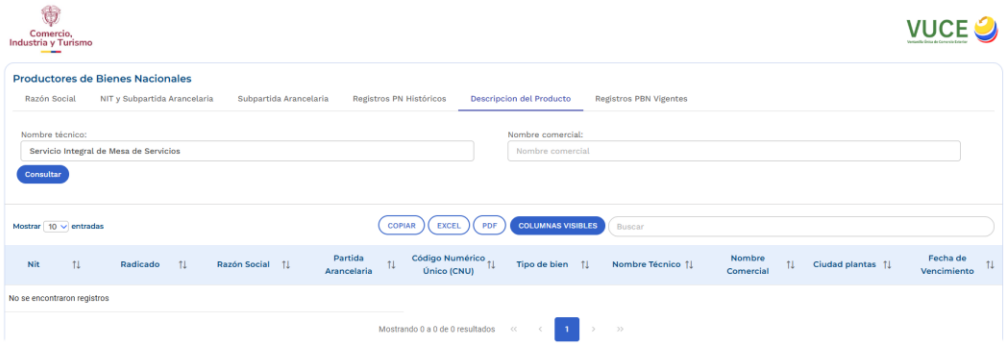
Decreto 767 de 2022 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones".

5.1.4 Otros

✓ **VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR**

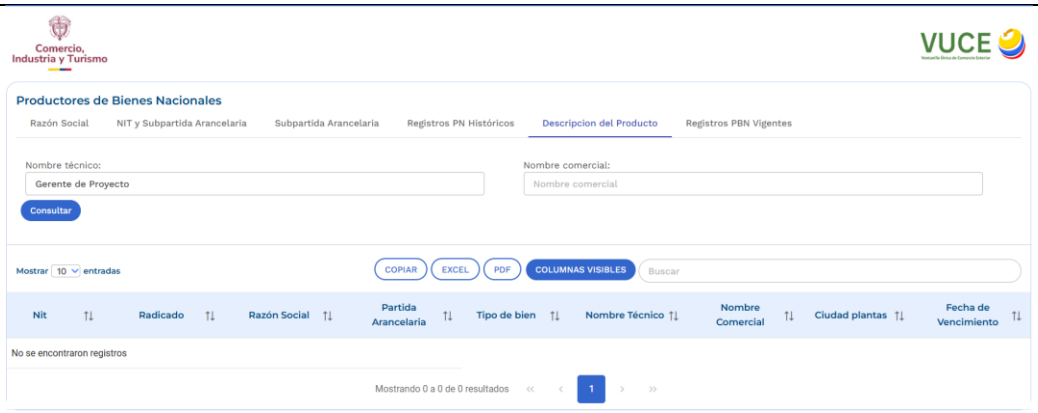
En observancia a lo establecido en la Ley 816 de 2003, "Por medio de la cual se apoya a la industria nacional a través de la contratación pública", reglamentada por los Decreto 2473 de 2010 y el Decreto 019 de 2012, mediante los cuales se establece la obligación de incorporar criterios objetivos orientados a apoyar la industria nacional; se realizó consulta de los bienes a adquirir en la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con el fin de verificar la existencia de producción nacional y garantizar el cumplimiento del mandato legal de priorizar la industria nacional dentro de las compras públicas, como resultado, se evidenció que para el proceso objeto de contratación del presente Estudio del Sector **no existen bienes de producción nacional**, *tal como se muestra a continuación:*

1. **Criterio de búsqueda:** *Servicio Integral de Mesa de Servicios*

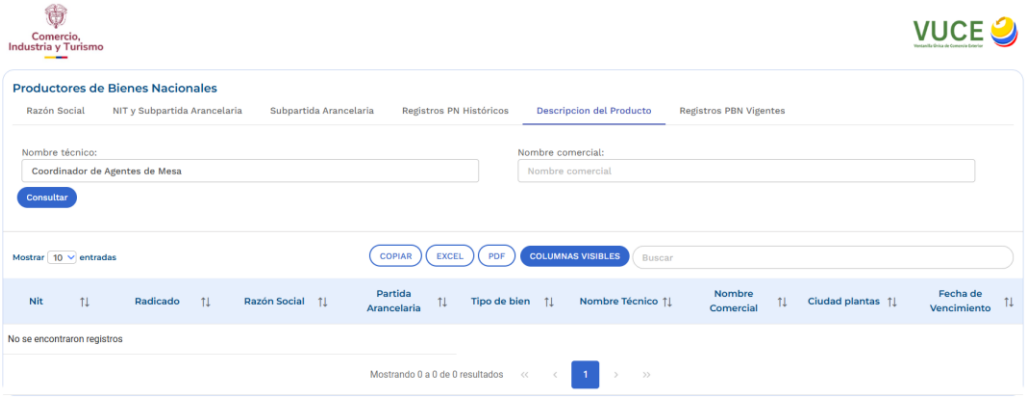


2. *Gerente de Proyecto.*

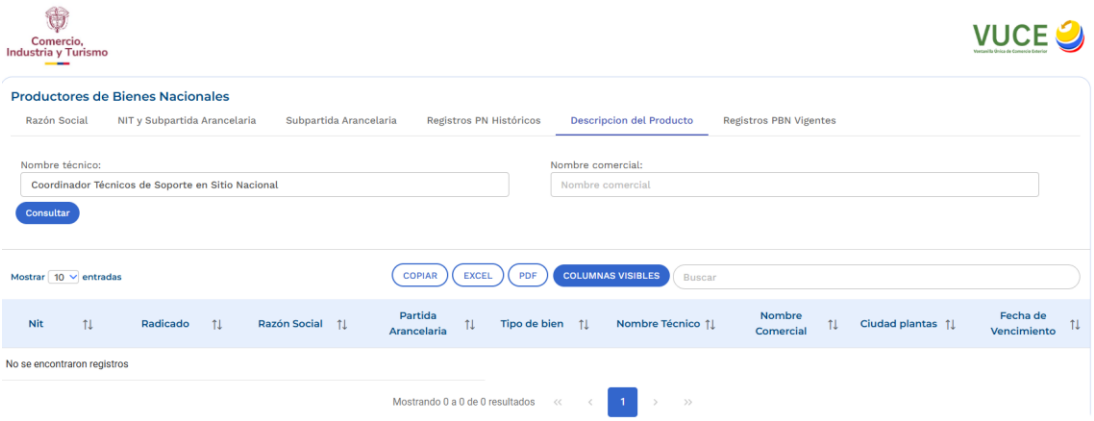
Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.



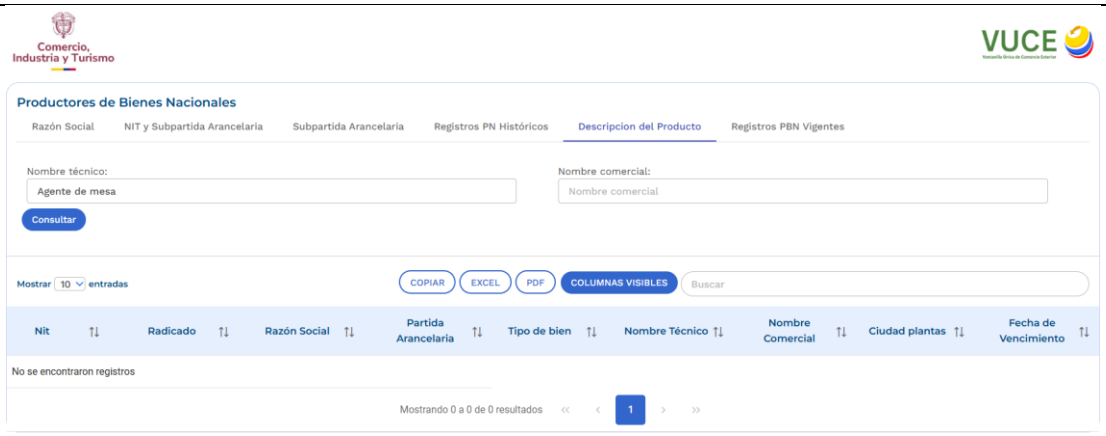
3. **Criterio de búsqueda:** *Coordinador de Agentes de Mesa*



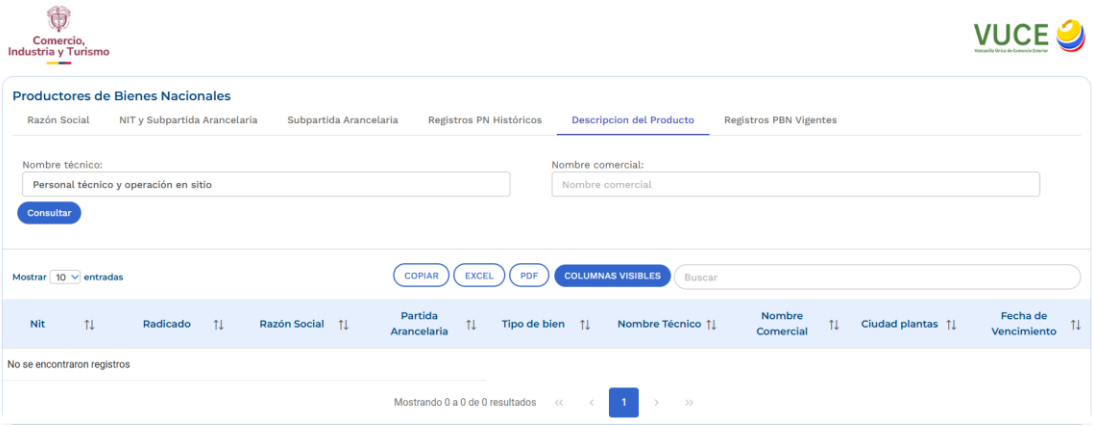
4. **Criterio de búsqueda:** *Coordinador Técnicos de Soporte en Sitio Nacional*



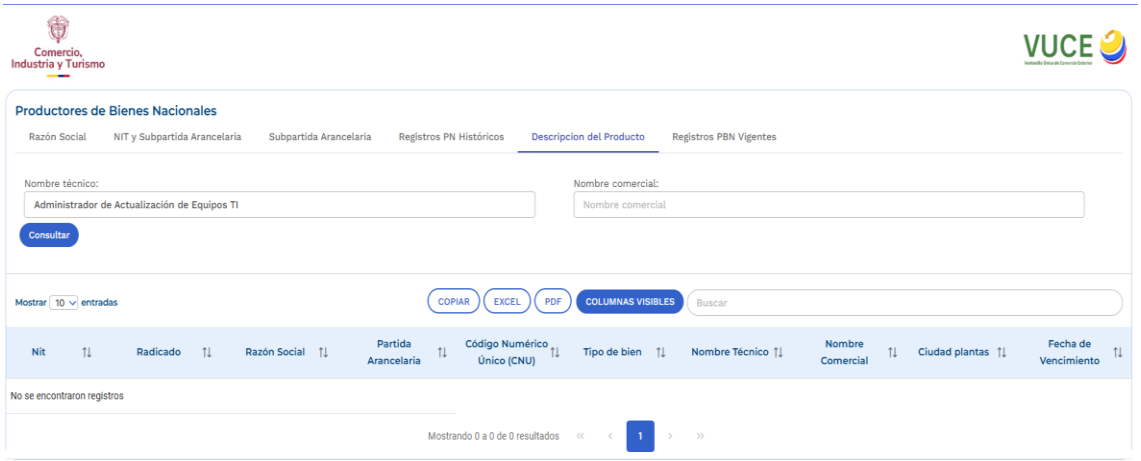
5. **Criterio de búsqueda:** *Agente de mesa*



