Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20261019-063900-cfa0d6-40702250
2026-10-19T09:58:02-05:00 - Pagina 1 de 3

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO DE GESTION CONTRACTUAL FORMATO ANALISIS DE RIESGOS PREVISIBLES DE LA CONTRATACION	Código: FOR-GEC-035
		Versión: 0
		Fecha: Memo I2021034620 - 12/11/2021
		Página: 1 de 1

1. IDENTIFICACIÓN								2. EVALUACION				3. ASIGNACION		4. PLAN DE TRATAMIENTO						5. EFECTO					6. MONITOREO Y REVISIÓN		
N°	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO (Qué puede pasar y, como puede ocurrir)	CONSECUENCIA (de la ocurrencia del evento)	Probabilidad	Impacto	Total	Categoría	SDIS	Contratista o Asociado	Tratamiento 1	Tratamiento 2	Tratamiento / Controles a ser implementados	Persona responsable del tratamiento	Fecha de inicio	Fecha del Pln	Probabilidad	Impacto	Total	Categoría	Afecta la ejecución del contrato?	Cómo se realiza el monitoreo?	Persona responsable del monitoreo	Periodicidad ¿Cuándo?
1	General	Externo	Ejecución	Operacionales	Incumplimiento total o parcial, inoportuno o deficiente de las obligaciones, actividades, condiciones técnicas, niveles de servicio y demás compromisos establecidos en el contrato, relacionados con la prestación del servicio de la plataforma tecnológica de mensajería multicanal.	Afectación parcial o total de la prestación del servicio; imposibilidad o retraso en la ejecución de campañas institucionales; demoras en el envío de comunicaciones relacionadas con pagos, validaciones, convocatorias, novedades y demás actuaciones de la estrategia IMG	Improbable	Moderado	6	Riesgo Alto		X	Evitar	N/A	Establecer de manera clara y verificable en el anexo técnico las obligaciones, actividades, condiciones de prestación, niveles de servicio, tiempos de respuesta y demás requisitos exigibles al contratista; Definir indicadores de disponibilidad, desempeño y atención de incidentes de la plataforma; Exigir la habilitación y disponibilidad de los canales contratados: SMS, WhatsApp Business, mensajería de voz, correo electrónico y correo electrónico certificado, de acuerdo con las condiciones establecidas	Contratista	Acta de Inicio	Finalización del Contrato	Raro	Menor	3	Riesgo Bajo	SI	Mediante la verificación periódica del cumplimiento de las obligaciones contractuales y especificaciones técnicas; seguimiento de los niveles de servicio e indicadores establecidos; revisión de reportes de disponibilidad, funcionamiento y consumo; validación de la ejecución de las campañas; seguimiento de tickets e incidentes; revisión de los tiempos de respuesta y solución.	Supervisor y Contratista	Mensual
2	General	Externo	Ejecución	Regulatorios	Que el proponente seleccionado, sin justa causa o sin una circunstancia jurídicamente justificable, se abstenga de suscribir el contrato dentro del plazo establecido por la Entidad, o no adelante oportunamente las actuaciones necesarias para su perfeccionamiento y legalización, una vez comunicada la adjudicación del proceso.	Imposibilidad de formalizar oportunamente el contrato; retraso en la adquisición y puesta en operación de la plataforma tecnológica de mensajería multicanal; afectación del cronograma contractual y de las campañas de comunicación institucional	Raro	Menor	3	Riesgo Bajo	X	X	Aceptar	N/A	Establecer claramente en el pliego de condiciones los requisitos, términos y condiciones para la suscripción del contrato; Informar oportunamente al adjudicatario sobre la decisión de adjudicación y las actuaciones requeridas para la formalización contractual; Realizar seguimiento al cumplimiento de los plazos establecidos para la suscripción, perfeccionamiento y legalización del contrato.	Sdis y Contratista	Acta de Inicio	Finalización del Contrato	Raro	Menor	3	Riesgo Bajo	SI	Mediante seguimiento al cronograma y a los términos establecidos para la suscripción y formalización del contrato; verificación de la recepción de documentos requeridos; control de las comunicaciones realizadas al adjudicatario	Supervisor en apoyo con el equipo tecnico	Mensual
3	General	Externo	Ejecución	Regulatorios	Entrega, habilitación, configuración o puesta a disposición de la plataforma tecnológica de mensajería multicanal, sus componentes, funcionalidades, módulos o servicios asociados, con defectos, errores, limitaciones o características diferentes a las requeridas, o que no cumplen total o parcialmente con las especificaciones técnicas, condiciones funcionales, niveles de servicio y demás requisitos establecidos por la SDIS en los documentos previos	Imposibilidad o limitación para ejecutar adecuadamente las campañas institucionales; fallas en el envío de SMS, WhatsApp Business, mensajes de voz, correos electrónicos o correos electrónicos certificados; errores en los reportes de envío y entrega; reprocesos; retraso en las comunicaciones dirigidas a los beneficiarios de IMG y demás programas de la Entidad	Posible	Moderado	5	RIESGO MEDIO	X	X	Aceptar	NA	Definir de manera clara, precisa, verificable y medible las especificaciones técnicas y funcionales de la plataforma en el anexo técnico; Establecer requisitos mínimos de capacidad, disponibilidad, funcionalidad, seguridad, interoperabilidad, reportes y demás características exigidas; Realizar pruebas de aceptación o validación técnica previo a la puesta en operación.	Contratista/SDIS	Acta de Inicio	Finalización del Contrato	Posible	Menor	3	RIESGO MEDIO	SI	Mediante pruebas de funcionamiento y aceptación; verificación de las especificaciones técnicas; seguimiento a la disponibilidad y desempeño de la plataforma; revisión de reportes de envío y entrega.	Supervisor y contratista	Mensual
