ANÁLISIS DEL SECTOR ECONÓMICO PARA CONTRATAR LA SUSCRIPCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN VIRTUAL CON RESPUESTA AUTOMÁTICA VÍA CHAT, ASÍ COMO LA BOLSA DE HORAS PARA AUTOMATIZACIONES, PERSONALIZACIONES Y CONFIGURACIONES REQUERIDAS POR EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.

Carrera 6 No. 12-62
Bogotá, D.C. Colombia
Teléfono: 601 7395656

Fax: 601 7395657

Internet:
www.funcionpublica.gov.co

Email:
eva@funcionpublica.gov.co

Contenido

ASPECTOS GENERALES DEL MERCADO....4
Clasificación del sector económico del objeto contractual:....6
IMPORTANCIA DEL SECTOR....9
CIFRAS DEL SECTOR....11
Cadena de valor del sector TIC....13
CONTEXTO ECONÓMICO....15
Ipc e Inflación....17
Tasa Representativa del Mercado (TRM)....20
Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV)....22
Producto interno Bruto (PIB)....24
Empleo y desempleo....29
Indicador de Seguimiento a la Economía (ISE)....34
Cuenta satélite de las tecnologías de la información y las comunicaciones (CSTIC)....37
Encuesta mensual de comercio (EMC)....43
Encuesta mensual de servicios (EMS)....46
Empleo en diferentes Grupos Poblacionales....51
CONTEXTO TÉCNICO....52
CONTEXTO REGULATORIO....53
ANÁLISIS DE LA OFERTA....56

INDICADORES FINANCIEROS HABILITANTES 62

Clasificación empresarial en Colombia 63

ANÁLISIS DE LA DEMANDA 78

Análisis Histórico de adquisiciones realizadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública en años anteriores 81

¿Cómo adquieren otras entidades estatales este servicio? 83

Análisis Histórico de adquisiciones previas de otras entidades 83

ESTUDIO DE MERCADO 88

Análisis de costos y/o precios promedio de sector estimado del contrato 88

INTRODUCCIÓN

Este documento se estructura conforme a las disposiciones previstas en el artículo 2.2.1.1.1.6.1. del Decreto 1082 de 2015 “Deber de análisis de las Entidades Estatales” y la Guía para la Elaboración de estudios del sector versión de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente. Al respecto, el artículo 2.2.1.1.1.6.1. del Decreto 1082 de 2015 establece: “La Entidad Estatal debe hacer, durante la etapa de planeación, el análisis necesario para conocer el sector relativo al objeto del proceso de contratación desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica y de análisis de Riesgo. La Entidad Estatal debe dejar constancia de este análisis en los Documentos del Proceso”.

De acuerdo con lo anterior, la Entidad, luego de conocer su necesidad e identificar los bienes, obras o servicios que la satisfacen, está en capacidad de definir el sector o mercado al cual pertenecen tales bienes, obras o servicios y de hacer el análisis correspondiente. Por esta razón, la Entidad procedió a realizar el análisis del sector económico, el cual permite establecer el contexto del proceso de contratación, conocer las variables económicas que lo impactan, identificar los proveedores que comercializan los bienes, obras y/o servicios requeridos por la Entidad, y consultar los datos históricos del Departamento Administrativo de la Función Pública y de otras entidades estatales, entre otros aspectos.

En este sentido, y teniendo en cuenta que el Departamento Administrativo de la Función Pública debe garantizar la continuidad del servicio de atención virtual con respuesta automática vía chat dispuesto para la atención y orientación de sus usuarios, es necesario adelantar el proceso de selección cuyo objeto es:

“Contratar la suscripción, soporte y mantenimiento del sistema de atención virtual con respuesta automática vía chat, así como la bolsa de horas para automatizaciones, personalizaciones y configuraciones requeridas por el departamento administrativo de la función pública.”

A través del presente documento se pretende dar a conocer la situación económica del sector y se analizará la oferta, identificando las empresas, asociaciones, firmas, compañías y sociedades que proveen los servicios y/o bienes requeridos por el DAFP y que, por su capacidad y experiencia, podrían participar en el proceso de contratación. Así mismo, se realizará un análisis de la demanda, revisando las condiciones en que se han venido desarrollando procesos de contratación de este tipo de servicios en otras entidades del Estado.

ASPECTOS GENERALES DEL MERCADO

El Departamento Administrativo de la Función Pública revisó los aspectos generales del mercado de la presente contratación, así como los servicios necesarios para la suscripción, soporte y mantenimiento del Sistema de Atención Virtual con Respuesta Automática vía Chat, que soporta el canal de atención del Espacio Virtual de Asesoría – EVA, junto con los demás servicios requeridos en la ficha técnica.

Se identifica el sector económico al cual pertenece el objeto contractual, detallando su comportamiento y dinámica en el mercado. Se incluyen las tendencias actuales del sector, los cambios normativos recientes y las posibles afectaciones regulatorias que podrían

impactar la contratación.

Los sectores productivos, o lo que es lo mismo, los sectores de la economía, se utilizan para establecer una clasificación de la actividad económica de una región en función del tipo de proceso productivo que la caracteriza. En la actualidad, existen cinco tipos de sectores económicos que, a su vez, se dividen en diferentes ramas de producción: sector primario, secundario, terciario, cuaternario y quinario. Estos dos últimos se consideran, por parte de algunos estudiosos, como parte del sector terciario.

Tradicionalmente, y hasta hace escasas décadas, se distinguían tres sectores de producción y fabricación básicos: sector primario, secundario y terciario. El sector económico más básico es el sector primario, que aglutina todas las actividades encaminadas a extraer o cosechar productos de la tierra. Le sigue el sector secundario, encargado del procesamiento de las materias primas, la fabricación industrial y todas las actividades relacionadas con la fabricación. Por último, el sector terciario es el que ofrece servicios de todo tipo a la población en general.

El sector primario, conocido también como agropecuario, es el que obtiene el producto de los recursos naturales (tanto renovables como no renovables) para después transformarlo en materias primas no elaboradas destinadas principalmente a la producción industrial y al abastecimiento de determinados tipos de servicios. Algunos ejemplos de actividades del sector primario son las siguientes: agricultura, ganadería, pesca, explotación de los recursos forestales y minería.

El sector secundario o industrial comprende las actividades económicas destinadas a la transformación de las materias primas, es decir, la industria y la construcción. Así, mientras que el sector primario se limita a obtener de manera directa los recursos de la naturaleza, el sector secundario ejecuta procedimientos industriales para transformar dichos recursos. Esta actividad de transformación puede ser también artesanal, cuando la elaboración de los bienes se realiza de manera sencilla e implica tiradas de pocas unidades. Entre los ejemplos del sector secundario cabe destacar los siguientes: elaboración de metal y fundición, producción de automóviles, producción textil, industria química, fabricación, energía e ingeniería.

El sector terciario está formado por todas aquellas actividades que no producen una mercancía, pero abastecen al mercado de servicios y bienes; por este motivo se denomina también sector servicios. En la actualidad, este sector se ha diversificado y ha crecido espectacularmente, llegando a conformar hasta el 70 % del producto interior bruto de algunos países desarrollados. Ejemplos del sector terciario serían los siguientes: transporte, distribución, turismo, entretenimiento, finanzas y administraciones públicas.

Los nuevos sectores económicos, sector cuaternario y quinario: con la irrupción de las nuevas tecnologías y el desarrollo de los servicios digitales han surgido diversas actividades económicas con especificidades propias que han dado lugar a sectores productivos de nuevo cuño: el sector cuaternario o de la información y el sector quinario.

El sector cuaternario comprende las actividades económicas basadas en labores intelectuales o en la denominada economía del conocimiento. Así, su valor se obtiene a partir de ideas científicas. Fundamentalmente, este nuevo sector nace de la I+D+i investigación, desarrollo e innovación, unas actividades propias del sector secundario e industrial, pero que por su importancia estratégica y sus modos propios de producción actualmente permiten

hablar de ellas como un sector diferenciado del resto. Algunos ejemplos del sector cuaternario serían los siguientes: tecnología de la información, investigación científica, cultura, educación y consultoría.

No existe un consenso unánime entre los estudiosos sobre la existencia de un quinto sector de actividad, ya que muchos lo consideran una extensión del sector terciario. Sin embargo, la definición más generalizada es la que considera el sector quinario como una rama de la economía enfocada a la creación, reordenación e interpretación de ideas y proyectos con la ayuda de la ciencia de datos y las nuevas tecnologías. Además, según la descripción realizada por algunos economistas, dentro de este sector también se puede incluir a las organizaciones sin ánimo de lucro, así como a todas aquellas que buscan la sostenibilidad y la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos. Entre los ejemplos del sector quinario cabe destacar los siguientes: oficiales del gobierno, directivos de grandes empresas, líderes científicos, legisladores, directivos de ONG y líderes tecnológicos.

Como se ha podido observar, todos los sectores económicos son importantes para abastecer las necesidades básicas de la población y contribuir al desarrollo económico. Una buena planificación de los diferentes sectores productivos garantiza la prosperidad y sostenibilidad de cualquier región.

Conforme a la clasificación expuesta, el objeto de la presente contratación se ubica en el sector terciario o de servicios, específicamente en el subsector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), y participa igualmente de las características del sector cuaternario o de la economía del conocimiento. La solución contratada corresponde a un Sistema de Atención Virtual con Respuesta Automática vía Chat, prestado bajo la modalidad de software como servicio (SaaS) junto con los servicios que se relacionan en la ficha técnica.