6. **Criterio de búsqueda:** *Personal técnico y operación en sitio.*

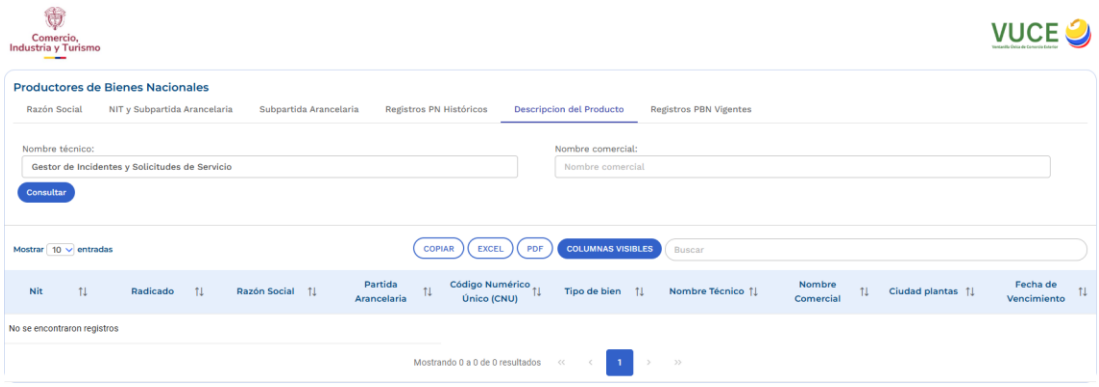


7. **Criterio de búsqueda:** *Administrador de Actualización de Equipos TI*

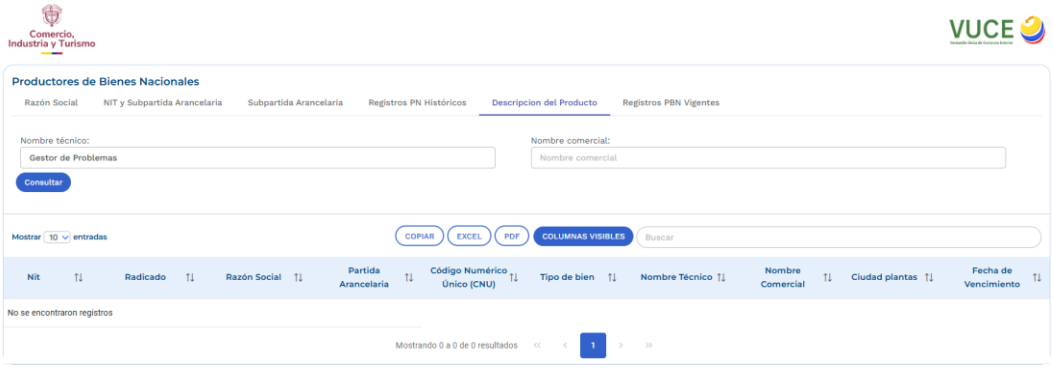


Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

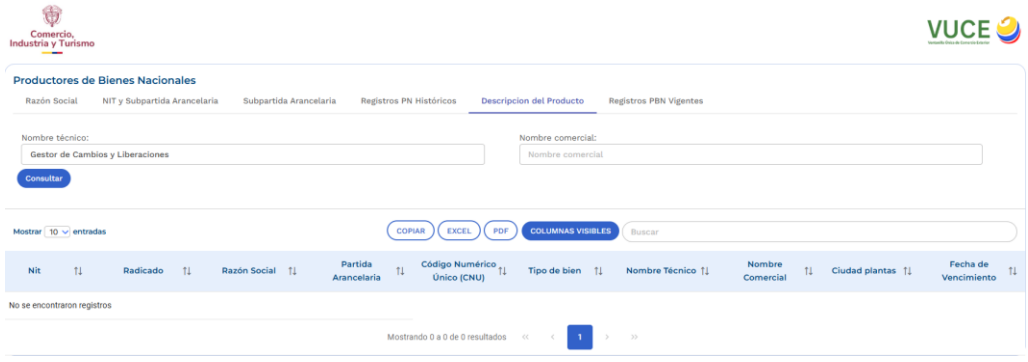
8. **Criterio de búsqueda:** *Gestor de Incidentes y Solicitudes de Servicio.*



9. **Criterio de búsqueda:** *Gestor de Problemas*

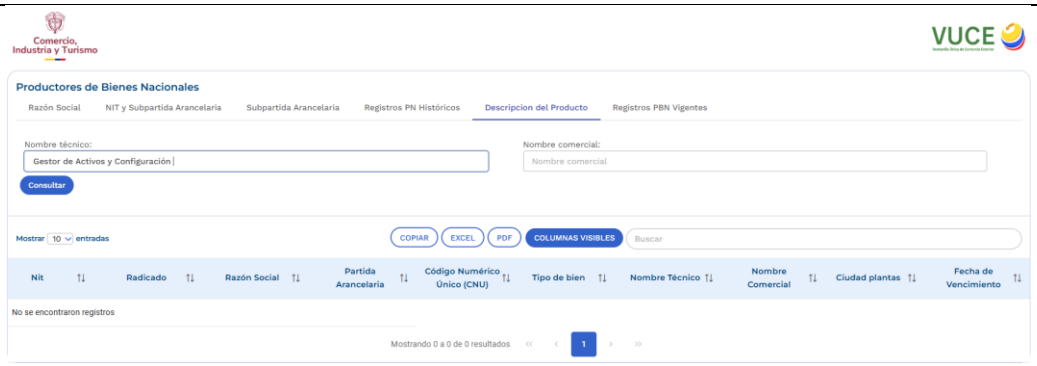


10. **Criterio de búsqueda:** *Gestor de Cambios y Liberaciones*

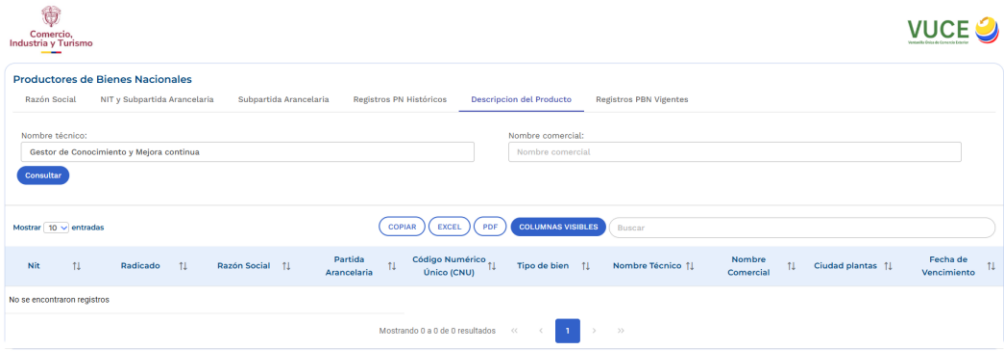


11. **Criterio de búsqueda:** *Gestor de Activos y Configuración (CMDB)*

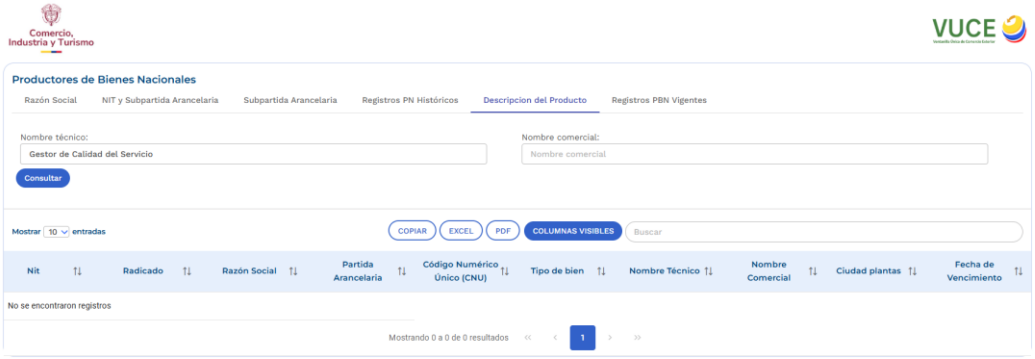
Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.



12. Criterio de búsqueda: *Gestor de Conocimiento y Mejora continua*

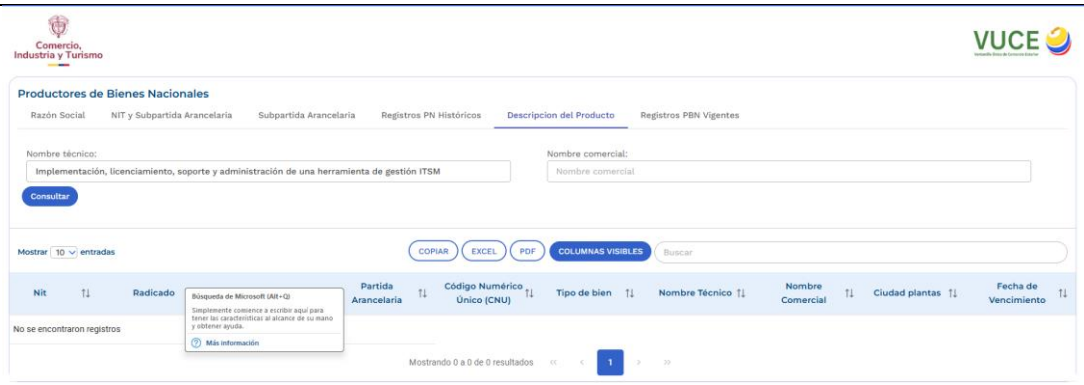


13. Criterio de búsqueda: *Gestor de Calidad del Servicio*

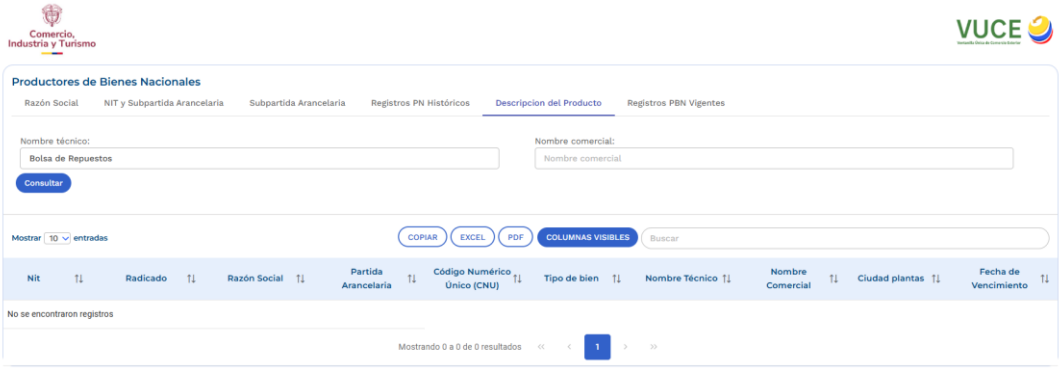


14. Criterio de búsqueda: *Implementación, licenciamiento, soporte y administración de una herramienta de gestión ITSM*

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.