4	Especifico	Interno	Ejecución	Operacionales	No atención, atención inoportuna o falla de solución dentro de los tiempos establecidos de los incidentes, requerimientos, consultas o fallas técnicas reportadas por la SDIS respecto de la plataforma tecnológica de mensajería multicanal y sus servicios asociados, atribuibles al contratista.	Prolongación de fallas o indisponibilidad de la plataforma; retraso o imposibilidad de ejecutar campañas institucionales; afectación en el envío de comunicaciones relacionadas con pagos, validaciones, convocatorias, novedades y demás actuaciones de IMG	Posible	Mayor	6	Riesgo Alto		x	Evitar	N/A	Establecer en el anexo técnico un esquema de mesa de ayuda o soporte técnico para la atención de incidentes y requerimientos; Definir canales oficiales para la recepción y seguimiento de los casos reportados por la SDIS; Establecer niveles de prioridad y clasificación de incidentes de acuerdo con su impacto sobre la prestación del servicio.	Contratista	Acta de Inicio	Finalización del Contrato	Posible	Mayor	6	Riesgo Alto	SI	Mediante el seguimiento a la mesa de ayuda y al sistema de tickets; revisión periódica de los casos abiertos, atendidos, escalados y cerrados; verificación de los tiempos de respuesta y solución frente a los ANS establecidos	Supervisor y Contratista	Semanal
5	Especifico	Interno	Ejecución	Operacionales	Presentación de fallas, errores, indisponibilidad, degradación del desempeño o funcionamiento inadecuado de la plataforma tecnológica de mensajería multicanal, sus módulos, funcionalidades o servicios asociados, que afecten su operación normal o impidan ejecutar total o parcialmente las funcionalidades requeridas por la SDIS.	Interrupción, retraso o imposibilidad de ejecutar campañas de comunicación; fallas en el envío de SMS, WhatsApp Business, mensajes de voz, correos electrónicos o correos electrónicos certificados; afectación de la programación y ejecución de campañas	Improbable	Moderado	5	Riesgo Medio		X	Reducir los Consecuencias	N/A	Definir en el anexo técnico las condiciones mínimas de funcionamiento, disponibilidad, capacidad y desempeño de la plataforma; Establecer ANS e indicadores de disponibilidad y rendimiento; Realizar pruebas de funcionamiento y validación de las funcionalidades antes de su puesta en operación.	Contratista	Acta de Inicio	**Finalización del Contrato**	Posible	Moderado	5	Riesgo Medio	SI	Mediante monitoreo de la disponibilidad y desempeño de la plataforma; realización de pruebas funcionales; revisión de indicadores y ANS	Supervisor y Contratista	Mensual
6	Especifico	Interno	Ejecución	Operacionales	Indisponibilidad temporal o total de la plataforma tecnológica de mensajería multicanal, que impida el limite el acceso, operación, seguimiento o consulta de las campañas de comunicación de la SDIS, por fallas en la infraestructura tecnológica.	Suspensión o retraso en la ejecución de campañas institucionales; imposibilidad de realizar envíos mediante SMS, WhatsApp Business, mensajería de voz, correo electrónico o correo electrónico certificado; retraso en comunicaciones relacionadas con pagos, validaciones, convocatorias, jornadas, novedades y demás actuaciones de los programas de la Entidad	Posible	Mayor	6	Riesgo Alto		X	Evitar	N/A	Establecer en el anexo técnico niveles mínimos de disponibilidad de la plataforma y ANS aplicables al servicio; Exigir mecanismos de continuidad y recuperación ante fallas; Implementar mecanismos de monitoreo permanente de disponibilidad y estado de los componentes tecnológicos.	Contratista	Acta de Inicio	Finalización del Contrato	Posible	Mayor	6	Riesgo Alto	SI	Mediante monitoreo de disponibilidad y continuidad de la plataforma; revisión de indicadores y ANS; seguimiento de alertas e incidentes; registro de tiempos de caída y recuperación; verificación de la operación de los diferentes canales.	Supervisor y Contratista	Semanal