El valor de este servicio no reside en un bien material, sino en el conocimiento incorporado en la base de conocimiento, en los árboles conversacionales y en los modelos de atención automatizada construidos a partir de la experticia misional de Función Pública. Estos se mantienen y mejoran mediante las actividades de analítica, automatización y personalización contempladas en la ficha técnica.

Clasificación del sector económico del objeto contractual:

Desde una perspectiva sectorial, se trata de un mercado de servicios intensivo en conocimiento que exige proveedores con capacidades diferenciales en desarrollo y evolución de plataformas conversacionales. Por ello, este tipo de contratación se caracteriza por requerir no solo experiencia en soporte de software, sino también competencias integrales en gestión del conocimiento, analítica de interacciones, aseguramiento de la disponibilidad del servicio y gestión de los riesgos asociados a la interrupción de canales digitales de atención esenciales.

Este segmento del mercado comprende la prestación de sistemas de atención virtual con respuesta automática bajo la modalidad de software como servicio (SaaS), incluyendo, entre otros, la suscripción, el soporte y mantenimiento de la plataforma, los módulos de administración de la base de conocimiento y de agentes, la analítica y los reportes de las conversaciones, la integración con los sistemas de información y canales de la Entidad, la parametrización, el cargue y migración de información, la capacitación a usuarios y los controles de seguridad, respaldo, continuidad, portabilidad y reversibilidad de la información.

De igual manera, involucra la disponibilidad de una bolsa de horas de especialistas para automatizaciones, personalizaciones y configuraciones, que permita adaptar la solución a las necesidades cambiantes de atención de la Entidad.

Desde esta perspectiva, se trata de un mercado de servicios tecnológicos especializados que exige proveedores con capacidades diferenciales en desarrollo y operación de plataformas conversacionales, soporte técnico, gestión de incidentes, hosting con alta disponibilidad, seguridad de la información y protección de datos personales. Cualquier interrupción del servicio puede afectar directamente la atención y orientación a los ciudadanos, la continuidad de los canales digitales de la Entidad y la integridad de la información gestionada.

En consecuencia, el objeto contractual se inserta en un sector de servicios intensivo en conocimiento técnico, en el que convergen actividades de suscripción, soporte y mantenimiento de software como servicio, analítica y evolución de plataformas conversacionales, con una bolsa de horas asociada para garantizar que el sistema de atención virtual del DAFP opere bajo condiciones de funcionalidad, seguridad, estabilidad y continuidad.

Contribución económica del sector terciario: Contrario a la denominación de "sector no productivo", el sector servicios constituye una parte fundamental de la economía nacional, participando activamente en el Producto Interno Bruto (PIB), en el volumen de bienes y servicios de consumo final que circulan por este canal, en el crecimiento de las empresas y en la generación de empleo.

Para la presente contratación corresponde al Sector Terciario o de Servicios, se identifican las siguientes divisiones:

- División 62 - Desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis, diseño, programación, pruebas), consultoría informática y actividades relacionadas:

Esta división incluye las siguientes actividades de prestación de servicios especializados en el campo de las tecnologías de información: la escritura, la modificación, prueba de programas informáticos y suministro de asistencia en relación con esos programas, planificación y diseño de sistemas informáticos que integren hardware, software y tecnologías de comunicaciones; gestión y manejo en el lugar de los sistemas informáticos o instalaciones de procesamiento de datos de los clientes, y otras actividades profesionales y técnicas relacionadas con la informática. (DANE, 2022)

- División 63 - Actividades de servicios de información:

Esta división incluye las actividades de portales de búsqueda en la web, procesamiento de datos y actividades de alojamiento (alojamiento web), así como otras actividades dirigidas principalmente al suministro de oferta de información. procesamiento de datos, alojamiento (hosting) y actividades relacionadas; portales web. (DANE, 2022)

Tabla Actividad económica

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
CIIU: J6201	Actividades de desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis, diseño, programación, pruebas), Esta clase incluye: - El análisis, diseño de la estructura, el contenido y/o escritura del código informático necesario para crear y poner en práctica programas de sistemas operativos, aplicaciones de programas informáticos (incluyendo actualizaciones y parches de corrección), también bases de datos.

	- El desarrollo de soluciones web (sitios y páginas web) y personalización de programas informáticos a clientes, es decir, modificar y configurar una aplicación existente a fin de que sea funcional con los sistemas de información de que dispone el cliente. (DANE, 2022)
CIIU: J6202	Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas, Esta clase incluye: - La planificación y el diseño de los sistemas informáticos que integran el equipo (hardware), programas informáticos (software) y tecnologías de las comunicaciones (incluye redes de área local [LAN], red de área extensa [WAN], entre otras). Las unidades clasificadas en esta clase pueden proporcionar los componentes de soporte físico y lógico (como pueden ser el hardware y software) como parte de sus servicios integrados o estos componentes pueden ser proporcionados por terceras partes o vendedores. En muchos casos las unidades clasificadas en esta clase suelen instalar el sistema, capacitar y apoyar a los usuarios del sistema. - Los servicios de gerencia y operación en sitio, de sistemas informáticos y/o instalaciones informáticas de procesamiento de datos de los clientes, así como también servicios de soporte relacionados. - Los servicios de consultoría en el diseño de sistemas de administración de información y en equipos de informática. - Los servicios de consultoría para sistemas de ingeniería y fabricación asistida por computador. - El servicio de análisis de requerimientos para la instalación de equipos informáticos. (DANE, 2022)
CIIU: J6209	Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos, Esta clase incluye: - Otras actividades relacionadas con tecnologías de la información y las actividades relacionadas con informática no clasificadas en otras partes, tales como: - La recuperación de la información de los ordenadores en casos de desastre informático. - Los servicios de instalación (configuración) de los computadores personales. - Los servicios de instalación de software o programas informáticos. (DANE, 2022)
CIIU: J6311	Procesamiento de datos, alojamiento (hosting) y actividades relacionadas, esta clase incluye: El suministro de infraestructura para servicios de hosting, servicios de procesamiento de datos y actividades conexas relacionadas. Esta clase incluye: • Las actividades especializadas en alojamiento de: sitios web, servicios de transmisión de secuencias de video por internet (streaming), aplicaciones, entre otros. • El suministro de servicios de aplicación. • El suministro a los clientes de acceso en tiempo compartido a servicios centrales. • Las actividades de procesamiento de datos: elaboración completa de datos facilitados por los clientes y generación de informes especializados a partir de los datos facilitados por los clientes. • El suministro de servicio de registro de datos. • La tabulación y la digitación de todo tipo de datos. • El escaneo óptico de datos y de documentos. • El funcionamiento de oficinas de servicio de informática dedicadas al procesamiento de datos y alojamiento web. (DANE, 2022)

Teniendo como base la Guía para la Codificación de Bienes y Servicios de acuerdo con el código estándar de productos y servicios de Naciones Unidas, la clasificación para el proceso es:

Tabla
Clasificación UNSPSC

Grupos	Segmentos	Familias	Clases
[F] Servicios	**[81]** Servicios basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	**[8111]** Servicios Informáticos	**[81112500]** Servicios de alquiler o arrendamiento de licencias de software de computador.
[F] Servicios	**[81]** Servicios basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	**[8111]** Servicios Informáticos	**[81112100]** Servicios de Internet

Fuente: https://operaciones.colombiacompra.gov.co/clasificador-de-bienes-y-servicios

NOTA: De acuerdo con el artículo 6 Ley 1150 de 2007 los códigos UNSPSC no son obligatorios para la modalidad de mínima cuantía para la acreditación de experiencia, e idoneidad, por lo tanto, los anteriores códigos son proporcionados de forma informativa (mas no obligatorio) y se utilizan únicamente para hablar un lenguaje común y una metodología uniforme de acuerdo con los señalado por la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente.

IMPORTANCIA DEL SECTOR

El presente proceso de contratación se enmarca en el sector terciario o de servicios, específicamente en el subsector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), con un componente altamente especializado de desarrollo de software, analítica, soporte técnico y gestión del conocimiento. La relevancia de este sector no solo obedece a su peso económico, sino a su función habilitadora sobre la operación de las entidades públicas, la transformación digital del Estado y la continuidad de los servicios institucionales y de atención al ciudadano.

En este marco, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – OTIC es la dependencia responsable de planear, administrar y garantizar la operación, disponibilidad, seguridad y continuidad de los servicios tecnológicos y de los sistemas de información institucionales, en concordancia con los lineamientos de arquitectura tecnológica y las políticas de Gobierno Digital, así como de promover aplicaciones, servicios y trámites en línea para los servidores públicos, los ciudadanos y otras entidades, conforme a las funciones asignadas en el artículo 5 del Decreto 430 de 2016.

Para el cumplimiento de estas funciones, la OTIC debe asegurar la adecuada operación, el soporte especializado y el mantenimiento de los componentes tecnológicos que soportan los servicios misionales de la Entidad, entre ellos el Espacio de Asesoría Virtual – EVA, que incorpora un canal de atención mediante chat orientado a facilitar el acceso de los grupos de valor a la información, orientación y servicios institucionales.