15. Criterio de búsqueda: *Bolsa de Repuestos.*

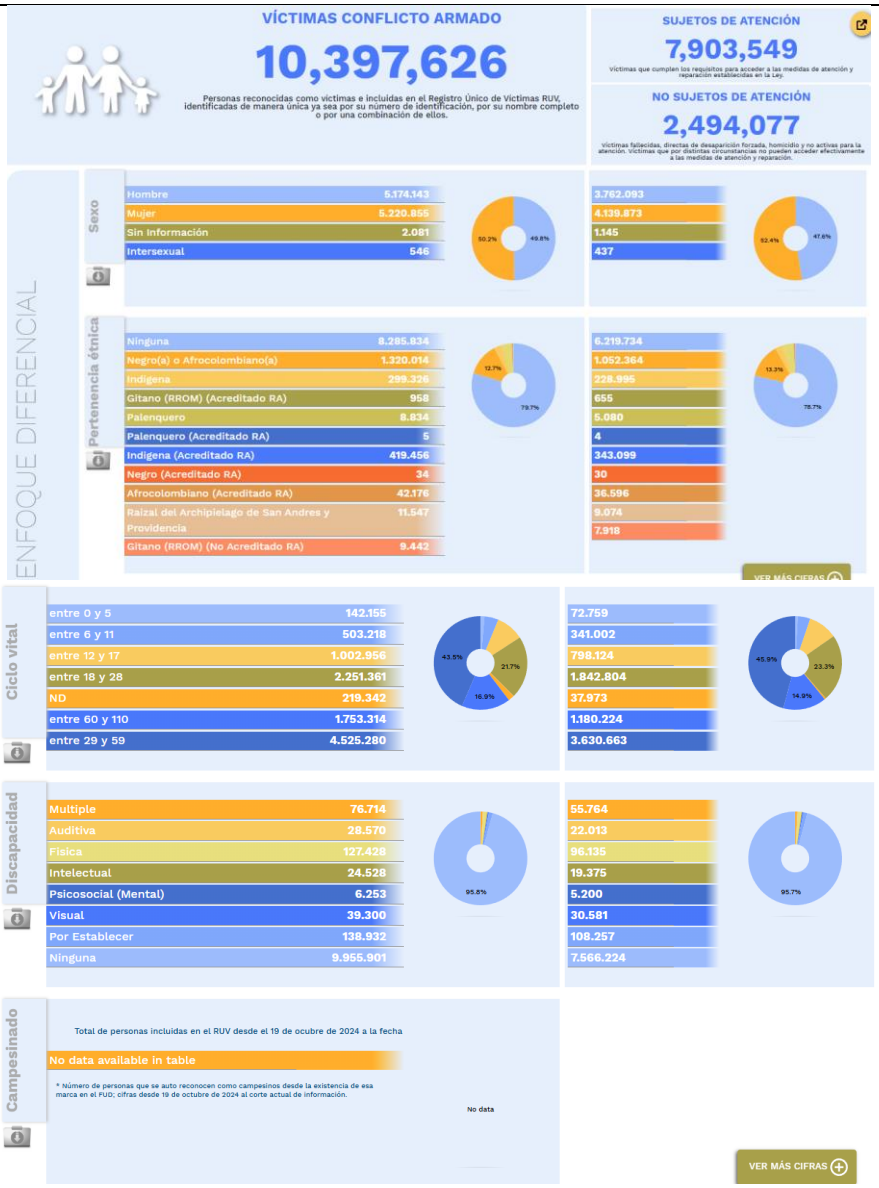


✓ **DETERMINACIÓN DE CRITERIOS POR POBLACIÓN EN POBREZA EXTREMA, DESPLAZADOS POR LA VIOLENCIA, PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN O REINCORPORACIÓN, SUJETOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL (LEY 2069 DE 2020)**

De conformidad con lo establecido en la Ley 2069 de 2020, orientada a promover el emprendimiento, el crecimiento empresarial y la inclusión productiva de poblaciones vulnerables, la entidad tuvo en cuenta la información reportada por el Registro Único de Víctimas (RUV) y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).

Referente a las personas que han sido desplazadas de sus hogares debido a conflictos armados y de violencia y otros grupos que constituyen sujetos de especial protección constitucional el RUV registra **10.397.626** *de víctimas, de las cuales* **7.903.549** *corresponden a sujetos de atención, es decir, víctimas que cumplen los requisitos para acceder a las medidas de atención y reparación establecidas en la ley:*

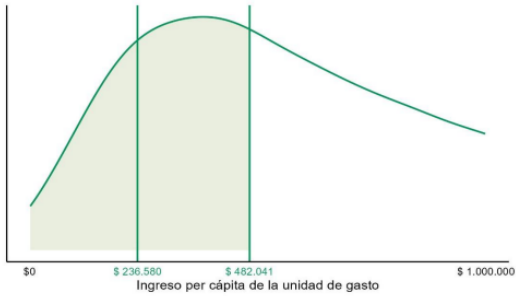
Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.



Referente a las personas que viven en condiciones de pobreza extrema, según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), la distribución del ingreso per cápita de las unidades de gasto (UG) en Colombia evidencia la magnitud de la vulnerabilidad económica en el país. Para el año 2025, la línea de pobreza monetaria extrema se fijó en **$236.580**, *situando al* **9,6%** *de la población en esta categoría (ingresos mensuales de $0 a $236.580). Por su parte, la línea de pobreza monetaria general se estableció en* **$482.041**, *abarcando al* **28,0%** *de los colombianos (ingresos de $0 a $482.041). Estas métricas, detalladas en el siguiente gráfico, delimitan los segmentos de mercado de menores ingresos y alta vulnerabilidad socioeconómica:*

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

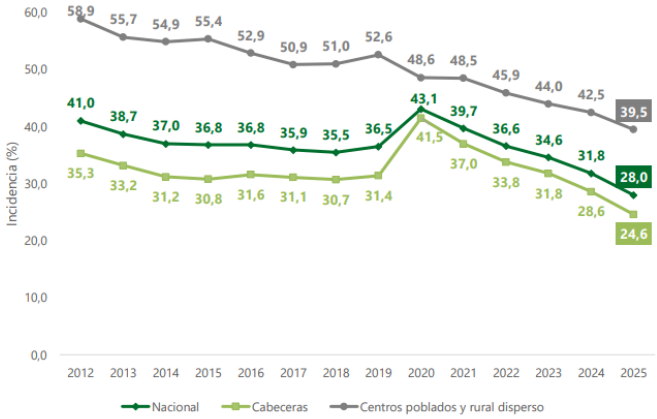
Gráfico 2. Distribución del ingreso per cápita de la unidad de gasto y líneas de pobreza monetaria y pobreza monetaria extrema
Total nacional
Año 2025



Fuente: DANE, cálculos con base en la Gran Encuesta Integrada de Hogares (2025).
Nota: Match GEIH – RR.AA. ayudas institucionales y PILA (Ministerio de Salud y Protección Social).

Por otro lado, el análisis evolutivo de la pobreza monetaria en Colombia entre 2012 y 2025 revela una tendencia sostenida de recuperación en la capacidad de consumo de la población tras la crisis de 2020. A nivel nacional, la incidencia se contrajo significativamente del ***41,0% en 2012 al 28,0% en 2025****, abriendo oportunidades en mercados masivos. Esta contracción económica es heterogénea: las cabeceras municipales muestran una menor incidencia (****24,6%****), consolidándose como los centros urbanos con mayor dinamismo para la introducción de bienes y servicios. Por el contrario, el sector de centros poblados y rural disperso mantiene una tasa del* ***39,5%****, perfilándose como un mercado que requiere estrategias de penetración basadas en productos de bajo costo, empaques más pequeños o soluciones de alta eficiencia:*

Gráfico 3. Incidencia de la pobreza monetaria (porcentaje)
Total nacional y grandes dominios
Años 2012 a 2025



Fuente: DANE, cálculos con base en la Gran Encuesta Integrada de Hogares (2012-2025).
Nota: Match GEIH – RR.AA. ayudas institucionales y PILA (Ministerio de Salud y Protección Social).
Nota 2012-2021: Empalme a marco 2018.

Con fundamento en los indicadores de pobreza monetaria expuestos, la entidad identifica la oportunidad de generar un impacto social positivo mediante la ejecución del contrato. En consecuencia, y dentro del marco legal vigente, se promoverá la incorporación de mecanismos que incentiven a los proponentes a vincular formalmente a poblaciones en condiciones de pobreza extrema y moderada a la cadena de valor del proyecto. Esta inclusión económica actúa como un instrumento de política pública para dinamizar los ingresos de las unidades de gasto en los territorios de influencia

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

directos de la contratación. Los criterios o cláusulas específicas que permitan materializar dicha promoción serán definidas en la etapa correspondiente del proceso de selección, a través de los pliegos de condiciones[4].

✓ **ARTÍCULO 2.2.1.2.4.2.7. DEFINICIÓN Y ALCANCE DEL SISTEMA DE PREFERENCIAS EN FAVOR DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD - DECRETO 287 DE 2026.**

Durante el trimestre móvil febrero – abril 2026, la tasa global de participación (TGP) de la población con discapacidad fue de 22,5%, en comparación con la TGP de la población sin discapacidad de 67,2%, lo que significa una diferencia negativa de 44,7 puntos porcentuales (p.p.) entre ambas poblaciones.[5] En cuanto a la tasa de ocupación, se evidencia que hay una diferencia negativa de 41,4 p.p. entre la población con discapacidad y sin discapacidad, para la primera, esta tasa fue de 19,8% y para la segunda de 61,2%.

Por otro lado, al observar la tasa de desocupación se evidencia que existe una diferencia de 3,0 p.p. dada por una tasa de 11,9% para la población con discapacidad y 8,9% para las personas sin discapacidad;

Tasas	Total nacional		
	Población con discapacidad	Población sin discapacidad	Diferencia p.p.
TGP	22,5	67,2	-44,7
TO	19,8	61,2	-41,4
TD	11,9	8,9	3,0

Para el trimestre móvil febrero – abril 2026, las ramas de actividad donde más se concentró la población ocupada con discapacidad fueron Comercio y reparación de vehículos (22,7%), seguida de Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca (17,4%).

Ramas de actividad	Población con discapacidad		Población sin discapacidad	
	Total	Distribución (%)	Total	Distribución (%)
Población ocupada	**429**	**100**	**23.812**	**100**
Comercio y reparación de vehículos	97	22,7	4.044	17,0
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	75	17,4	3.141	13,2
Actividades artísticas, entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios	42	9,7	2.007	8,4
Industria Manufacturera	41	9,6	2.542	10,7
Alojamiento y servicios de comida	39	9,1	1.763	7,4
Construcción	30	7,1	1.670	7,0
Administración pública y defensa, educación y atención de la salud humana	28	6,6	3.119	13,1
Otras ramas^	26	6,1	1.860	7,8
Actividades profesionales, científicas, técnicas y servicios administrativos	26	6,0	1.889	7,9
Transporte y almacenamiento	25	5,8	1.779	7,5

La información presentada evidencia que, aunque existe participación de la población con discapacidad en diversas ramas de actividad, esta se concentra en sectores específicos como comercio (22,7%), agricultura (17,4%), mientras que su presencia es menor en áreas como actividades artísticas (9,7%), industria manufacturera (9,6%), alojamiento (9,1%) en contraste con la población sin discapacidad que muestra una distribución menor en sectores como comercio (17,0%), agricultura (13,2%) mientras muestra mayor participación en administración pública (13,1%) y en industria manufacturera (10,7%). Esta diferencia refleja una limitada diversificación laboral para las personas con discapacidad y sugiere la existencia de barreras que restringen su acceso a sectores más técnicos o institucionales, concentrándolas en actividades de menor especialización. En consecuencia, esta estructura evidencia segmentación en el mercado

[4] *No obstante, al ser una futura obligación contractual, su origen debe darse desde la confección del pliego de condiciones o la invitación, teniendo como fundamento los estudios previos, el análisis del sector y la minuta del contrato. –* ***Guía para la Elaboración de Estudios del Sector 2025.***

[5] https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/mercado-laboral-de-las-personas-con-discapacidad

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

laboral, lo que puede afectar tanto las oportunidades de desarrollo profesional como los niveles de ingreso de esta población, resaltando la necesidad de fortalecer estrategias de inclusión que promuevan una participación más equitativa en todas las ramas económicas.

El análisis de la participación de la población con discapacidad en las diferentes ramas de actividad económica evidencia una concentración significativa en sectores como comercio y agricultura, así como una menor presencia en actividades de carácter técnico, industrial, institucional y especializado. En comparación con la población sin discapacidad, se identifican diferencias en la distribución ocupacional que sugieren la existencia de barreras de acceso, permanencia y desarrollo laboral para esta población.

Esta situación permite concluir que persisten condiciones de segmentación en el mercado laboral que limitan la diversificación de oportunidades de empleo para las personas con discapacidad, afectando potencialmente sus posibilidades de crecimiento profesional e ingresos. En consecuencia, se identifica la necesidad de promover estrategias que fortalezcan la inclusión laboral, la igualdad de oportunidades y la participación efectiva de esta población en un mayor número de sectores económicos, especialmente en aquellos que demandan mayores niveles de cualificación técnica o vinculación institucional.

El presente diagnóstico se ejecuta dentro de la etapa de planeación con un alcance estrictamente descriptivo e informativo. A través de este análisis, se identifican estadísticamente asimetrías estructurales en el mercado laboral, caracterizadas por una marcada brecha por las personas con discapacidad, quienes deben adaptarse a barreras sociales, físicas y de comunicación. Si bien estos datos permiten mapear las posibilidades teóricas para la inclusión de medidas afirmativas, en observancia del marco normativo vigente, la determinación definitiva sobre la viabilidad, adopción o inaplicabilidad de criterios diferenciales corresponde a las fases subsiguientes del proceso, donde se evaluará rigurosamente la proporcionalidad y el nexo de causalidad directa entre dichos incentivos y las necesidades técnicas del objeto contractual.