7	Especifico	Interno	Ejecución	Operacionales	Fuga, divulgación, pérdida, acceso, consulta, extracción, modificación, transferencia o tratamiento no autorizado o indebido de datos personales a información administrada a través de la plataforma tecnológica de mensajería multicanal	Vulneración de los derechos de los titulares de los datos personales; divulgación o exposición no autorizada de información; afectación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información; posibles reclamaciones de los titulares	Posible	Mayor	6	Riesgo Alto	X		Evitar	N/A	Establecer contractualmente las obligaciones del contratista respecto de la protección, confidencialidad, seguridad y tratamiento adecuado de los datos personales; Limitar el acceso a la información exclusivamente al personal que requiera autorización para ejecutar las actividades contractuales; Implementar mecanismos de autenticación, control de acceso y gestión de perfiles y permisos.	Contratista	Administrativo	Finalización del Contrato	Posible	Mayor	6	Riesgo Alto	SI	Mediante la verificación del cumplimiento de las obligaciones de protección de datos y seguridad de la información; revisión de perfiles y permisos de acceso; seguimiento de registros de acceso y trazabilidad; revisión de incidentes reportados.	Supervisor en apoyo con el equipo tecnico	Mensual
8	Especifico	Interno	Ejecución	Operacionales	Envío incorrecto, incompleto, duplicado, extemporáneo o dirigido a destinatarios diferentes de los definidos por la SDIS, como consecuencia de errores en la configuración, parametrización, cargue o ejecución de las campañas de comunicación a través de los canales contratados.	Información que no llega al destinatario previsto o que llega a personas diferentes; duplicidad o reiteración innecesaria de mensajes; envío de información desactualizada o fuera de los tiempos requeridos	Improbable	Moderado	5	Riesgo Medio		X	Reducir las Consecuencias	N/A	Definir procedimientos para la configuración, parametrización y ejecución de campañas; Establecer mecanismos de validación previa de las bases de destinatarios, contenidos, segmentación, canal y programación de cada campaña; Implementar controles para prevenir el envío duplicado o a destinatarios diferentes de los autorizados	Contratista	Acta de Inicio	Finalización del Contrato	Posible	Menor	3	Riesgo Bajo	SI	Mediante la revisión y validación de las campañas antes de su ejecución; seguimiento de los reportes de envío y entrega; verificación de cantidades y destinatarios; revisión de mensajes rechazados, rebotados o duplicados	Supervisor y Contratista	Mensual
9	Especifico	Interno	Ejecución	Operacionales	Insuficiente capacidad técnica, tecnológica o de procesamiento de la plataforma de mensajería multicanal para atender los volúmenes de comunicaciones requeridos por la SDIS, especialmente durante campañas masivas, periodos de alta demanda o incrementos no previstos en el número de destinatarios.	Retraso o imposibilidad de ejecutar oportunamente campañas institucionales; congestión o degradación del servicio; acumulación de mensajes pendientes; disminución de la velocidad de procesamiento y entrega; afectación de comunicaciones relacionadas con pagos, validaciones, convocatorias, jornadas, novedades y demás actuaciones de IMG	Improbable	Moderado	5	Riesgo Medio		X	Reducir las Consecuencias	N/A	Definir en el anexo técnico la capacidad mínima de procesamiento de mensajes por canal y los niveles de desempeño requeridos; Establecer capacidades mínimas de concurrencia, velocidad de procesamiento y envío, de acuerdo con las necesidades estimadas de la Entidad; Exigir que la solución tenga capacidad de escalabilidad para atender incrementos temporales o permanentes de demanda dentro de las condiciones contractuales.	Contratista	Administrativo	Finalización del Contrato	Posible	Menor	3	Riesgo Bajo	SI	Mediante seguimiento periódico de los volúmenes de mensajes procesados por canal; revisión de capacidad utilizada y disponible; monitoreo de tiempos de procesamiento y entrega; comparación entre consumos reales y proyecciones.	Supervisor y Contratista	Mensual
10	General	Externo	Ejecución	Operacionales	Deficiencias en la planeación, coordinación, organización y gestión logística del contratista que afecten la adecuada prestación del servicio de la plataforma tecnológica de mensajería multicanal	Retrasos en la habilitación, configuración, mantenimiento o soporte de la plataforma; demoras en la ejecución de las campañas institucionales; interrupciones o afectaciones en el servicio; dificultades para atender requerimientos de la Entidad	Improbable	Moderado	5	Riesgo Medio		X	Reducir las Consecuencias	N/A	Establecer en el anexo técnico las obligaciones, actividades, recursos y condiciones mínimas de operación que deberá garantizar el contratista; Exigir la presentación y cumplimiento de un plan de trabajo o cronograma de implementación; Definir responsables y canales de comunicación entre el contratista y la SDIS.	Contratista	Acta de Inicio	Finalización del Contrato	Posible	Menor	3	Riesgo Bajo	SI	Mediante el seguimiento al plan de trabajo y cronograma de actividades; reuniones periódicas de seguimiento; verificación de la disponibilidad de recursos y personal de soporte.	Supervisor y Contratista	Mensual