El servicio de chat constituye un canal estratégico de atención virtual. Actualmente permite la atención continua mediante un asistente virtual que responde a partir de una base de conocimiento construida y actualizada con información institucional, e incorpora árboles de

decisión que orientan el uso de herramientas y servicios como SIGEP, SUIT, FURAG, cursos virtuales y Declaración de Bienes y Rentas. Integra, además, las preguntas frecuentes del portal institucional y el Gestor Normativo, y contempla el escalamiento a asesores especializados durante el horario laboral cuando la consulta requiere intervención humana. A ello se suman capacidades de atención simultánea, gestión de colas, administración colaborativa del conocimiento, historial de conversaciones y herramientas de reportes y analítica que permiten hacer seguimiento al comportamiento del canal y apoyar la toma de decisiones.

La relevancia del canal se refleja en su nivel de utilización. De acuerdo con el Informe Unificado PQRSD y Percepción Grupos de Valor y Otros de Interés Tercer Trimestre de 2026, elaborado por la Oficina de Relación Estado Ciudadanías OREC, durante dicho periodo se registraron 71.642 peticiones. Los canales escritos representaron el 60,75 % de los medios de recepción y el CHAT EVA el 16,38 %, lo que evidencia la participación significativa del chat dentro de los mecanismos de interacción con los usuarios.

El valor del servicio no reside únicamente en la plataforma tecnológica, sino en el conocimiento institucional incorporado a ella (base de conocimiento, árboles conversacionales, automatizaciones e integraciones), construido y validado a lo largo del tiempo con las áreas expertas de Función Pública. Por ello, el sector exige proveedores con capacidades diferenciales en plataformas conversacionales, analítica de interacciones, seguridad y protección de la información, hosting con alta disponibilidad, y portabilidad y reversibilidad de los datos, de modo que la Entidad conserve la propiedad y el control de su información.

En consecuencia, la contratación de la suscripción, soporte y mantenimiento del Sistema de Atención Virtual con Respuesta Automática vía Chat, junto con la bolsa de horas para automatizaciones, personalizaciones y configuraciones, constituye una necesidad real, actual y debidamente justificada. Permite garantizar la disponibilidad del servicio, fortalecer la capacidad de atención de la Entidad, mejorar la experiencia de los grupos de valor y contribuir al cumplimiento de los objetivos misionales del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Clasificación del software y formas de adquisición

Conforme a la Guía de buenas prácticas en la adquisición de software y servicios asociados de Colombia Compra Eficiente y el MinTIC [1], el software que adquieren las entidades estatales se agrupa en tres grandes líneas: (i) software de propósito general, que es el desarrollado para el cumplimiento de un propósito puntual, como el software de ofimática, CRM, ERP o bases de datos, y comprende la adquisición de licenciamiento, el software como servicio (SaaS) y los servicios complementarios. Dado que estas herramientas ya están destinadas a atender una necesidad, sus costos de implementación y puesta en producción son menores que los de un desarrollo desde cero, por lo que la guía recomienda que la entidad verifique primero la existencia de una herramienta comercial ya desarrollada; (ii) desarrollo de software a la medida, al que se recurre cuando no existe en el mercado una herramienta que atienda la necesidad, que abarca el ciclo de vida del software, desde el

[1] Colombia Compra Eficiente, Guía de buenas prácticas en la adquisición de software y servicios asociados. Disponible en: https://www.colombiacompra.gov.co/archivos/manual/guia-de-buenas-practicas-en-la-adquisicion-de-software-y-servicios-asociados

levantamiento de requerimientos hasta las pruebas, la depuración del código y la entrega a satisfacción, y que puede incluir horas de soporte para realizar ajustes; y (iii) fábrica de software, que reutiliza código previamente escrito para atender necesidades específicas del cliente y, a diferencia del desarrollo a la medida, no contempla todo el ciclo de vida del software.

La guía señala además que el software y sus servicios asociados pueden suministrarse de diferentes formas, según el tipo de servicio. En el desarrollo a la medida y en la fábrica de software interviene únicamente el proveedor del servicio y el cliente, sin intermediarios. En el software de propósito general, la distribución puede hacerse directamente con el desarrollador o fabricante, o por medio de partners o terceros autorizados por el fabricante para la distribución, despliegue y comercialización de la solución, que cuentan con expertos certificados por el fabricante. Cuando el cliente integra el software en una solución de múltiples componentes de TI, puede intervenir además un integrador entre el cliente y los proveedores.

Para el presente proceso, la suscripción, soporte y mantenimiento del Sistema de Atención Virtual con Respuesta Automática vía Chat, prestada bajo la modalidad de software como servicio (SaaS), corresponde a la línea de software de propósito general, junto con los servicios complementarios de parametrización, cargue de datos, capacitación y transición. La bolsa de horas para automatizaciones, personalizaciones y configuraciones corresponde a ajustes sobre la solución contratada, de manera similar a las horas de soporte para ajustes que la guía contempla para el desarrollo a la medida, sin que el objeto constituya un desarrollo de software completo.

Respecto de la modalidad de selección, la guía recomienda verificar previamente la cuantía y la necesidad de la entidad para estimar si se trata de un proceso de menor o de mínima cuantía, y deja a salvo las contrataciones por mínima cuantía que correspondan conforme a la ley. En consecuencia, resulta aplicable la modalidad de selección de mínima cuantía, de conformidad con el numeral 5 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 94 de la Ley 1474 de 2011, y el Decreto 1082 de 2015 (artículo 2.2.1.2.1.5.1 y siguientes), toda vez que el valor del contrato no excede el diez por ciento (10 %) de la menor cuantía de la Entidad, independientemente de su objeto. Esta modalidad permite a la Entidad obtener el servicio de manera ágil, eficiente y transparente, mediante una invitación pública a la que puede presentarse cualquier proponente que cumpla las condiciones técnicas de la ficha técnica y requisitos habilitantes, para así seleccionar la oferta de menor precio que cumpla con todas las condiciones exigidas, a fin de asegurar la continuidad del servicio de atención virtual.

CIFRAS DEL SECTOR

La industria digital y de software en Colombia mantiene una dinámica de crecimiento sostenido. Según Fedesoft, la industria digital facturó 61,7 billones de pesos en 2024 y representa el 3,6 % del PIB. El segmento de software y servicios de TI concentra 44,3 billones de pesos, equivalentes al 63 % de las ventas del sector y al 2,6 % del PIB. Las exportaciones de la industria digital alcanzaron US$2.217 millones en 2024, de los cuales US$1.802 millones (81 %) corresponden a servicios informáticos. Entre 2018 y 2025 el empleo del sector pasó de 326.000 a más de 406.000 personas, con alrededor de 5.000 empresas activas. (El ecosistema startup, 2026)

El segmento de software como servicio (SaaS) lidera el ecosistema de emprendimiento tecnológico del país. El Colombia Tech Report 2026, elaborado por KPMG Colombia, registró 610 empresas SaaS y de tecnología empresarial, el 27 % de las 2.295 startups activas en 2025. (Johana Lorduy - Portafolio, 2026)

En América Latina, el mercado de software como servicio alcanzó USD 4,76 mil millones en 2025. Se prevé que crezca a una tasa anual compuesta del 7,50 % entre 2026 y 2035, hasta llegar a USD 9,81 mil millones en 2035. El modelo de software como servicio, también conocido como software a demanda, permite la entrega de aplicaciones a través de un sistema de suscripción. Esto implica que las aplicaciones, que pueden ser tanto basadas en la web como alojadas, se ofrecen como un servicio a través de Internet. Un proveedor en la nube fabrica y ofrece estos servicios, que pueden ser accedidos mediante un navegador web, una aplicación móvil o un cliente ligero. El proveedor de SaaS es responsable de la gestión, operación y mantenimiento del software y de la infraestructura que lo soporta. (Udeesha Tomar,informes de expertos, 2026)El mercado latinoamericano de IA conversacional, que incluye asistentes virtuales y chatbots, se estimó en USD 1.102 millones en 2025 y se proyecta en USD 3.266 millones en 2030, con una tasa anual compuesta del 19,9%. La rápida digitalización en América Latina, la creciente adopción de teléfonos inteligentes y el aumento en el uso de soluciones de servicio al cliente basadas en inteligencia artificial están impulsando este avance acelerado. La región latinoamericana se está posicionando como un área con un alto potencial, donde empresas de los sectores retail, bancario y de telecomunicaciones están implementando IA conversacional para optimizar la interacción con los clientes y mejorar la eficiencia operativa. El mercado de la IA conversacional en Latinoamérica está siendo potenciado por la creciente necesidad de chatbots en varios idiomas, asistentes de voz y sistemas de soporte automatizados que se ajusten a los idiomas y costumbres culturales de la región. La competitividad en costes laborales y una fuerza laboral tecnológica capacitada en América Latina están atrayendo tanto a startups locales como a proveedores globales de tecnología para invertir en la innovación de la IA conversacional. Se anticipa que entre 2025 y 2030, Latinoamérica logre captar una significativa participación de mercado a medida que las empresas reconozcan la viabilidad y escalabilidad de las soluciones de IA conversacional para la atención al cliente y la automatización de procesos. (marketsandmarkets, 2026)

La comercialización de este tipo de soluciones es particular de cada fabricante y se realiza por diversos canales, como socios de negocios, distribuidores y desarrolladores directos. Cada canal ofrece diferentes condiciones de precio, capacidad de respuesta y tipo de servicio. En Colombia existe pluralidad de oferentes que pueden prestar los servicios objeto del presente contrato, ya que cada empresa tiene sus propias estrategias comerciales y de distribución.