- ✓ **INCENTIVOS PARA LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS JÓVENES ENTRE 18 Y 28 AÑOS DE EDAD EN EL SECTOR PRIVADO (LEY 2119 DE 2021).**http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2119_2021.html

Del análisis de las respuestas recibidas en el evento de cotización se evidenció que las siete (7) empresas manifestaron la posibilidad de vincular jóvenes entre los 18 y 28 años de edad, profesionales o tecnólogos, para la ejecución del objeto contractual, indicando un porcentaje estimado de participación del 8% al 80% dentro de su equipo de trabajo. Esta información permite establecer que en el mercado existe disponibilidad de proveedores que pueden contribuir al cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 2119 de 2021, razón por la cual, el área requiriente podrá contemplar este aspecto dentro de las condiciones del proceso de selección, en concordancia con las características del objeto contractual y las dinámicas del sector.

- ✓ **REGISTRO ÚNICO EMPRESARIAL Y SOCIAL (RUES)**

El Registro Único Empresarial y Social (RUES) constituye la gran central de información empresarial de Colombia. En este sentido, y para efectos de la elaboración del presente Estudio del Sector, se empleó como una de las fuentes de consulta para el análisis económico y el seguimiento al entorno empresarial. En desarrollo de lo anterior, se verificó la información correspondiente de las empresas **1) SONDA DE COLOMBIA S.A., 2) COINSA S.A.S., 3) S3 - SIMPLE SMART SPEEDY,. 4) PC LOGIN.COM S.A.S. 5) TSG THE IT EXPERTS S.A.S, 6) B2B TIC GLOBAL S.A.S.** *y* **7) GROW DATA S.A.S.***, con el fin de establecer su vigencia y determinar la existencia de eventuales multas, sanciones, inhabilidades, impedimentos o prohibiciones registradas en el respectivo registro mercantil. Como resultado, a la fecha de la consulta (5/10/2026), las empresas mencionadas no se encuentran incursas en las causales señaladas.*

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

1. Criterio de búsqueda: SONDA DE COLOMBIA S.A.

SONDA DE COLOMBIA S.A.

Volver a los resultados de búsqueda

La siguiente información es reportada por la cámara de comercio y es de tipo informativo.

Registro Mercantil

Información general | Actividad económica | Representante legal | Propietario / Establecimiento

Sigla
SONDA TI
Identificación
NIT 830001637 - 7
Categoría de la Matrícula
Sociedad ó persona jurídica principal ó esal
Tipo de Sociedad
Sociedad comercial
Tipo Organización
Sociedad anonima
Cámara de Comercio
Bogota
Número de Matrícula
635155
Fecha de Matrícula
1995/03/02
Fecha de Vigencia
2050/12/31
Estado de la matrícula
Activa
Fecha de renovación
2026/03/13
Último año renovado
2026
Fecha de Actualización
2026/03/13
Emprendimiento Social
N

Servicios disponibles a través de la Cámara de Comercio

Comprar Certificado

Tenga en cuenta:

Si la categoría de la matrícula es Sociedad, Persona Jurídica Principal ó Sucursal solicite el Certificado de Existencia y Representación Legal.

Para el caso de las Personas Naturales, Establecimientos de Comercio y Agencias solicite el Certificado de Matrícula.

SONDA DE COLOMBIA S.A.

Volver al detalle

Registro Unico de Proponentes - RUP

"La presente información tiene el carácter de consulta y no sustituye el certificado del Registro Único de Proponentes que es plena prueba de la capacidad jurídica, las condiciones de experiencia, capacidad financiera y de organización de los proponentes, las cuales han sido verificadas por las Cámaras de Comercio, conforme lo dispuesto en el artículo 6.1 de la Ley 1150 de 2007".

Información general | Clasificacion UNSPSC | Información Reportada por Entidades Estatales | Noticias

- Contratos 45
- Multas 0
- Sanciones 0

Empresas que forman parte del Grupo Empresarial o la Situación de Control | Capacidad Jurídica | Capacidad Organizacional | Representacion Legal

- COMPUFACIL SAS
- SONDA DE COLOMBIA S.A.
- SONDA DE COLOMBIA S.A.
- SONDA DE COLOMBIA S.A.
- SONDA SA
- PRICELESS
- SONDA SERVICIOS SAS

Servicios disponibles a través de la Cámara de Comercio

Comprar Certificado

Tenga en cuenta:

Si la categoría de la matrícula es o Sucursal solicite el Certificado de Existencia y Representación Legal.

Para el caso de las Personas Naturales, Establecimientos de Comercio y Agencias solicite el Certificado de Matrícula.



Empresario

Recuerde que puede descargar informes de proveedores, clientes o competidores si renovó a tiempo su matricula mercantil

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

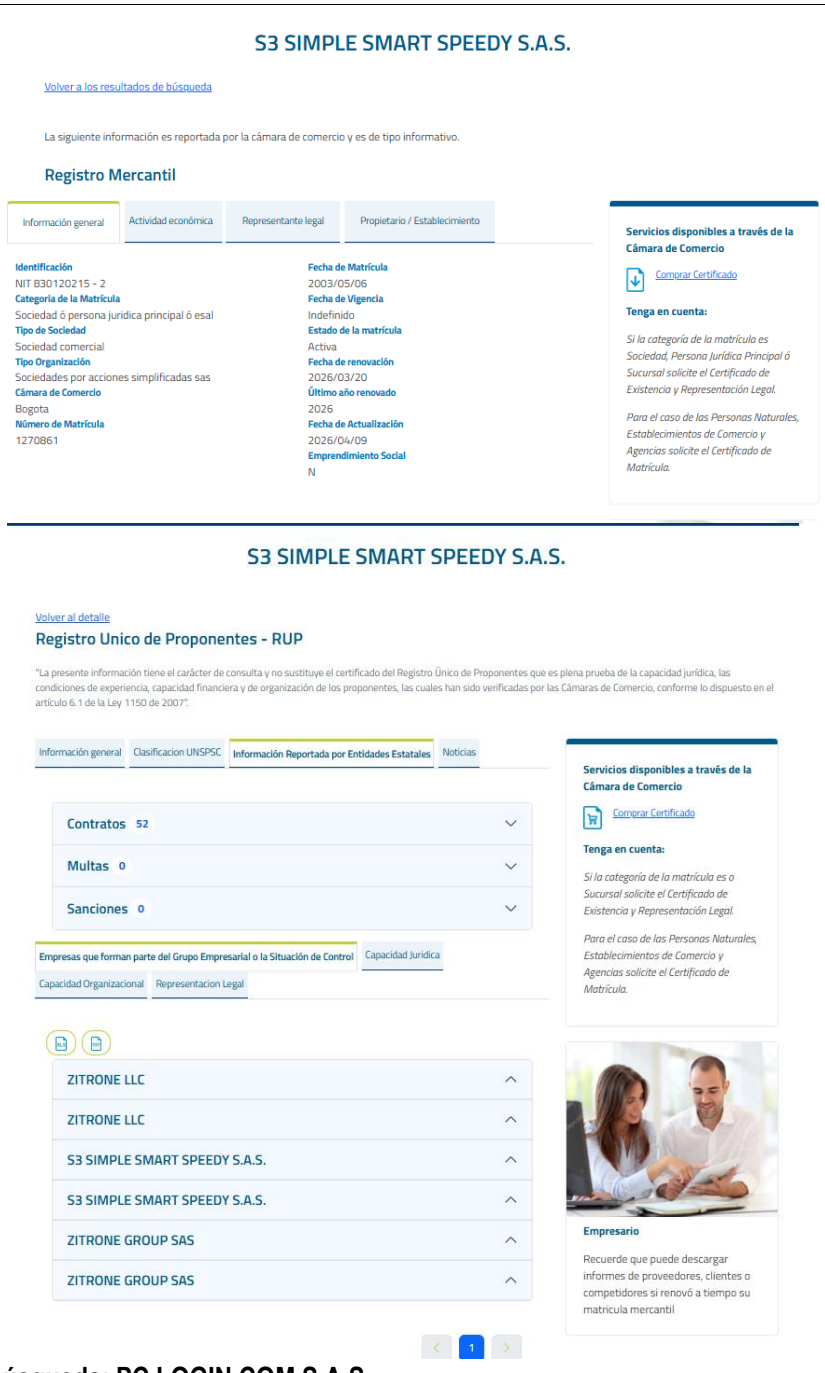
3. Criterio de búsqueda: COMPAÑÍA DE INGENIEROS DE SISTEMAS ASOCIADOS S.A.S.



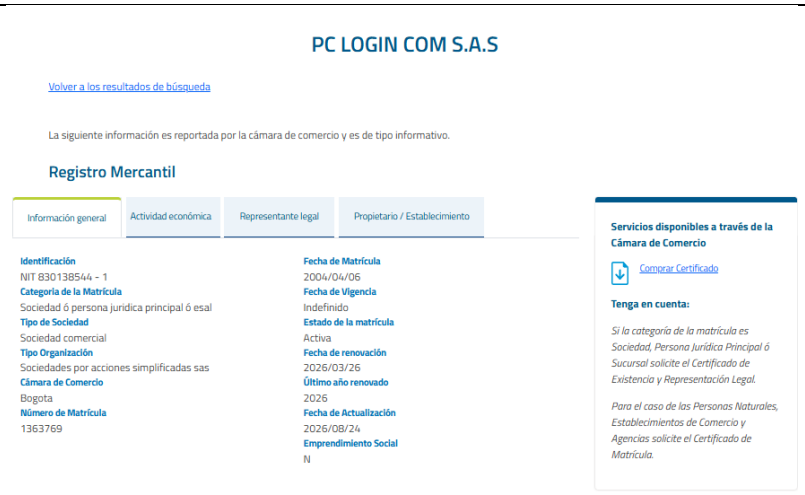


4. Criterio de búsqueda: S3 - SIMPLE SMART SPEEDY S.A.S.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.



5. Criterio de búsqueda: PC LOGIN.COM S.A.S.



PC LOGIN COM S.A.S

Volver a los resultados de búsqueda

La siguiente información es reportada por la cámara de comercio y es de tipo informativo.

Registro Mercantil

Información general | Actividad económica | Representante legal | Propietario / Establecimiento

Identificación
NIT 830138544 - 1
Categoría de la Matrícula
Sociedad ó persona jurídica principal ó esal
Tipo de Sociedad
Sociedad comercial
Tipo Organización
Sociedades por acciones simplificadas sas
Cámara de Comercio
Bogota
Número de Matrícula
1363769
Fecha de Matrícula
2004/04/06
Fecha de Vigencia
Indefinido
Estado de la matrícula
Activa
Fecha de renovación
2026/03/26
Último año renovado
2026
Fecha de Actualización
2026/08/24
Emprendimiento Social
N

Servicios disponibles a través de la Cámara de Comercio

Comprar Certificado

Tenga en cuenta:

Si la categoría de la matrícula es Sociedad, Persona Jurídica Principal ó Sucursal solicite el Certificado de Existencia y Representación Legal.

Para el caso de las Personas Naturales, Establecimientos de Comercio y Agencias solicite el Certificado de Matrícula.



PC LOGIN COM S.A.S

Volver al detalle

Registro Unico de Proponentes - RUP

"La presente información tiene el carácter de consulta y no sustituye el certificado del Registro Único de Proponentes que es plena prueba de la capacidad jurídica, las condiciones de experiencia, capacidad financiera y de organización de los proponentes, las cuales han sido verificadas por las Cámaras de Comercio, conforme lo dispuesto en el artículo 6.1 de la Ley 1150 de 2007".

Información general | Clasificacion UNSPSC | Información Reportada por Entidades Estatales | Noticias

Contratos 2

Multas 0

Sanciones 0

Empresas que forman parte del Grupo Empresarial o la Situación de Control | Capacidad Jurídica | Capacidad Organizacional | Representacion Legal

No se encontraron datos

Servicios disponibles a través de la Cámara de Comercio

Comprar Certificado

Tenga en cuenta:

Si la categoría de la matrícula es o Sucursal solicite el Certificado de Existencia y Representación Legal.