ANGELICA MARIA SOLANO OLIVEROS
DIRECTORA DE TRANSFERENCIAS
Elaboró: Nelson Andrés Castellanos Montaña
Reviso: Carol Viviana Forero Vinchery

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20261019-063900-cfa0d6-40702250
2026-10-19T09:58:02-05:00 - Página 2 de 3

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

MATRIZ riesgos mensajes de texto Subasta 2026

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20261019-063900-cfa0d6-40702250

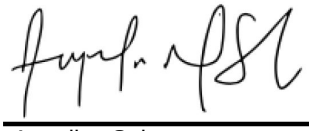
Estado: Finalizado

Creación: 2026-10-19 06:39:00

Finalización: 2026-10-19 09:58:01

Escanee el código para verificación

Firma: Firmo



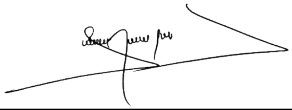
Angelica Solano
1090414721
asolanoo@sdis.gov.co
Directora de Transferencias
SDIS

Revisión: Revisó



Carol Viviana Forero Vinchery
52783603
Número de teléfono: +573173786081
Contratista
Dirección de Transferencias

Elaboración: Elaboró



Nelson Andres Castellanos Montaña
1055226395
Número de teléfono: +573204726272
Contratista
Dirección de Transferencias

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20261019-063900-cfa0d6-40702250
2026-10-19T09:58:02-05:00 - Página 3 de 3

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

MATRIZ riesgos mensajes de texto Subasta 2026

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20261019-063900-cfa0d6-40702250

Creación: 2026-10-19 06:39:00

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-10-19 09:58:01

Escanee el código para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	Nelson Andres Castellanos Montaña Número de teléfono: +573204726272 Contratista Dirección de Transferencias	Aprobado	Env.: 2026-10-19 06:39:01 Lec.: 2026-10-19 07:09:23 Res.: 2026-10-19 07:09:29 IP Res.: 186.155.110.14 Canal: Enlace WhatsApp
Revisión	Carol Viviana Forero Vinchery Número de teléfono: +573173786081 Contratista Dirección de Transferencias	Aprobado	Env.: 2026-10-19 07:09:29 Lec.: 2026-10-19 07:10:50 Res.: 2026-10-19 07:11:26 IP Res.: 186.86.33.168 Canal: Enlace WhatsApp
Firma	Angelica Solano asolanoo@sdis.gov.co Directora de Transferencias SDIS	Aprobado	Env.: 2026-10-19 07:11:26 Lec.: 2026-10-19 09:57:57 Res.: 2026-10-19 09:58:01 IP Res.: 181.225.71.228 Canal: AZSign