El sistema de atención virtual con respuesta automática es importante en el sector por varias razones. Primero, permite atender de manera continua y simultánea las consultas de los ciudadanos, descongestionando los canales presenciales y escritos. Segundo, la analítica y los reportes de las conversaciones apoyan la toma de decisiones sobre los servicios y contenidos de la Entidad. Tercero, la información que gestiona exige controles de seguridad, custodia, respaldo y portabilidad que solo un proveedor especializado puede garantizar. En general, el mantenimiento y la evolución permanente de la base de conocimiento, de las automatizaciones y de las integraciones es esencial para que el canal conserve su utilidad.

Además, en el caso del DAFP, el canal ya tiene una participación relevante: según el informe PQRSD del tercer trimestre de 2026, el CHAT EVA recibió el 16,38% de las peticiones. Una interrupción del servicio afectaría de forma directa la atención a los grupos de valor.

Cadena de valor del sector TIC

De acuerdo con el comportamiento macroeconómico del sector de TIC en Colombia, (MINTIC) La cadena de valor del sector TIC se destacó principalmente por la infraestructura de acceso a los servicios de telecomunicaciones, el aumento del contenido y el uso de aplicativos de software específicos en un mercado en el que la industria TI tenía una pequeña parte del mercado. Por lo anterior, hoy la cadena de valor del sector TIC en Colombia se compone de cinco grandes dimensiones,

(1) la infraestructura que soporta la utilización de los servicios y productos, (2) la fabricación y/o venta de los bienes TIC, (3) la producción de los servicios de telecomunicaciones, donde el servicio de Internet comienza a ser el punto de surgimiento de una nueva industria, (4) la industria de las plataformas digitales. La cadena de valor como lo muestra la siguiente grafica tiene como componente transversal el conjunto de actividades de (5) investigación, desarrollo e innovación necesarias para la continua evolución del sector. (MINTIC)

Cadena de valor sector TIC



Fuente: Autor, Guide to Measuring the Information Society (2011). OECD; Clasificación Central de Productos – CPC Vers. 2 A.C . DANE; CRC (2010). Análisis del sector TIC en Colombia: Evolución y Desafíos; RAÚL KATZ (2015). El ecosistema y la economía digital en América Latina.

Nota: Tomado de Mintic https://colombiatic.mintic.gov.co/679/articles-73994_recurso_1.pdf

Teniendo en cuenta la cadena de valor del sector TIC, se puede indicar que al presente proceso le aplican las siguientes dimensiones:

- ✓ Producción de servicios TIC. Es el eslabón principal. De acuerdo con la clasificación que adopta MinTIC, este eslabón comprende, entre otras categorías, la producción de software y los servicios de licencias, y los servicios de consultoría en TI (MinTIC, 2015, Anexo B "del Panorama tic [2].). La suscripción del Sistema de Atención Virtual con Respuesta Automática vía Chat, bajo la modalidad de software como servicio

[2] https://colombiatic.mintic.gov.co/679/articles-73994_recurso_1.pdf

(SaaS), junto con su soporte, mantenimiento y alojamiento, hace parte de este eslabón.

- ✓ Industria de las plataformas digitales. Este eslabón surge de la economía digital y comprende la creación de contenidos y el desarrollo de aplicaciones. El sistema de chat es una plataforma digital de atención automatizada, y las automatizaciones, personalizaciones y configuraciones que se prestan con cargo a la bolsa de horas se ubican en este eslabón.
- ✓ Investigación, desarrollo e innovación. Es el componente transversal de la cadena, aplica porque el valor del servicio depende de su evolución permanente, mediante las actualizaciones de versión, la mejora de las automatizaciones y la actualización de la base de conocimiento.

Así mismo, de acuerdo con la Cuenta Satélite de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (CSTIC) del DANE, el sector TIC se estructura en seis actividades características: servicios TI, telecomunicaciones, comercio TIC, contenido y media, manufactura TIC e infraestructura TIC (DANE, 2026)

Los servicios TI comprenden los servicios especializados en el campo de las tecnologías de la información, entre ellos la edición de programas informáticos, el desarrollo de sistemas de información, los servicios de información y la consultoría de gestión TI, prestados mediante aplicaciones, información e infraestructura (DANE, 2026). En 2025, los servicios TI generaron un valor agregado de $22,9 billones (cifra preliminar), con un crecimiento del 5,2 % frente a 2024 y una participación del 39,4 % en el sector TIC, la mayor entre las seis actividades características (DANE, 2026)

El objeto del presente proceso se enmarca en la actividad de servicios TI, específicamente en la provisión de software bajo modalidad de suscripción (SaaS) y en los servicios de soporte, parametrización y configuración asociados a su operación.

Dentro de la producción de servicios TIC relevantes para el presente proceso, se identifican los siguientes segmentos aplicables, de acuerdo con la clasificación TI por MinTIC, 2015, Anexo B “del Panorama tic [3]:

Negocios, producción de software y servicios de licencias, que hace referencia, entre otros, a:

- ✓ Derechos de uso de programas informáticos.
- ✓ Otros paquetes de software de aplicaciones.
- ✓ Servicios de software en línea (on-line).

Servicios de consultoría en TI, que hace referencia, entre otros, a:

- ✓ Servicios de soporte de TI.
- ✓ Servicios de diseño y desarrollo de TI para aplicaciones.

[3] https://colombiatic.mintic.gov.co/679/articles-73994_recurso_1.pdf

- ✓ Provisión de servicios de aplicación.
- ✓ Servicios de alojamiento web (hosting).
- ✓ Otros servicios de alojamiento y servicios de provisión de la infraestructura de TI.
- ✓ Servicios de gestión de sistemas informáticos.

La suscripción del Sistema de Atención Virtual con Respuesta Automática vía Chat, bajo la modalidad de software como servicio (SaaS), corresponde al primer segmento, como servicio de software en línea y derecho de uso de programas informáticos. Su soporte y mantenimiento, el alojamiento de la solución, y las actividades de parametrización, integración y automatización requeridas por la Entidad corresponden al segundo segmento.

En Colombia existe pluralidad de oferentes que pueden brindar los servicios objeto del presente contrato. La comercialización de este tipo de soluciones se realiza a través de diversos canales, entre ellos el contacto directo con el desarrollador o fabricante y los socios de negocios o partners autorizados (Colombia Compra Eficiente y MinTIC, 2020). Cada canal ofrece diferentes condiciones de precio, capacidad de respuesta y tipo de servicio, lo que favorece la competencia y la disponibilidad de proveedores calificados.

CONTEXTO ECONÓMICO

El análisis del contexto económico proporciona una visión integral de las condiciones macro y microeconómicas que impactan directa o indirectamente el mercado de bienes y servicios objeto de estudio. Este análisis se fundamenta en datos estadísticos y tendencias económicas que influyen en la dinámica de oferta y demanda.

En particular, se consideran factores como el crecimiento de la economía, la inflación, el comportamiento del mercado laboral y la dinámica del sector de las tecnologías de la información. Adicionalmente, se explora el comportamiento sectorial específico. Este enfoque permite comprender las oportunidades y riesgos asociados, ofreciendo insumos para la toma de decisiones en los procesos de contratación pública.

La economía colombiana presenta en 2026 un crecimiento moderado, con inflación en aumento, un mercado laboral que muestra signos de debilitamiento y una dinámica heterogénea entre sectores. De acuerdo con el DANE, el Producto Interno Bruto (PIB) creció 3,5 % anual en el segundo trimestre de 2026 (cifra preliminar) y 2,9 % en el acumulado del primer semestre, impulsado principalmente por la administración pública, la educación y la salud (10,0 %), mientras que la agricultura se contrajo 2,1 % y la actividad de información y comunicaciones tuvo una variación de −0,1 %. El Indicador de Seguimiento a la Economía (ISE) mostró en julio de 2026 un crecimiento anual de 1,11 % en su serie original y de 2,62 % en el acumulado de enero a julio, con una variación de −1,96 % en la rama de información y comunicaciones, lo que sugiere una desaceleración de la actividad en el corto plazo.

El principal factor de presión macroeconómica es la inflación. El IPC registró en septiembre de 2026 una variación anual de 6,29 %, superior al 5,18 % de septiembre de 2025, con una variación mensual de 0,37 % y un acumulado de 5,74 % en lo corrido del año. La división de información y comunicación registró una variación anual de 4,45 %, inferior al promedio nacional, lo que indica presiones de precios menos intensas en el segmento al que pertenece el objeto contractual.

En el mercado laboral se observa un deterioro frente al año anterior. Según la GEIH, la tasa de desocupación nacional fue de 9,4 % en agosto de 2026 (8,6 % en agosto de 2025) y la tasa de ocupación de 57,4 % (58,4 % un año antes); en el trimestre móvil junio–agosto fue de 8,5 % (8,7 % un año antes), y de 7,9 % en Bogotá D.C. La población ocupada nacional disminuyó en 126 mil personas, mientras que las actividades profesionales, científicas, técnicas y servicios administrativos aumentaron 14 mil ocupados y la rama de información y comunicaciones se mantuvo prácticamente estable (402 mil frente a 408 mil).