Para el caso de las Personas Naturales, Establecimientos de Comercio y Agencias solicite el Certificado de Matrícula.

6. Criterio de búsqueda: TSG THE IT EXPERTS S.A.S.



TSG THE IT EXPERTS SAS

Volver a los resultados de búsqueda

La siguiente información es reportada por la cámara de comercio y es de tipo informativo.

Registro Mercantil

Información general | Actividad económica | Representante legal | Propietario / Establecimiento

Sigla
TSGIT SAS
Identificación
NIT 900994724 - 3
Categoría de la Matrícula
Sociedad ó persona jurídica principal ó esal
Tipo de Sociedad
Sociedad comercial
Tipo Organización
Sociedades por acciones simplificadas sas
Cámara de Comercio
Bogota
Número de Matrícula
2715992
Fecha de Matrícula
2016/08/01
Fecha de Vigencia
Indefinido
Estado de la matrícula
Activa
Fecha de renovación
2026/04/01
Último año renovado
2026
Fecha de Actualización
2026/06/04
Emprendimiento Social
N

Servicios disponibles a través de la Cámara de Comercio

Comprar Certificado

Tenga en cuenta:

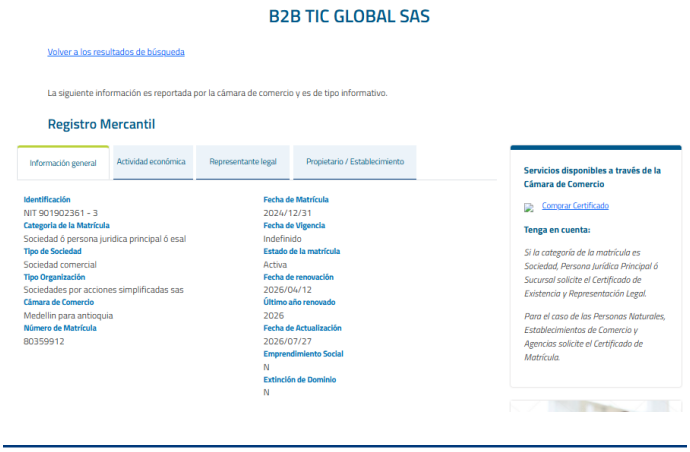
Si la categoría de la matrícula es Sociedad, Persona Jurídica Principal ó Sucursal solicite el Certificado de Existencia y Representación Legal.

Para el caso de las Personas Naturales, Establecimientos de Comercio y Agencias solicite el Certificado de Matrícula.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.



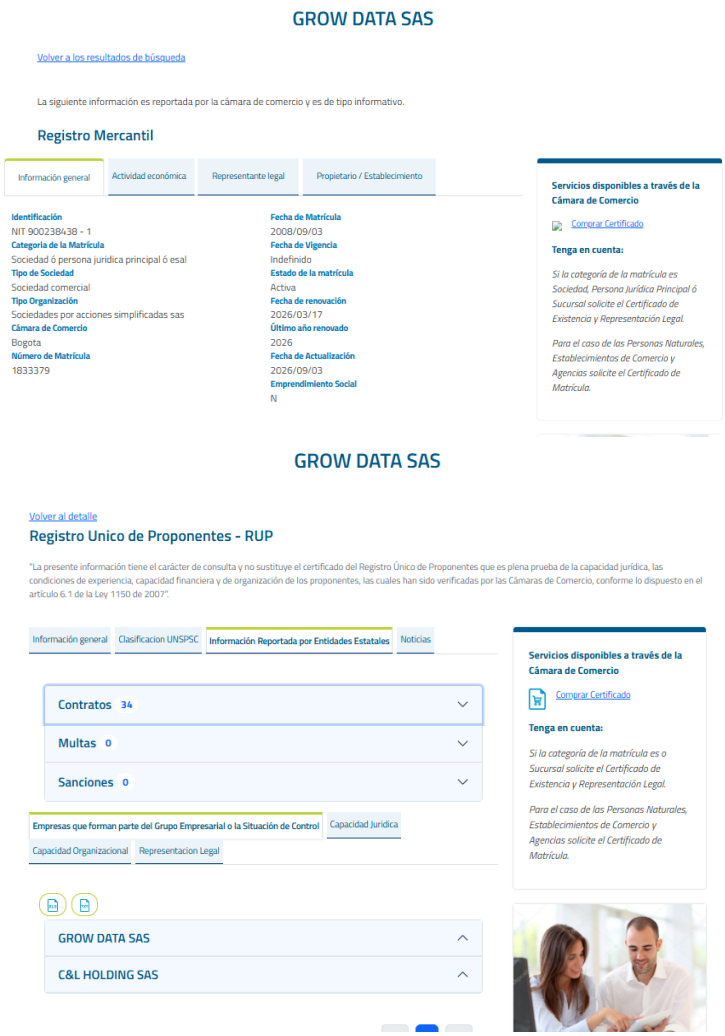
7. Criterio de búsqueda: B2B TIC GLOBAL S.A.S.





Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

8. Criterio de búsqueda: GROW DATA S.A.S.



5.2 ESTUDIO DE LA OFERTA

Los bienes objeto del presente Proceso de Contratación están codificados en el Clasificador de Bienes y Servicios de Naciones Unidas (UNSPSC), como se indica en la Tabla 1: http://www.colombiacompra.gov.co/es/Clasificacion, el cual debe ser identificado hasta el cuarto nivel en virtud de lo señalado en el numeral 2 del artículo 2.2.1.2.1.5.1 del Decreto 1082 de 2015.

Clasificación UNSPSC	Descripción
80101600	*Gerencia de proyectos*
81111800	*Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas.*

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

81112200	*Mantenimiento y soporte de software*
81112300	*Mantenimiento y soporte de hardware de computador*
81161700	*Servicios de telecomunicaciones*
81111500	*Ingeniería de software o hardware*
81111600	*Programadores de computador*
43231500	*Software funcional específico de la empresa*

En el mercado se encuentran diferentes oferentes representados en grandes, medianas y pequeñas compañías que puedan suministrar el tipo de bien requerido, con el fin de identificar las MiPymes que podrían ser potenciales oferentes, en el presente proceso se realizó una búsqueda en el SECOP II de las empresas registradas con los códigos UNSPSC respectivos, en el cual se identificaron:

Clasificación UNSPSC	Descripción	Número de empresas en el SECOP II
80101600	*Gerencia de proyectos*	*5342*
81111800	*Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas.*	*1856*
81112200	*Mantenimiento y soporte de software*	*2026*
81112300	*Mantenimiento y soporte de hardware de computador*	*1567*
81161700	*Servicios de telecomunicaciones*	*1003*
81111500	*Ingeniería de software o hardware*	*2295*
81111600	*Programadores de computador*	*1596*
43231500	*Software funcional específico de la empresa*	*1882*
TOTAL		**11794**

Se tomó una muestra de diez (10) empresas sobre cada código para identificar cuáles son MiPymes, y se pudo evidenciar que de las ochenta (80) empresas consultadas, treinta y nueve (69) son MiPymes, estableciendo que un 86.25% de la muestra pertenecen a Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, lo cual indica que habría un alto porcentaje de participación de estas empresas para el presente proceso.

6. INDICADORES FINANCIEROS

REQUISITOS HABILITANTES DE CAPACIDAD FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.2.1.1.1.5.3. numerales 3 y 4 del Decreto 1082 de 2015, la Capacidad Financiera y Organizacional de los proponentes se acredita mediante el Registro Único de Proponentes – RUP, vigente y en firme al finalizar el traslado del informe de evaluación. Dicho certificado constituye la evidencia documental validada por la Cámara de Comercio.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

De igual forma, el presente análisis toma como referencia el Manual para Determinar y Verificar los Requisitos Habilitantes expedido por Colombia Compra Eficiente (versión vigente),[6] *la Superintendencia de Sociedades*[7] *y las disposiciones aplicables al proceso de contratación.*

1. CAPACIDAD FINANCIERA

La Entidad evaluará la capacidad financiera de los proponentes con base en los indicadores definidos y la información financiera contenida en el RUP, correspondiente a los estados financieros con corte al **31 de diciembre de 2025.**

La información financiera permitirá determinar si la propuesta cumple las condiciones mínimas de solvencia y estabilidad requeridas. Un oferente se considerará habilitado financieramente cuando cumpla cada uno de los indicadores descritos a continuación.

El **ÍNDICE DE LIQUIDEZ** *determina la capacidad que tiene un proponente para cumplir con sus obligaciones de corto plazo. A mayor índice de liquidez, menor es la probabilidad de que el proponente incumpla sus obligaciones de corto plazo.*

ÍNDICE DE LIQUIDEZ = (ACTIVO CORRIENTE / PASIVO CORRIENTE)

Dado el comportamiento normal de las empresas y los promedios de recaudo, la Entidad exige un índice de liquidez **mayor o igual 1,00%**, *por considerarse un nivel de solvencia adecuado.*

Para los proponentes plurales, el cálculo se realizará tomando la sumatoria ponderada del activo corriente de cada integrante, sobre la sumatoria del pasivo corriente ponderado, según su porcentaje de participación.

De conformidad con el manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los procesos de contratación expedido por Colombia Compra Eficiente, LA FÓRMULA que se tendrá en cuenta será la siguiente:

$$Indicador = \frac{\left(\sum_{i}^{n} Componente\ 1\ del\ indicador_i\ X\ porcentaje\ de\ participación_i\right)}{\left(\sum_{i}^{n} Componente\ 2\ del\ indicador_i\ X\ porcentaje\ de\ participación_i\right)}$$

El **ÍNDICE DE ENDEUDAMIENTO** *permite verificar la solidez del oferente, medida desde su pasivo respecto de su activo, determina el grado de endeudamiento en la estructura de financiación del proponente. A mayor índice de endeudamiento, mayor es la probabilidad del proponente de no poder cumplir con sus pasivos.*

INDICE DE ENDEUDAMIENTO = (PASIVO TOTAL / ACTIVO TOTAL) * 100%

[6] https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/files_2020/cce-eicp-ma-04._manual_requisitos_habilitantes_v.02.pdf
[7] https://siis.ia.supersociedades.gov.co/#/massivereports

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

En Colombia, los niveles de endeudamiento empresarial suelen superar el 70%. No obstante, para permitir amplia concurrencia y garantizar viabilidad financiera, la Entidad establece un índice de endeudamiento **menor o igual al** *70%.*

Para los proponentes plurales, el cálculo se realizará tomando la sumatoria ponderada del pasivo total de cada integrante, sobre la sumatoria del activo total ponderado, según su porcentaje de participación.

De conformidad con el manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los procesos de contratación expedido por Colombia Compra Eficiente, LA FÓRMULA que se tendrá en cuenta será la siguiente:

$$Indicador = \frac{\left(\sum_{..} Componente\ 1\ del\ indicador_i\ X\ porcentaje\ de\ participación_i\right)}{\left(\sum_{..} Componente\ 2\ del\ indicador_i\ X\ porcentaje\ de\ participación_i\right)}$$

El **ÍNDICE DE RAZÓN DE COBERTURA DE INTERESES**, *refleja la capacidad del proponente de cumplir con sus obligaciones financieras. A mayor cobertura de intereses, menor es la probabilidad de que el proponente incumpla sus obligaciones financieras.*

RAZÓN DE COBERTURA DE INTERESES = UTILIDAD OPERACIONAL / GASTOS DE INTERESES

Para la Entidad es importante contar con oferentes que puedan solventar sus obligaciones financieras, por lo tanto, definió una razón de cobertura de intereses **mayor o igual a 1,00.**

NOTA: *Los oferentes cuyos gastos de intereses sean cero (0), no podrán calcular el indicador de razón de cobertura de intereses. Si el resultado de los gastos de intereses son cero (0) o indeterminado, el oferente cumple el indicador, salvo que su utilidad operacional sea negativa y en este caso, no cumple con el indicador de razón de cobertura de intereses.*

Para los proponentes plurales, el cálculo se realizará tomando la sumatoria ponderada de la Utilidad Operacional de cada integrante, sobre la sumatoria del Gasto de Intereses ponderado, según su porcentaje de participación.