Desde la perspectiva sectorial, la recuperación no es uniforme. En el segundo trimestre de 2026, además de la administración pública, la educación y la salud (10,0 %), las actividades artísticas y otros servicios crecieron 9,5 %, la minería 4,2 % y la manufactura 2,0 %, mientras que la agricultura se redujo 2,1 %. Entre los indicadores de corto plazo, en julio de 2026 las ventas reales del comercio minorista crecieron 5,3 % anual (11,4 % en lo corrido del año), y las ventas por comercio electrónico crecieron 14,7 % anual, lo que refleja una mayor adopción de canales digitales de atención y venta.

En síntesis, el entorno económico combina crecimiento moderado, inflación al alza, un mercado laboral menos dinámico y un sector TIC que crece por debajo de la economía en su conjunto, aunque con comportamiento favorable en el segmento de servicios de tecnologías de la información, como se describe a continuación.

En desarrollo del análisis previsto en el artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015, la Entidad examinó el comportamiento reciente de la economía colombiana y su contexto específico para el sector de servicios de software, particularmente en lo relativo a los sistemas de atención virtual con respuesta automática, con el fin de establecer la incidencia de las principales variables macroeconómicas sobre la prestación de estos servicios y sobre la estimación del presupuesto oficial.

El análisis de los indicadores oficiales publicados por el DANE permite concluir que el entorno económico en el que se adelanta el presente proceso es moderado, con presiones de costos contenidas en el segmento de tecnologías de la información y con oferta disponible de proveedores y talento:

1. **Inflación (IPC, septiembre de 2026):** variación anual de 6,29 % en el total nacional y de 4,45 % en la división de información y comunicación, por debajo del promedio nacional, lo que evidencia presiones de costos más contenidas en el segmento al que pertenece el objeto contractual.
2. **Actividad económica (PIB, segundo trimestre de 2026, preliminar):** crecimiento de 3,5 % anual de la economía, con una variación de −0,1 % en la actividad de información y comunicaciones y de 0,7 % en el acumulado del primer semestre, sin presiones de demanda que se traduzcan en incrementos extraordinarios de precios. El ISE de julio de 2026 muestra la misma tendencia (−1,96 % en información y comunicaciones).
3. **Cuenta Satélite TIC (2025, preliminar):** el valor agregado del sector TIC fue de 58,1 billones de pesos (crecimiento de 5,5 %); el segmento de servicios TI concentra el 39,4 % de ese valor, con 22,9 billones y un crecimiento de 5,2 %, y es la única de las cuatro actividades de mayor tamaño del sector que aumentó su fuerza laboral (10,6 %), lo que indica un mercado con oferta de talento. La participación del sector TIC en el valor agregado nacional fue de 3,47 %, inferior al 3,72 % de 2022.

4. **Encuesta Mensual de Servicios (julio de 2026, provisional):** el subsector de desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos registró un crecimiento de 3,8 % en sus ingresos nominales (6,2 % en lo corrido del año y 5,6 % en los últimos doce meses), un aumento de 2,3 % en el personal ocupado y de 3,2 % en los salarios, lo que evidencia un subsector activo y sin presiones de costos laborales relevantes.
5. **Mercado laboral (GEIH, agosto de 2026):** tasa de desocupación nacional de 9,4 % (8,6 % un año antes) y de 7,9 % en Bogotá D.C. en el trimestre móvil junio–agosto. La rama de profesionales, científicas, técnicas y servicios administrativos aumentó 14 mil ocupados y la de información y comunicaciones se mantuvo estable, lo que indica disponibilidad de personal para el sector.

Variables de incidencia limitada

La Tasa Representativa del Mercado (TRM) tiene una incidencia marginal en la estructura de precios del presente proceso, por cuanto se contrata la suscripción de un servicio ofertado en pesos colombianos, sin adquisición de componentes importados por parte de la Entidad. En todo caso, el comportamiento cambiario reciente es favorable: la TRM del 15 de octubre de 2026 fue de $3.197,65, inferior en $735,66 (18,70 %) a la registrada el 15 de octubre de 2025 ($3.933,31).

De igual manera, el Salario Mínimo Mensual Legal Vigente, fijado para 2026 en $1.750.905 (incremento de $327.405, equivalente al 23,0 % frente a 2025), no constituye una variable determinante, toda vez que el sector requiere personal especializado en desarrollo de asistentes conversacionales, inteligencia artificial, procesamiento de lenguaje natural, administración de bases de conocimiento y soporte técnico, cuyas remuneraciones responden a la dinámica del mercado de talento tecnológico y se sitúan por encima del mínimo legal. En todo caso, es responsabilidad del contratista disponer del recurso humano necesario para la operación, el mantenimiento y el soporte del sistema, sin costo adicional para la Entidad.

Conclusión

El conjunto de indicadores analizados evidencia un entorno macroeconómico de crecimiento moderado, con inflación general al alza pero más contenida en información y comunicación, un sector de servicios de tecnologías de la información con crecimiento positivo y disponibilidad de talento, y condiciones cambiarias favorables. Estas condiciones, sumadas a que la estimación del valor se sustenta en cotizaciones vigentes de octubre de 2026 y en un precio cerrado en pesos, respaldan técnicamente la estimación del presupuesto oficial y la viabilidad de adelantar el presente proceso de contratación en la vigencia 2026.

A continuación, se analizan los indicadores macroeconómicos:

Ipc e Inflación

Para el análisis del sector, el IPC es usado fundamentalmente para medir la variación promedio en el tiempo de los precios de una canasta representativa de bienes y servicios adquiridos por los hogares y, por tanto, es el principal indicador de inflación en la economía.

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

Ilustración variación mensual del IPC

IPC	Septiembre					
	Variación mensual		Variación año corrido		Variación anual	
	2025	2026	2025	2026	2025	2026
IPC total	0,32	**0,37**	4,55	**5,74**	5,18	**6,29**

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

Dos divisiones se ubicaron por encima del promedio nacional: Educación (1,43%) y, por último, Alimentos y bebidas no alcohólicas (0,78%). Por debajo se ubicaron: Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (0,31%), Restaurantes y hoteles (0,28%), Bebidas alcohólicas y tabaco (0,23%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (0,23%), Transporte (0,13%), Salud (0,12%), Prendas de vestir y calzado (0,10%), Bienes y servicios diversos (0,05%), Información y comunicación (-0,02%) y, por último, Recreación y cultura (-0,21%). (DANE, 2026)

Ilustración Variación mensual del IPC

Cuadro 1. IPC Variación y contribución mensual
Según divisiones de gasto
Septiembre 2025 - 2026

Divisiones de Gasto	Peso (%)	2025 Variación (%)	2025 Contribución Puntos Porcentuales	2026 Variación (%)	2026 Contribución Puntos Porcentuales
Educación	4,41	1,39	0,06	1,43	0,06
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	0,18	0,03	0,78	0,15
TOTAL	100,00	0,32	0,32	0,37	0,37
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	0,31	0,10	0,31	0,09
Restaurantes y hoteles	9,43	0,20	0,02	0,28	0,03
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	1,07	0,02	0,23	0,00
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	0,16	0,01	0,23	0,01
Transporte	12,93	0,11	0,01	0,13	0,02
Salud	1,71	0,60	0,01	0,12	0,00
Prendas de vestir y calzado	3,98	0,23	0,01	0,10	0,00
Bienes y servicios diversos	5,36	0,44	0,02	0,05	0,00
Información y comunicación	4,33	1,43	0,04	-0,02	0,00
Recreación y cultura	3,79	-0,16	0,00	-0,21	-0,01

Fuente: DANE. IPC

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

Los mayores aportes a la variación mensual del IPC (0,37%), se ubicaron en las divisiones de: Alimentos y bebidas no alcohólicas, Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles y Educación, las cuales aportaron 0,30 puntos porcentuales a la variación total (DANE, 2026)

Variación y contribución anual por divisiones de gasto: En el mes de septiembre de 2026, el IPC registró una variación de 6,29% en comparación con septiembre de 2025. En el último año, las divisiones Restaurantes y hoteles (9,44%), Salud (7,79%), Educación (7,49%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (6,75%)

y, por último, Alimentos y bebidas no alcohólicas (6,74%) se ubicaron por encima del promedio nacional. Entre tanto, las divisiones Bebidas alcohólicas y tabaco (6,05%), Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (5,74%), Bienes y servicios diversos (5,63%), Transporte (5,27%), Recreación y cultura (4,91%), Información y comunicación (4,45%) y, por último, Prendas de vestir y calzado (3,12%) se ubicaron por debajo del promedio nacional. (DANE, 2026)

Tabla Variación y contribución anual

Cuadro 5. IPC Variación y contribución anual
Según divisiones de gasto
Septiembre 2025 - 2026

		2025		2026	
Divisiones de Gasto	Peso (%)	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales
Restaurantes y hoteles	9,43	7,47	0,82	9,44	1,06
Salud	1,71	5,99	0,10	7,79	0,13
Educación	4,41	7,29	0,29	7,49	0,31
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	3,32	0,13	6,75	0,27
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	6,21	1,17	6,74	1,28
TOTAL	100,00	5,18	5,18	6,29	6,29
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	6,38	0,11	6,05	0,10
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	4,84	1,51	5,74	1,78
Bienes y servicios diversos	5,36	4,43	0,23	5,63	0,29
Transporte	12,93	5,05	0,68	5,27	0,71
Recreación y cultura	3,79	1,74	0,06	4,91	0,15
Información y comunicación	4,33	0,55	0,01	4,45	0,12
Prendas de vestir y calzado	3,98	2,15	0,07	3,12	0,09

Fuente: DANE, IPC.

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

Para el presente proceso, revisar el comportamiento del Índice de Precios al Consumidor (IPC) permite comprender las presiones de costos que enfrenta el mercado de tecnologías de la información y las comunicaciones y que pueden incidir en los precios que ofrecen los proveedores. Cuando la inflación registra variaciones, los costos operativos de los contratistas tienden a incrementarse, lo que se refleja en los valores de sus propuestas, particularmente en rubros como la suscripción de soluciones de software como servicio (SaaS), los costos de alojamiento e infraestructura tecnológica, la remuneración del talento humano especializado que presta los servicios de soporte, parametrización y configuración, y los costos administrativos asociados a la ejecución del contrato.

De acuerdo con el Boletín Técnico del Índice de Precios al Consumidor publicado por el DANE el 7 de octubre de 2026, correspondiente a septiembre de 2026, el IPC total nacional registró una variación mensual de 0,37 %, una variación año corrido de 5,74 % y una variación anual de 6,29 %. La división de Información y comunicación, que tiene una ponderación de 4,33 % dentro de la canasta de consumo, presentó una variación mensual de -0,02 %, una variación año corrido de 4,08 % y una variación anual de 4,45 %, con una contribución de 0,12 puntos porcentuales a la variación anual total. Esta división se ubicó por debajo del promedio nacional en los tres periodos analizados, lo que refleja una presión inflacionaria contenida en este segmento frente al comportamiento general de la economía. (DANE, 2026)

Este diferencial resulta relevante para el presente proceso: mientras la inflación general se ubicó en 6,29 % anual, el segmento de información y comunicación creció 4,45 %, es decir, 1,84 puntos porcentuales por debajo. Ello indica que los ajustes de precios en este segmento han sido moderados. Un eventual incremento del valor del servicio respecto de la vigencia anterior, dentro de ese rango, resulta consistente con el comportamiento del mercado y no obedece a factores extraordinarios. En este sentido, la matriz económica del proceso actualiza el valor histórico del contrato de la vigencia 2025 con el IPC de dicha vigencia (5,10 %), como referencia para la comparación de las cotizaciones.

Cabe señalar, adicionalmente, que la estructura contractual prevista mitiga la exposición de la Entidad a las variaciones económicas, toda vez que se pacta un precio fijo durante la ejecución del contrato, sin cláusula de reajuste, pagadero en dos (2) pagos: el primero, correspondiente a la suscripción, soporte y mantenimiento del sistema por el término de doce (12) meses, la plataforma de reportes y analítica, la parametrización, el cargue inicial de datos y la transición al nuevo servicio; y el segundo, correspondiente a la bolsa de horas destinada a las automatizaciones, personalizaciones y configuraciones, y a las horas de capacitación a usuarios. En consecuencia, las variaciones inflacionarias o cambiarias que se presenten durante la ejecución del contrato son asumidas por el contratista, sin que ello genere costo adicional para el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Por tanto, la variación anual del IPC de 6,29 % registrada en septiembre de 2026, junto con la variación anual de 4,45 % de la división de Información y comunicación, evidencia un entorno de costos moderado para este segmento y permite comprender las variaciones de precios observadas en el mercado de suscripción de software como servicio y de servicios asociados.

Tasa Representativa del Mercado (TRM)

Para el presente proceso de contratación de la suscripción, soporte y mantenimiento del Sistema de Atención Virtual con Respuesta Automática vía Chat y de la bolsa de horas para automatizaciones, personalizaciones y configuraciones, la Tasa Representativa del Mercado (TRM) es una variable financiera relevante en la estructura de costos de los proveedores. Esto se debe a que parte de los costos de las soluciones de software como servicio (SaaS) puede estar denominada en dólares, como las licencias o suscripciones de componentes tecnológicos de terceros, los servicios de computación en la nube y alojamiento, y las herramientas de analítica y de inteligencia artificial que sustentan la operación del servicio.

Los proveedores de este tipo de soluciones suelen contratar en dólares la infraestructura de nube y los servicios de plataforma sobre los que operan sus sistemas. Por ello, la fluctuación de la TRM puede incidir en el costo de prestación del servicio y, en consecuencia, en el precio de las ofertas que presentan a las entidades.

Este incremento en los costos operativos, derivado de la variación cambiaria, puede reducir el margen de rentabilidad de los proveedores nacionales, particularmente de aquellos con alta exposición a obligaciones en dólares o cuyo modelo de negocio depende de tecnología y servicios de nube contratados en el exterior. Otros costos del servicio, como el talento humano que presta el soporte y el desarrollo de las automatizaciones, se pagan en pesos y no dependen de la tasa de cambio.

No obstante, la situación cambiaria actual presenta un escenario favorable para el presente proceso: la Tasa Representativa del Mercado (TRM) del 15 de octubre de 2026 se ubicó en $3.197,65, lo que evidencia una disminución de $735,66 pesos (18,70%) frente al mismo día del año anterior, 15 de octubre de 2025, cuando se registró en $3.933,31. Esta reducción representa una menor presión sobre los costos de los componentes del servicio denominados en dólares, tales como la infraestructura de nube y los servicios de plataforma. Adicionalmente, frente al valor registrado el 15 de septiembre de 2026, $3.109,30, la TRM presenta un incremento de $88,35 (2,84%), variación moderada que permite a los proveedores estimar con razonable certeza los costos asociados a la prestación del servicio durante la vigencia contractual.

Según el Banco de la República, la Superintendencia Financiera de Colombia es la entidad encargada de calcular y certificar diariamente la Tasa Representativa del Mercado (TRM) con base en las operaciones de compra y venta de divisas registradas el día hábil inmediatamente anterior.

Comportamiento dólar:



Tomado de: https://suameca.banrep.gov.co/estadisticas-economicas/informacionSerie/1/tasa_cambio_peso_colombiano_trm_dolar_usd

A continuación, se presenta tabla resumen histórico de los indicadores económicos así:

Índices económicos

INDICES ECONÓMICOS	CIFRA FIN DE AÑO

IPC 2019	3.80%
IPC 2020	1.61%
IPC 2021	5.62%
IPC 2022	13.12%
IPC 2023	9,28%
IPC 2024	5,20%
IPC 2025	5,10%
TRM 2019	3.277,14
TRM 2020	3.432,50
TRM 2021	3.981,16
TRM 2022	4.810,20
TRM 2023	3.822,05
TRM 2024	4.409,15
TRM 2025	3.757,08
TRM 2026 (15 de octubre 2026)	3.197,65

NOTA: ELABORACIÓN PROPIA

Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV)

Para el presente proceso, el Salario Mínimo Mensual Legal Vigente no constituye una variable determinante en la estructura de precios. El objeto contractual corresponde a la suscripción, soporte y mantenimiento de una solución de software como servicio (SaaS), junto con una bolsa de horas, ofertada bajo valores cerrados, en la que los costos del talento humano requerido para la operación, el soporte, la parametrización y el desarrollo de las automatizaciones son asumidos íntegramente por el contratista. Adicionalmente, el sector se caracteriza por requerir personal especializado en desarrollo de asistentes conversacionales, administración de bases de conocimiento, integración de sistemas y soporte técnico, cuya remuneración responde a la dinámica del mercado de talento tecnológico y suele situarse por encima del mínimo legal. No obstante, se incluye la información actualizada a 2026 como referente del entorno económico.

Para el año 2026, el Gobierno Nacional determinó un incremento del veintitrés por ciento (23 %) sobre el salario mínimo legal mensual vigente para 2025, equivalente a un aumento nominal de trescientos veintisiete mil cuatrocientos cinco pesos ($327.405), fijando el salario mínimo legal mensual vigente en la suma de un millón setecientos cincuenta mil novecientos cinco pesos ($1.750.905), sin incluir el auxilio de transporte, y un salario mínimo diario de $58.363,5, mediante los Decretos 1469 y 1470 de 2025, en armonía con el principio constitucional de remuneración mínima, vital y móvil, la sostenibilidad macroeconómica, la generación de empleo y los fines del Estado social de derecho.

Si bien el SMMLV constituye un indicador de referencia general en los análisis económicos del sector, su incidencia directa sobre el presente proceso de contratación es limitada. Lo anterior obedece a que el servicio demanda la participación de profesionales con competencias técnicas especializadas en plataformas conversacionales, integración, analítica y soporte, cuya remuneración responde al mercado especializado de tecnologías

de la información y no al salario mínimo.

En consecuencia, la estructura de costos de los proveedores de este tipo de servicios está determinada, en mayor medida, por los niveles salariales del mercado de talento tecnológico, el conocimiento incorporado en la solución y la infraestructura que la soporta, que por el comportamiento del salario mínimo.

A continuación, se presenta el histórico del salario mínimo en Colombia entre 2010 y 2026, que evidencia un crecimiento sostenido: de $515.000 en 2010 a $1.750.905 en 2026, es decir, 3,4 veces el valor inicial. Este comportamiento refleja los esfuerzos por mejorar el poder adquisitivo de los trabajadores, aunque también plantea retos en materia de costos laborales para los sectores intensivos en mano de obra. Este no es el caso del sector al que pertenece el objeto contractual, en el que la estructura de costos está determinada principalmente por el conocimiento especializado incorporado en la solución y por la infraestructura tecnológica que la soporta.