De conformidad con el manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los procesos de contratación expedido por Colombia Compra Eficiente, LA FÓRMULA que se tendrá en cuenta será la siguiente:

$$Indicador = \frac{\left(\sum_{..} Componente\ 1\ del\ indicador_i\ X\ porcentaje\ de\ participación_i\right)}{\left(\sum_{..} Componente\ 2\ del\ indicador_i\ X\ porcentaje\ de\ participación_i\right)}$$

INDICADORES DE CAPACIDAD FINANCIERA

Para evaluar la capacidad financiera del sector, se realizó una proyección de indicadores utilizando la matriz de la Superintendencia de Sociedades y los códigos definidos en el estudio del sector. Con esta información se tomó una muestra de 10 empresas, a partir de la cual se calculó el promedio y la desviación estándar de cada indicador.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

Estos resultados permiten identificar el comportamiento financiero típico del sector, así como los rangos de referencia que sirven para medir la liquidez, el nivel de endeudamiento y la cobertura de intereses.

La tabla siguiente presenta la proyección estimada de cada indicador, basada en los valores obtenidos en la muestra analizada.

Tabla 1 - Indicadores de capacidad financiera

Indicador	Índice requerido
Índice de Liquidez	*Mayor o igual a 1,00*
Índice de Endeudamiento	*Menor o igual a 70%*
Razón de Cobertura de Intereses	*Mayor o igual a 1,00.*

Se considera que el oferente cumple con la capacidad financiera solicitada por la Entidad y que está habilitado para continuar en el proceso, si obtiene en cada indicador los márgenes anteriormente establecidos.

NOTA: *En caso de que la propuesta no cumpla con alguno de los indicadores anteriormente mencionados, será calificada como NO CUMPLE.*

2. CAPACIDAD ORGANIZACIONAL

La capacidad organizacional es la aptitud de un proponente para cumplir oportuna y cabalmente el objeto del contrato en función de su organización interna.

Los siguientes indicadores permiten acreditar los requisitos de capacidad organizacional:

RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO *determina la rentabilidad del patrimonio del proponente, es decir, la capacidad de generación de utilidad operacional por cada peso invertido en el patrimonio. A mayor rentabilidad sobre el patrimonio, mayor es la rentabilidad de los accionistas y mejor la capacidad organizacional del proponente.*

RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO = (Utilidad Operacional / Patrimonio)

La Entidad considera que el oferente muestra su eficiencia al tener un resultado positivo de la utilidad operacional sobre el patrimonio, por lo tanto, determinó que la rentabilidad del patrimonio debe **ser mayor o igual a 0.02.**

Para los proponentes plurales, el cálculo se realizará tomando la sumatoria ponderada de la Utilidad Operacional de cada integrante, sobre la sumatoria del patrimonio ponderado, según su porcentaje de participación.

De conformidad con el manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los procesos de contratación expedido por Colombia Compra Eficiente, LA FÓRMULA que se tendrá en cuenta será la siguiente:

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

$$Indicador = \frac{\left(\sum_{..} Componente\ 1\ del\ indicador_i\ X\ porcentaje\ de\ participación_i\right)}{\left(\sum_{..} Componente\ 2\ del\ indicador_i\ X\ porcentaje\ de\ participación_i\right)}$$

RENTABILIDAD SOBRE LOS ACTIVOS *determina la rentabilidad de los activos del proponente, es decir, la capacidad de generación de utilidad operacional por cada peso invertido en el activo. A mayor rentabilidad sobre activos, mayor es la rentabilidad del negocio y mejor la capacidad organizacional del proponente. Este indicador debe ser siempre menor o igual que el de rentabilidad sobre patrimonio.*

RENTABILIDAD DEL ACTIVO = (Utilidad Operacional / Activo Total) .

La Entidad considera que el oferente muestra su eficiencia al tener un resultado positivo de la utilidad operacional sobre el activo, por lo tanto, determinó que la rentabilidad del activo debe ser **mayor o igual a 0.01.**

Para los proponentes plurales, el cálculo se realizará tomando la sumatoria ponderada de la Utilidad Operacional de cada integrante, sobre la sumatoria del Activo Total ponderado, según su porcentaje de participación.

De conformidad con el manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los procesos de contratación expedido por Colombia Compra Eficiente, LA FÓRMULA que se tendrá en cuenta será la siguiente:

$$Indicador = \frac{\left(\sum_{..} Componente\ 1\ del\ indicador_i\ X\ porcentaje\ de\ participación_i\right)}{\left(\sum_{..} Componente\ 2\ del\ indicador_i\ X\ porcentaje\ de\ participación_i\right)}$$

INDICADORES DE CAPACIDAD ORGANIZACIONAL

Para evaluar la capacidad organizacional del sector, se realizó una proyección de indicadores utilizando la matriz de la Superintendencia de Sociedades y los códigos definidos en el estudio del sector. Con esta información se tomó una muestra de 10 empresas, a partir de la cual se calculó el promedio y la desviación estándar de cada indicador.

Estos resultados permiten identificar el comportamiento organizacional típico del sector, así como los rangos de referencia que sirven para medir la rentabilidad sobre el patrimonio y sobre los activos.

La tabla siguiente presenta la proyección estimada de cada indicador, basada en los valores obtenidos en la muestra analizada.

Tabla 2 – Indicadores Capacidad Organizacional

Indicador	Índice requerido
Rentabilidad sobre el patrimonio	*Mayor o igual a 0,02*
Rentabilidad sobre activos	*Mayor o igual a 0,01*

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

Se considera que el oferente cumple con la capacidad organizacional solicitada por la Entidad y que está habilitado para continuar en el proceso, si obtiene en cada indicador los márgenes anteriormente establecidos.

NOTA: *En caso de que la propuesta no cumpla con alguno de los indicadores anteriormente mencionados, será calificada como NO CUMPLE.*

3. ASPECTOS COMUNES A LA VERIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS

3.1. VERIFICACIÓN DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS NACIONALES O EXTRANJERAS, CON DOMICILIO O SUCURSAL EN COLOMBIA

La capacidad financiera de las personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras, con domicilio o sucursal en Colombia, se verificará de forma general de la información en firme contenida en el Certificado de Inscripción y Clasificación en el Registro Único de Proponentes (RUP) con corte a **31 de diciembre de 2025.**

Para tal efecto, el proponente o cada uno de sus integrantes (en caso de que éste sea un proponente plural) debe(n) presentar el registro único de proponentes RUP, expedido con una antelación no superior a treinta (30) días calendario a la fecha del cierre.

3.2. VERIFICACIÓN DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS EXTRANJERAS, SIN DOMICILIO O SUCURSAL EN COLOMBIA

Los proponentes extranjeros sin domicilio en el país deberán diligenciar el **ANEXO FORMATO DEL CERTIFICADO DE ACREDITACIÓN DE LA CAPACIDAD FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL PARA CUMPLIR CON LOS REQUISITOS HABILITANTES**, *el cual deberá estar soportado en los estados financieros del periodo fiscal más reciente, auditado de acuerdo con el cierre fiscal en el país de origen o en el balance de apertura si son sociedades nuevas, por el representante legal y el revisor fiscal o auditor del proponente, y si el proponente no está obligado a tener revisor fiscal, será por su contador.*

Para efectos de lo previsto en el párrafo anterior, el **ANEXO FORMATO DEL CERTIFICADO DE ACREDITACIÓN DE LA CAPACIDAD FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL PARA CUMPLIR CON LOS REQUISITOS HABILITANTES**, *deberá presentarse firmado por el Representante Legal y contador público, acompañado de traducción simple al castellano, con los valores expresados en la moneda funcional colombiana pesos colombianos (COP), a la tasa de cambio representativa del mercado emitida por el Banco de La República de Colombia de la siguiente manera:*

- *El saldo de los activos y pasivos se convertirán a la Tasa Representativa del Mercado (TRM) de la fecha de corte de los estados financieros.*
- *El saldo de los ingresos, costos y gastos se convertirán a la Tasa Representativa del Mercado (TRM) promedio del periodo que se está informando*
- *El saldo del Patrimonio se convertirá a la Tasa Representativa del Mercado (TRM) de la fecha de corte de los estados financieros, a excepción de la ganancia o pérdida del periodo que proviene del Estado de Resultados integral que se expresó de acuerdo con la Tasa Representativa del Mercado (TRM) promedio del periodo que se está informando.*

En el evento que los documentos financieros o soportes de la información sean emitidos por autoridades extranjeras, deberán aportarse debidamente apostillados **o** *legalizados, según corresponda al país de origen.*

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

Cuando los documentos obren en idioma extranjero, el proponente podrá presentarlos en su lengua original acompañados de traducción simple al castellano al momento de presentar la oferta. No obstante, dentro del término de traslado del informe de evaluación, el proponente deberá aportar la traducción oficial al castellano, junto con la correspondiente apostilla o legalización, cuando haya lugar.

La traducción oficial deberá corresponder al mismo contenido de la traducción simple presentada con la propuesta. Cuando se trate de documentos expedidos por autoridades de países miembros del Convenio de La Haya de 1961, será suficiente la apostilla. Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en la Circular Externa Única de Colombia Compra Eficiente.

7. MODELO DE ABASTECIMIENTO ESTRATÉGICO - MAE

Considerando que el Modelo de Abastecimiento Estratégico – MAE, contiene los lineamientos de Colombia Compra Eficiente, la Ley 80 de 1993 y el Decreto 1082 de 2015, constituye una herramienta metodológica que permite identificar de manera precisa la necesidad contractual, caracterizar el mercado, analizar la oferta y la demanda, y definir la estrategia de abastecimiento más adecuada para la Entidad. A continuación, se realiza un estudio del contexto del proceso de contratación objeto.

El Jefe Departamento de Gestión de Infraestructura y Redes y la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones designan los siguientes códigos UNSPSC para "PRESTAR EL SERVICIO INTEGRAL DE MESA DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO":

CLASIFICACIÓN UNSPC	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO
80101600	*Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresa y Servicios Administrativos*	*Servicios de asesoría de gestión*	*Gerencia de proyectos*	*Gerencia de proyectos*
81111800	*Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología*	*Servicios informáticos*	*Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas*	*Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas*
81112200	*Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología*	*Servicios informáticos*	*Mantenimiento y soporte de software*	*Mantenimiento y soporte de software*
81112300	*Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología*	*Servicios informáticos*	*Mantenimiento y soporte de hardware de computador*	*Mantenimiento y soporte de hardware de computador*
81161700	*Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología*	*Entrega de servicios de tecnología de información*	*Servicios de telecomunicaciones*	*Servicios de telecomunicaciones*

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

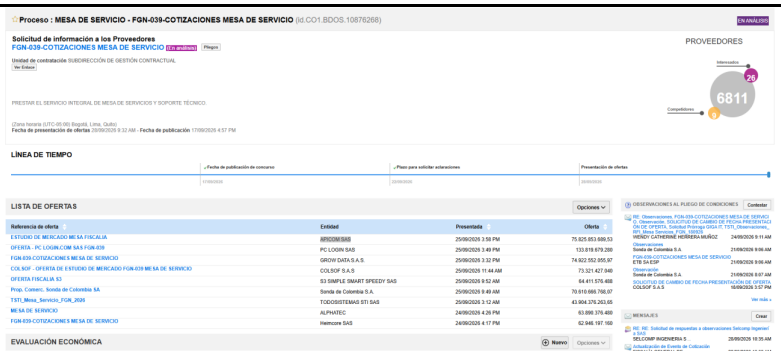
81111500	*Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología*	*Servicios informáticos*	*Ingeniería de software o hardware*	*Ingeniería de software o hardware*
81111600	*Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología*	*Servicios informáticos*	*Programadores de computador*	*Programadores de computador*
43231500	*Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones*	*Software*	*Software funcional específico de la empresa*	*Software funcional específico de la empresa*

COMPORTAMIENTO DEL GASTO HISTÓRICO

Se utiliza la herramienta de perfil de categorías para conocer en detalle las características y contexto de la categoría de manera que se pueda analizar de una forma eficiente, y con ello se pueda definir las estrategias de la respectiva prestación del servicio oportuna y adecuada:

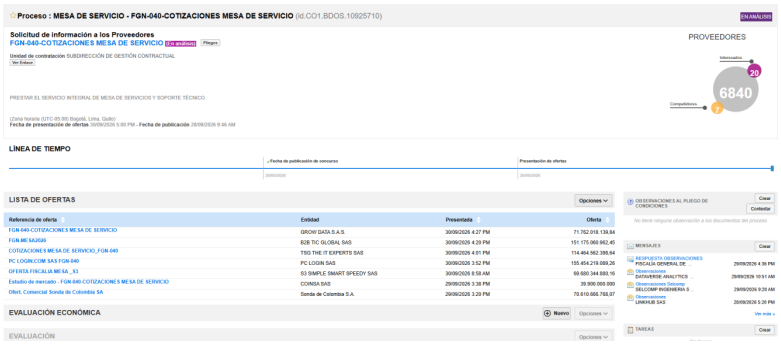
Pregunta	Respuesta
¿Qué se compra?	*"PRESTAR EL SERVICIO INTEGRAL DE MESA DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO."*
¿Qué se compra?	*Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.*
¿Dónde se compra?	*De conformidad con lo dispuesto en el literal c) del artículo 2.1.4.3.2.1 del Decreto 1600 de 2024, mediante el cual se establecen acciones para la prevención de la corrupción en la contratación pública, se creó un evento de cotización en el módulo de solicitud de información a proveedores registrados con los códigos clasificadores UNSPSC requeridos en el proceso. Como resultado, se evidenció que el mercado potencial está conformado por SEIS MIL OCHOCIENTAS ONCE (6811) empresas.* *Con la creación del evento se dieron a conocer las condiciones del futuro proceso de selección, así como las especificaciones técnicas requeridas; no obstante, durante el término de publicación se recibieron nueve (9) cotizaciones de las empresas* **1) Heimcore S.A.S., 2) ALPHATEC, 3) TODOSISTEMAS STI S.A.S., 4) Sonda de Colombia S.A.S.A.S., 5) S3 SIMPLE SMART SPEEDY SAS, 6) COLSOF S.A.S.** *y* **7) GROW DATA S.A.S., 8) PC LOGIN SAS. Y** **9) APICOM S.A.S.***, tal y como se evidencia a continuación:*

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

<table>
<tr><td></td><td>

Sin embargo, ante el volumen de observaciones formuladas, el área técnica dispuso la modificación de las fichas técnicas, y a su vez el evento se dio por terminado. En consecuencia, cotizaciónes allegadas no pudieron ser tenidas en cuenta en la estructuración del Estudio del Sector.

En razón de lo anterior, se creó segundo evento de cotización con los códigos clasificadores UNSPSC requeridos en el proceso. Como resultado, se evidenció que el mercado potencial está conformado por SEIS MIL OCHOCIENTAS CUARENTA (6840) empresas. Con la creación del evento se dieron a conocer las condiciones del futuro proceso de selección, así como las especificaciones técnicas requeridas. Durante el término de publicación se recibieron SIETE (7) cotizaciones de las empresas 1) Sonda de Colombia S.A., 2) COINSA S.A.S., 3) S3 SIMPLE SMART SPEEDY S.A.S. 4) PC LOGIN S.A.S. 5) TSG THE IT EXPERTS S.A.S. 6) B2B TIC GLOBAL S.A.S., y 7) GROW DATA S.A.S. tal y como se evidencia a continuación:

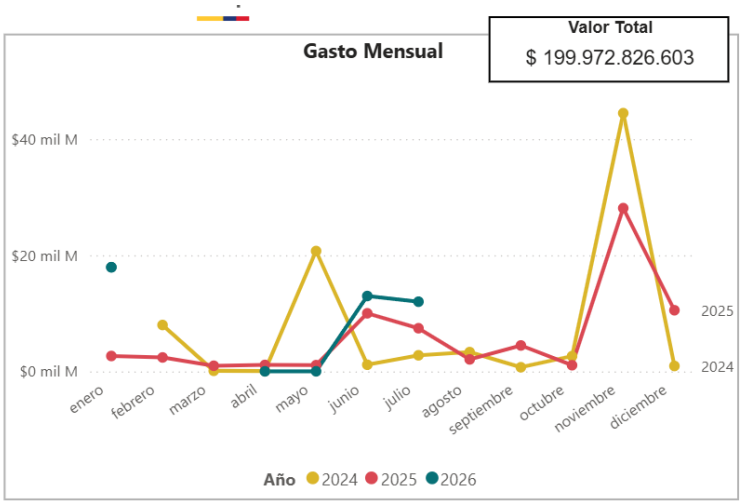


Las mismas fueron verificadas por el área técnica y cumplen con las especificaciones requeridas por la Entidad. Así las cosas, para adelantar el Estudio del Sector, se tuvieren cuenta en las siete cotizaciones.</td></tr>
<tr><td>¿Cuándo se compra?</td><td>Hasta el 23 de diciembre del 2028</td></tr>
<tr><td>¿Por qué se compra?</td><td>La contratación de un servicio integral de mesa de servicios y soporte técnico se justifica para garantizar la continuidad del negocio y optimizar la productividad de la organización a través de un punto único de contacto que centraliza, prioriza y resuelve incidentes tecnológicos bajo estrictos Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA). Este modelo integral no solo soluciona fallas de forma reactiva en diferentes niveles de complejidad, sino que abarca el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura, reduciendo costos operativos al evitar la contratación de personal especializado en nómina y generando datos y métricas clave para la toma de decisiones estratégicas sobre la renovación de tecnología.</td></tr>
</table>

ANÁLISIS DE LA DEMANDA

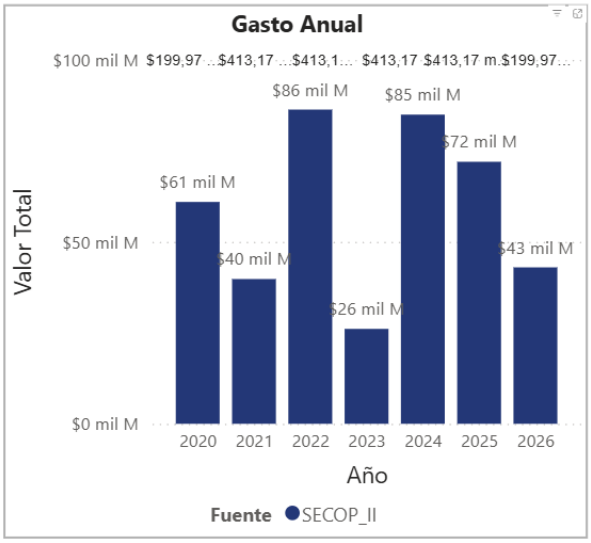
A continuación, se analizará el comportamiento de la demanda del servicio que se pretende contratar con los códigos anteriormente indicados debido a su proximidad con el objeto a contratar. Igualmente, los códigos serán tomados hasta el tercer nivel, es decir, sólo se tendrá en cuenta hasta la clase, ya que la herramienta de análisis de la demanda del MAE solamente permite el análisis hasta esta clasificación; se llevó a cabo el estudio para los años 2024 a lo corrido del 2026.

El mercado presenta una estacionalidad concentrada en noviembre (pico de hasta $40 mil millones) y valles mínimos en el primer trimestre, acumulando un gasto total de $199.972.826.603. Destaca anomalías como el pico de mayo exclusivo de 2024 y el inicio atípicamente alto de enero de 2026:



Fuente: Herramienta del Análisis de la Demanda MAE

El gasto anual del sector en SECOP II muestra un comportamiento cíclico y volátil, con picos máximos en 2022 ($86 mil M) y 2024 ($85 mil M), seguidos de fuertes contracciones en 2021 ($40 mil M) y 2023 ($26 mil M), que representa el punto más bajo del periodo. Tras la recuperación de 2024, la demanda inició una tendencia a la baja en 2025 ($72 mil M) que se extiende hasta 2026 ($43 mil M), año que aún se encuentra en desarrollo:



Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

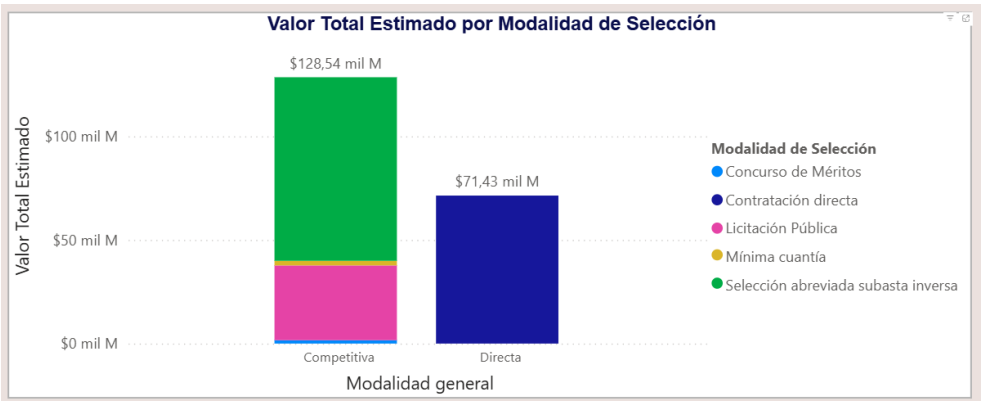
Fuente: Herramienta del Análisis de la Demanda MAE

La contratación del sector presenta una alta concentración de mercado, liderada por UT Convocatoria FGN 2024 (única que supera los $20 mil millones) y Pear Solutions SAS, seguidas de cerca por Data Integral y la Unión Temporal G22025. El resto de los proveedores clave mantiene una participación más atomizada por debajo de los $10 mil millones:



Fuente: Herramienta del Análisis de la Demanda MAE

La modalidad de selección en el sector está fuertemente inclinada hacia los procesos competitivos ($128,54 mil M) frente a la asignación directa ($71,43 mil M). Dentro del bloque competitivo, predomina de forma masiva la Selección abreviada de subasta inversa, seguida por la Licitación Pública y participaciones bajas de Mínima cuantía y Concurso de Méritos:



Fuente: Herramienta del Análisis de la Demanda MAE

ANÁLISIS DE LAS FUERZAS COMPETITIVAS (PORTER): *Sirve para* **estudiar el mercado del objeto a contratar,** *identificando el nivel de competencia, la disponibilidad de oferentes, la existencia de sustitutos, las barreras de entrada y el poder de negociación entre proveedores y la entidad, estudio que arrojó el siguiente resultado:*

• **Rivalidad entre competidores: Media**, *confirmada por la alta concentración del mercado en la gráfica de proveedores, donde unos pocos actores clave dominan el valor total estimado frente a un grupo atomizado de firmas menores.*

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

• **Amenaza de nuevos entrantes: Media,** *respaldada por el uso masivo de modalidades competitivas como la subasta inversa, lo que abre el mercado formalmente; sin embargo, las grandes uniones temporales evidencian que se requieren estructuras consorciales robustas para competir.*
• **Poder de negociación de los proveedores: Medio-alto,** *se hace evidente al ver que la oferta de servicios especializados y de gran escala está retenida por un grupo selecto de contratistas, dándoles una posición fuerte para absorber los presupuestos más altos del sector.*
• **Poder de negociación del comprador: Alto,** *demostrado por el control total del Estado sobre el gasto, donde impone las reglas del juego a través de pliegos de condiciones y presiona los precios a la baja mediante la subasta inversa.*
• **Amenaza de productos sustitutos: Baja,** *el gasto público recurrente e histórico refleja que las entidades estatales demandan soluciones técnicas e institucionales críticas que no pueden ser reemplazadas por opciones informales o alternativas privadas.*

Resultado: *El sector presenta un entorno competitivo de atractivo moderado, donde el comprador estatal retiene el control de las reglas de juego y los márgenes mediante subastas, pero los proveedores consolidados en alianzas estratégicas mitigan esa presión capturando la mayor parte del presupuesto anual disponible.*