Histórico smmlv

Año (aaaa)	Salario mínimo diario (COP)	Salario mínimo mensual (COP) sin incluir auxilio de transporte	Variación porcentual anual %	Decretos del Gobierno Nacional
2010	17.166,67	515.000,00	3,60	5053 de diciembre 30 de 2009
2011	17.853,33	535.600,00	4,00	033 de enero 11 de 2011
2012	18.890,00	566.700,00	5,80	4919 de diciembre 26 de 2011
2013	19.650,00	589.500,00	4,02	2738 de diciembre 28 de 2012
2014	20.533,33	616.000,00	4,50	3068 de diciembre 30 de 2013
2015	21.478,33	644.350,00	4,60	2731 de diciembre 30 de 2014
2016	22.981,83	689.455,00	7,00	2552 de diciembre 30 de 2015
2017	24.590,57	737.717,00	7,00	2209 de diciembre 30 de 2016
2018	26.041,40	781.242,00	5,90	2269 de diciembre 30 de 2017
2019	27.603,87	828.116,00	6,00	2451 de diciembre 27 de 2018
2020	29.260,10	877.803,00	6,00	2360 de diciembre 26 de 2019
2021	30.284,20	908.526,00	3,50	1785 de diciembre 29 de 2020
2022	33.333,33	1.000.000,00	10,07	1724 de diciembre 15 de 2021
2023	38.666,67	1.160.000,00	16,00	2613 de diciembre 28 de 2022
2024	43.333	1.300.000	12,07	Decreto 2292 de diciembre 29 de 2023
2025	47.450	1.423.500	9,50	Decretos 1572 y 1573 de 2024
2026	58.363,5	1.750.905	23,00	Decreto 1469 y 1470 de 2025

Producto interno Bruto (PIB)

El Producto Interno Bruto (PIB) es el indicador macroeconómico que representa el resultado final de la actividad productiva de las unidades de producción residentes en el país; es decir, permite medir el comportamiento general de la economía y el valor agregado generado en un período determinado. En Colombia, su medición oficial está a cargo del DANE.

Según la información publicada por el DANE, en el segundo trimestre de 2026 el Producto Interno Bruto en su serie original crece 3,5% respecto al mismo periodo de 2025pr. Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son: (DANE, 2026)

- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 10,0% (contribuye 1,7 puntos porcentuales a la variación anual).
- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida crece 2,2% (contribuye 0,5 puntos porcentuales a la variación anual).
- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 9,5% (contribuye 0,4 puntos porcentuales a la variación anual).

Durante el primer semestre de 2026pr, respecto al mismo periodo del año anterior, el Producto Interno Bruto presenta un crecimiento de 2,9%. Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son: (DANE, 2026)

- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 7,9% (contribuye 1,3 puntos porcentuales a la variación anual).
- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida crece 2,6% (contribuye 0,5 puntos porcentuales a la variación anual).
- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 6,3% (contribuye 0,3 puntos porcentuales a la variación anual).

Respecto al trimestre inmediatamente anterior, el Producto Interno Bruto en su serie ajustada por efecto estacional y calendario crece 1,3%. Cuando se observa el comportamiento de las actividades económicas relacionadas: (DANE, 2026)

- Construcción crece 6,4%.
- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 4,0%.
- Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado; Distribución de agua; evacuación y tratamiento de aguas residuales, gestión de desechos y actividades de saneamiento ambiental crece 2,8%.

Ilustración Valor agregado por actividad económica

Tabla 1. Valor agregado por actividad económica
Tasas de crecimiento en volumen[1]
Segundo trimestre 2026pr

Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)		
	Serie original		Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Anual	Año corrido	Trimestral
	2026pr-II / 2025pr-II	2026pr / 2025pr	2026pr-II / 2026pr-I
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	-2,1	-1,7	0,4
Explotación de minas y canteras	4,2	1,6	0,4
Industrias manufactureras	2,0	2,3	-0,4
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado[2]	4,8	3,7	2,8
Construcción	2,2	-1,5	6,4
Comercio al por mayor y al por menor[3]	2,2	2,6	0,3
Información y comunicaciones	-0,1	0,7	0,3
Actividades financieras y de seguros	4,3	3,6	1,9
Actividades inmobiliarias	2,1	2,1	0,5
Actividades profesionales, científicas y técnicas[4]	2,6	2,5	0,8
Administración pública, defensa, educación y salud[5]	10,0	7,9	2,3
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios[6]	9,5	6,3	4,0
Valor agregado bruto	**3,6**	**2,9**	**1,4**
Impuestos menos subvenciones sobre los productos	2,4	2,7	0,2
Producto Interno Bruto	**3,5**	**2,9**	**1,3**

Fuente: DANE, PIB T

Nota: tomado de https://www.dane.gov.co/files/operaciones/PIB/bol-PIB-IItrim2026.pdf

Valor agregado por actividad económica

Comercio al por mayor y al por menor

En el segundo trimestre de 2026pr, el valor agregado de comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos automotores y motocicletas; transporte y almacenamiento; alojamiento y servicios de comida crece 2,2% en su serie original, respecto al mismo periodo de 2025pr. Esta dinámica se explica por los siguientes comportamientos: (DANE, 2026)

- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas crece 5,9%.
- Transporte y almacenamiento decrece 0,1%.
- Alojamiento y servicios de comida decrece 4,0%.

Respecto al trimestre inmediatamente anterior en su serie ajustada por efecto estacional y calendario, el valor agregado de comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos automotores y motocicletas; transporte y almacenamiento; alojamiento y servicios de comida crece en 0,3%, cuando se observa el comportamiento de las actividades económicas relacionadas: (DANE, 2026)

- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas crece 1,8%.
- Transporte y almacenamiento decrece 0,6%.

- Alojamiento y servicios de comida decrece 1,7%.

Tabla 7. Comercio al por mayor y al por menor[1]
Tasas de crecimiento en volumen[2]
Segundo trimestre 2026pr

Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)		
	Serie original		Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Anual	Año corrido	Trimestral
	2026pr-II / 2025pr-II	2026pr / 2025pr	2026pr-II / 2026pr-I
Comercio al por mayor y al por menor[3]	5,9	6,0	1,8
Transporte y almacenamiento	-0,1	0,3	-0,6
Alojamiento y servicios de comida	-4,0	-3,0	-1,7
Comercio al por mayor y al por menor[1]	**2,2**	**2,6**	**0,3**

Fuente: DANE,PIB_T

Nota: tomado de https://www.dane.gov.co/files/operaciones/PIB/bol-PIB-IItrim2026.pdf

Información y comunicaciones

En el segundo trimestre de 2026pr, el valor agregado de información y comunicaciones decrece 0,1% en su serie original, respecto al mismo periodo de 2025pr. Para la serie ajustada por efecto estacional y calendario, el valor agregado crece en 0,3%, respecto al trimestre inmediatamente anterior. (DANE, 2026)

Tabla 8. Información y comunicaciones
Tasas de crecimiento en volumen[1]
Segundo trimestre 2026pr

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

Fuente: DANE, PIB_T

Nota: tomado de https://www.dane.gov.co/files/operaciones/PIB/bol-PIB-IItrim2026.pd

Actividades profesionales, científicas y técnicas

En el segundo trimestre de 2026pr, el valor agregado de las actividades profesionales, científicas y técnicas; y actividades de servicios administrativos y de apoyo crece 2,6% en su serie original, respecto al mismo periodo de 2025pr. Esta dinámica se explica por los

siguientes comportamientos: (DANE, 2026)

- Actividades profesionales, científicas y técnicas crece 3,7%.
- Actividades de servicios administrativos y de apoyo crece 1,8%.

Respecto al trimestre inmediatamente anterior en su serie ajustada por efecto estacional y calendario, el valor agregado de las actividades profesionales, científicas y técnicas; y actividades de servicios administrativos y de apoyo crece en 0,8%, cuando se observa el comportamiento de las actividades económicas relacionadas: (DANE, 2026)

- Actividades profesionales, científicas y técnicas crece 1,5%.
- Actividades de servicios administrativos y de apoyo crece 0,2%.

Tabla 11. Actividades profesionales, científicas y tecnicas[1]
Tasas de crecimiento en volumen[2]
Segundo trimestre 2026pr

Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)		
	Serie original		Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Anual	Año corrido	Trimestral
	2026pr-II / 2025pr-II	2026pr/ 2025pr	2026pr-II / 2026pr-I
Actividades profesionales, científicas y técnicas	3,7	3,0	1,5
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1,8	2,0	0,2
Actividades profesionales, científicas y técnicas[1]	**2,6**	**2,5**	**0,8**

Fuente: DANE,PIB_T

Nota: tomado de https://www.dane.gov.co/files/operaciones/PIB/bol-PIB-IItrim2026.pdf

Administración pública y defensa

En el segundo trimestre de 2026pr, el valor agregado de la administración pública y defensa, planes de seguridad social de afiliación obligatoria; educación; actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 10,0% en su serie original, respecto al mismo periodo de 2025pr. Esta dinámica se explica por los siguientes comportamientos: (DANE, 2026)

- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria crece 15,1%.
- Educación crece 8,8%.
- Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 4,9%.