8.	LISTA DE CHEQUEO PARA IDENTIFICAR EL RIESGO DE COLUSIÓN DE OFERENTES				
(Ley 1474 de 2011-Estatuto Anticorrupción- Artículo 27. Acuerdos restrictivos de la competencia)					
1. ¿Existen empresas que ofrecen este producto o servicio en el mercado?	*Muchas*	*X*	*Bueno*	*100,00%*
	Pocas		*Regular*	
	Ninguna		*Malo*	
2. ¿Los elementos requeridos en el presente proceso han sido adquiridos en la misma vigencia por parte de la Entidad a nivel nacional?	*Muchas*		*Malo*	
	Algunas	*X*	*Regular*	*50,00%*
	Ninguna		*Bueno*	
3. ¿Existen pocos o no existen sustitutos al bien o servicio a adquirir?	*Muchas*		*Bueno*	
	Pocas	*X*	*Regular*	*50,00%*
	Ninguna		*Malo*	
4. ¿Existe variación significativa en los precios totales cotizados?	*Si*		*Malo*	
	No	*X*	*Bueno*	*100,00%*
	n/a			
5. ¿Existe variación significativa en los precios totales con relación a compras idénticas de pasadas vigencias?	*Si*		*Malo*	
	No	*X*	*Bueno*	*100,00%*
	n/a			
6. ¿La ficha técnica contiene información amplia y suficiente para que los oferentes interesados puedan elaborar su propuesta económica valorando todas las condiciones y riesgos del proceso?	*Si*	*X*	*Bueno*	*100,00%*
	No		*Malo*	
	n/a			
7. ¿Existen coincidencias en las cotizaciones que puedan suponer que son presentadas por la misma persona?	*Si*		*Malo*	
	No	*X*	*Bueno*	*100,00%*
	n/a			

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

8. ¿Revisada(s) la(s) cotización(es) ¿es posible establecer la existencia de la(s) empresa(s) que la(s) está(n) emitiendo?	*Todas*	*X*	*Bueno*	*100,00%*
	Algunas		*Regular*	
	Ninguna		*Malo*	
	n/a			
9. ¿Las cotizaciones cuentan con logotipos, razones sociales, Nit o Rut, direcciones y teléfonos del cotizante?	*Todas*	*X*	*Bueno*	*100,00%*
	Algunas		*Regular*	
	Ninguna		*Malo*	
	n/a			
10. En compras de artículos similares en vigencias pasadas, ¿se realizó el sondeo con las mismas empresas?	*Todas*		*Malo*	
	Algunas		*Regular*	
	Ninguna	*X*	*Bueno*	*100,00%*
	n/a			

RESULTADO	*90%*
RANGO	*BUENO*

8.1 RESULTADOS DE LA LISTA DE CHEQUEO:

Todas las cotizaciones, cumplen y no existe riesgo de colusión de oferentes.

8.2. CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS DEL SECTOR

RESULTADO ANEXO NO. 1 - ANÁLISIS DE COTIZACIONES (EXCEL HOJA 1):

En cumplimiento de lo dispuesto en el literal c) del artículo 2.1.4.3.2.1 del Decreto 1600 de 2024, se creó un evento de cotización en el módulo de solicitud de información dirigido a proveedores registrados, el primer evento de cotización se dio por terminado y sus nueve propuestas se descartaron debido a modificaciones en las fichas técnicas causadas por múltiples observaciones. Razón por la cual, se aperturó un segundo evento con los códigos UNSPSC correspondientes, en el que se identificó un mercado potencial de 6,840 empresas. Finalmente, en esta segunda convocatoria se recibieron siete cotizaciones que cumplieron con las especificaciones técnicas y fueron tomadas en cuenta para estructurar el Estudio del Sector.

En esta hoja Excel se registra el discriminado de las cotizaciones, las cuales fue tenidas en cuenta como insumo para establecer el presupuesto:

- ✓ *El valor arrojado en el presente análisis corresponde a un valor de referencia y no a un valor absoluto.*
- ✓ *Hay que tener en cuenta que los proveedores deben establecer sus precios según la competitividad existente en el mercado. Pues los precios de referencia establecidos en el presente análisis reflejan los valores mínimos cotizados por las empresas requeridas.*

De las cotizaciones se precisa que:

- ✓ *De las cotizaciones 4, 5, 6 y 7, se determinó excluir del análisis los ítems que se relacionan a continuación, por identificarse como valores atípicos frente al comportamiento del mercado: de la cotización 2 (COINSA S.A.S.) el ítem 2, de la 4 (PC LOGIN.COM S.A.S.), los ítems 1.5, 1.6, 1.9, 1.11, 1.12 y 2; de la 5 (TSG THE IT EXPERTS*

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

S.A.S.), el ítem 1.13; de la 6 (B2B TIC GLOBAL S.A.S.), los ítems 1.1, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9, 1.10, 1.11, 1.12, 1.13 y 2; y de la 7 (GROW DATA S.A.S.), el ítem 1.13. Esta decisión se fundamenta en que dichos valores exceden los límites inferior y superior establecidos mediante el método del rango intercuartílico (Q1 - 25%), evidenciando una desviación significativa respecto de las referencias. Lo anterior, en cumplimiento de lo previsto en el numeral 8.3.4 de la Guía para la Elaboración de Estudios de Sector.

- ✓ *A fin de establecer precios de referencia representativos, la elección del método de cálculo se fundamentó en la dispersión de las ofertas. De este modo, para los ítems 1.1 al 1.12 y el ítem 2, se utilizó la fórmula de media aritmética baja, debido a que el diferencial entre la oferta menor y el promedio supera el 25%, denotando una distancia considerable entre los precios. En contraste, para el ítem 1.13 se optó por la fórmula de promedio, ya que la diferencia entre la oferta más baja y la media refleja un margen estrecho y un comportamiento comercial uniforme.*

RESULTADO ANEXO NO. 2 – RESULTADO COTIZACIONES (EXCEL HOJA 2):

En esta hoja de Excel se muestra el resultado integrando del Análisis de Cotizaciones (Anexo 1), con el propósito de obtener una estimación presupuestal técnicamente soportada.

RESULTADO ANEXO NO. 3 - ESTUDIO DEL SECTOR (EXCEL HOJA 3):

En esta hoja de Excel se consigna el presupuesto final del proceso, el cual se encuentra consolidado a partir de los análisis desarrollados en los anexos anteriores (1 y 2).

En el presente Estudio del Sector se aplicó el procedimiento de aproximación generalmente aceptado por las reglas matemáticas denominado redondeo, que consiste en acercar los valores decimales al número entero más aproximado (esto es, si el tercer decimal es menor que 5, el segundo decimal se mantiene; si el tercer decimal es igual o mayor que 5, el segundo decimal se incrementa en uno).

VARIABLES ECONÓMICAS QUE PUEDEN AFECTAR EL SECTOR

- **Costos Laborales e Inflación:** *Las alzas salariales y la inflación aumentan directamente el costo de la nómina del soporte técnico, presionando los márgenes de ganancia.*
- **Tasas de Cambio (Moneda):** *Si se contratan herramientas de software globales (ej. Zendesk, ServiceNow) facturadas en dólares, la devaluación local encarece los costos de operación.*
- **Tasas de Interés:** *El acceso al crédito afecta la capacidad del proveedor para financiar infraestructura tecnológica avanzada antes de recibir los pagos del proyecto.*
- **Gasto Empresarial en TI:** *En épocas de desaceleración económica, las empresas reducen sus presupuestos de outsourcing o postergan la renovación de contratos de soporte.*

Teniendo en cuenta lo anterior, se establece el presupuesto para el proceso cuyo objeto es la ***"PRESTAR EL SERVICIO INTEGRAL DE MESA DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO****.", en la suma de* **SESENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y UN MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y TRES OCHOCIENTOS DIECIOCHO PESOS CON NOVENTA Y SIETE CENTAVOS M/CTE ($67.691.743.818,97),** *incluido IVA y todos los costos directos e indirectos a que haya lugar, distribuido de la siguiente manera:*

CONCEPTO	VALOR TOTAL INCLUIDO IVA
PRESUPUESTO DICIEMBRE 2026 (23 AL 31)	$720.130.484,72

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

PRESUPUESTO 2027 (12 MESES)	**$32.405.871.913,92**
PRESUPUESTO 2028 (11 MESES Y 22 DÍAS)	**$31.685.741.420,33**
BOLSA DE REPUESTOS POR 24 MESES VIGENCIA 2027 Y 2028	**$2.880.000.000,00**
PRESUPUESTO TOTAL ASIGNADO, INCLUIDO LA BOLSA DE REPUESTOS FIJA	**$67.691.743.818,97**

NOTA:

Los plazos y pagos se liquidan bajo la regla de mes de 30 días, garantizando que los 30 días contractuales y financieros programados coincidan plenamente con la disponibilidad de dicha anualidad; por el contrario, para la vigencia 2028 se realizará una reducción proporcional del valor equivalente a un (1) día, toda vez que al modificar la fecha límite del 23 al 22 de diciembre se disminuye el plazo de ejecución en esa vigencia futura.

El valor asignado a la bolsa de repuestos se establece como un monto fijo, previamente determinado por la Entidad con base en las cotizaciones recibidas y las especificaciones técnicas requeridas, por lo tanto, no será objeto de subasta ni de modificación durante el desarrollo del proceso, debiendo los oferentes acogerlo en los términos establecidos.

9. FUENTES DE INFORMACIÓN

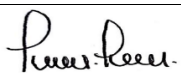
- *Formato de Solicitud de Elaboración de Estudio del Sector.*
- *Datos Abiertos del Secop II.*
- *MAE – Modelo de Abastecimiento Estratégico.*
- *RUES – Registro Único Empresarial y Social.*
- *VUCE - Ventanilla Única de Comercio Exterior.*
- *RUV - Registro Único de Víctimas.*
- *DANE – Departamento Administrativo Nacional de Estadística.*
- *Guía para la elaboración de Estudios del Sector 2025 (Agencia Nacional de contratación Pública Colombia Compra Eficiente).*
- *Cotizaciones de* **1) Sonda de Colombia S.A., 2) COINSA S.A.S., 3) S3 SIMPLE SMART SPEEDY S.A.S. 4) PC LOGIN S.A.S. 5) TSG THE IT EXPERTS S.A.S. 6) B2B TIC GLOBAL S.A.S., y 7) GROW DATA S.A.S.**

EL VALOR DEL ESTUDIO DEL SECTOR ES	**$67.691.743.818,97**

SESENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y UN MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y TRES OCHOCIENTOS DIECIOCHO PESOS CON NOVENTA Y SIETE CENTAVOS M/CTE INCLUIDOS TODOS LOS COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS

EL CUAL SERVIRÁ COMO PRESUPUESTO OFICIAL DEL PROCESO

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

Elaboró	*Catherine Herrera Muñoz* *Profesional Equipo Estudio del Sector* *Subdirección Nacional de Gestión Contractual*	*6/10/2026*	
Revisó y aprobó	*Vanessa González Villalba* *Profesional Equipo Estudio del Sector* *Subdirección Nacional de Gestión Contractual*	*6/10/2026*	
Revisó y Aprobó Estructurador Técnico	*Lady Patricia Bautista Torres* *Profesional Especializado II* *Subdirección Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*	*9/10/2026*	
Revisó y Aprobó – Estructurador Jurídico	*Ana Carolina Meneses Benavides* *Subdirección Nacional de Gestión Contractual*	*9/10/2026*	
Revisó y Aprobó – Estructurador Financiero	*Lina Cecilia Luna Gutiérrez* *Subdirección Financiera*	*6/10/2026*	

MODIFICACIÓN 1:

Elaboró	*Catherine Herrera Muñoz* *Profesional Equipo Estudio del Sector* *Subdirección Nacional de Gestión Contractual*	*22/10/2026*	
Revisó y aprobó	*Vanessa González Villalba* *Profesional Equipo Estudio del Sector* *Subdirección Nacional de Gestión Contractual*	*22/10/2026*	

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.