Respecto al trimestre inmediatamente anterior en su serie ajustada por efecto estacional y calendario, el valor agregado de la administración pública y defensa, planes de seguridad social de afiliación obligatoria; educación; actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece en 2,3%, cuando se observa el comportamiento de las actividades económicas relacionadas: (DANE, 2026)

- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria crece 4,8%.
- Educación crece 2,0%.
- Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 0,9%.

Tabla 12. Administración pública y defensa[1]
Tasas de crecimiento en volumen[2]
Segundo trimestre 2026[pr]

Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)		
	Serie original		Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Anual	Año corrido	Trimestral
	2026[pr]-II / 2025[pr]-II	2026[pr] / 2025[pr]	2026[pr]-II / 2026[pr]-I
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	15,1	11,6	4,8
Educación	8,8	7,0	2,0
Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales	4,9	4,3	0,9
Administración pública y defensa[1]	**10,0**	**7,9**	**2,3**

Fuente: DANE, PIB_T

Nota: tomado de https://www.dane.gov.co/files/operaciones/PIB/bol-PIB-IItrim2026.pdf

El Producto Interno Bruto (PIB) mide el valor de los bienes y servicios producidos en el país durante un periodo determinado, y constituye el indicador de referencia para evaluar el desempeño general de la economía colombiana. A diferencia de la TRM y el IPC, el PIB no incide de manera directa en la formación del precio de la suscripción, el soporte y las horas objeto de este proceso, pero ofrece un contexto útil sobre la salud del sector al que pertenecen los proveedores que pueden participar en él.

Según el DANE, en el segundo trimestre de 2026 el PIB nacional, en su serie original, registró una variación anual de 3,5 % frente al mismo trimestre de 2025, con una variación acumulada en lo corrido del año de 2,9 % y una variación trimestral de 1,3 % frente al primer trimestre de 2026, en la serie ajustada por efecto estacional y calendario. Desde el enfoque del gasto, el consumo final creció 4,4 % y la formación bruta de capital 7,1 %. Estas cifras muestran una economía en expansión moderada, con una demanda interna que se mantiene dinámica (DANE, 2026).

Al revisar el comportamiento por ramas de actividad, la rama Información y comunicaciones, que agrupa el sector de tecnología, telecomunicaciones y servicios de información y es la más cercana al objeto de la presente contratación, presentó una variación anual de -0,1 % en su serie original y una variación en lo corrido del año de 0,7 %. Frente al trimestre inmediatamente anterior, y una vez ajustada por estacionalidad, registró un crecimiento de 0,3 %. Por su parte, las actividades profesionales, científicas y técnicas, y de servicios administrativos y de apoyo crecieron 2,6 % anual, y el comercio al por mayor y al por menor, junto con transporte y alojamiento, creció 2,2 % anual. La rama de Administración pública y defensa, educación y salud fue la de mayor dinámica, con un crecimiento de 10,0 % anual (DANE, 2026).

Lo anterior indica que, si bien la economía colombiana se encuentra en una senda de crecimiento moderado, el sector de información y comunicaciones no atraviesa actualmente una fase de expansión acelerada. Este comportamiento sugiere un mercado de proveedores relativamente estable, sin presiones de demanda que puedan traducirse en incrementos de precios por escasez de oferta. Así mismo, la buena dinámica de la actividad de administración pública, educación y salud es coherente con la continuidad de la demanda de servicios tecnológicos del Estado, de modo que los proveedores mantienen interés en participar en procesos como el presente. Estas condiciones resultan favorables para la Entidad al momento de estructurar la contratación.

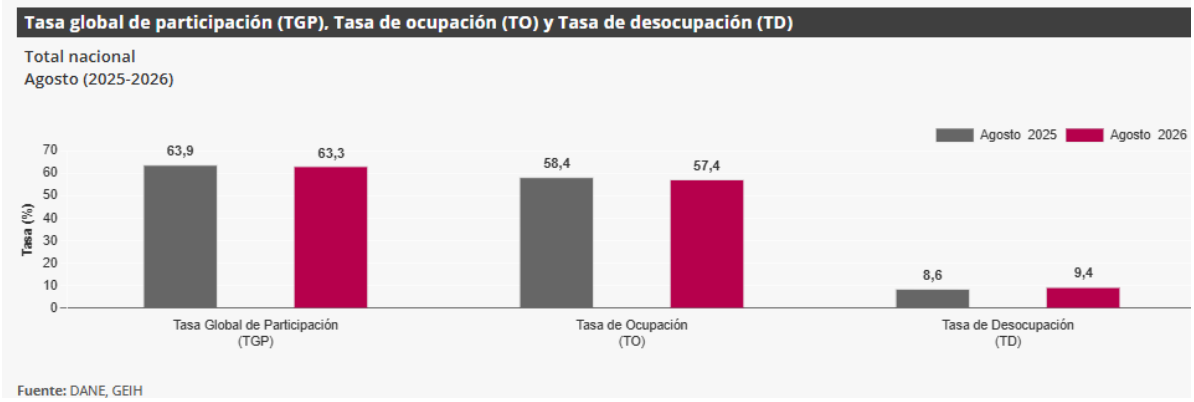
En todo caso, este análisis se complementa con el comportamiento específico de la TRM y del IPC, que constituyen las variables de mayor incidencia directa sobre el precio del servicio objeto del presente proceso.

Empleo y desempleo

Los indicadores de empleo y desempleo del DANE (principalmente la Tasa de Desempleo, TD; la Tasa Global de Participación, TGP; y la Tasa de Ocupación, TO) miden, respectivamente, la proporción de personas que buscan trabajo y no lo consiguen, la participación de la población en el mercado laboral (ocupados y desocupados) y la proporción de población que efectivamente está ocupada. Su propósito es ofrecer datos oportunos sobre la evolución del mercado de trabajo: los niveles de ocupación y desocupación, la población fuera de la fuerza de trabajo y las características de la población trabajadora. (DANE, 2026)

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

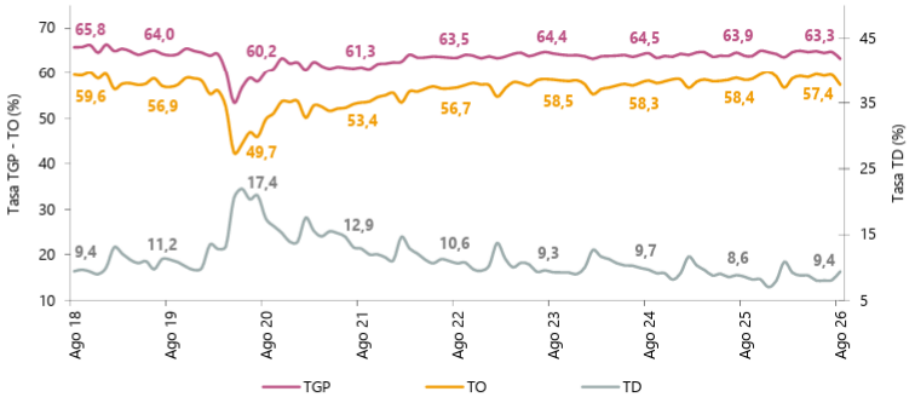
Ilustración TGP, TO, TD



Nota: tomado de: https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo- y-desempleo

En agosto de 2026, la tasa de desocupación en el total de las 13 ciudades y áreas metropolitanas fue 9,1%, lo que representó un aumento de 1,3 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2025 (7,8%). La tasa global de participación se ubicó en 65,8%, mientras que en agosto de 2025 fue 66,7%. Finalmente, la tasa de ocupación fue 59,8%, lo que representó una disminución de 1,8 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2025 (61,5%). (DANE, 2026)

Gráfico 2. Tasa global de participación (TGP), Tasa de ocupación (TO) y Tasa de desocupación (TD)
Total nacional
Agosto (2018 - 2026)



Fuente: DANE, GEIH.

Nota: tomado de: https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo- y-desempleo

En el total nacional, la tasa de desocupación del trimestre móvil junio - agosto 2026 fue 8,5%, mientras que en el trimestre móvil junio - agosto 2025 fue 8,7%. Por su parte, la tasa global de participación se ubicó en 64,2% y la tasa de ocupación en 58,7%, en tanto que en el mismo periodo del año anterior estas tasas fueron 64,2% y 58,6%, respectivamente. (DANE, 2026)

En el mes de agosto de 2026, el número de personas ocupadas en el total nacional fue 23.685 mil personas. Las ramas que más restaron a la variación de la población ocupada fueron Industrias manufactureras (1,0 puntos porcentuales); Actividades artísticas, entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios (0,4 puntos porcentuales) y Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca (0,4 puntos porcentuales). (DANE, 2026)

Distribución población ocupada

Tabla 1. Distribución porcentual, variación absoluta y contribución a la variación de la población ocupada según rama de actividad
Total nacional
Agosto (2025 – 2026)

Rama de actividad	Total nacional				
	Agosto 2025	Agosto 2026	Distribución % 2026	Variación absoluta	Contribución en p.p.
Población ocupada	**23.811**	**23.685**	**100**	**-126**	
Industrias manufactureras	2.600	2.361	10,0	-240	-1,0
Actividades artísticas, entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios	2.097	1.995	8,4	-102	-0,4
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	3.153	3.062	12,9	-91	-0,4
Actividades inmobiliarias	360	329	1,4	-31	-0,1
Actividades financieras y de seguros	479	452	1,9	-27	-0,1
Alojamiento y servicios de comida	1.862	1.845	7,8	-17	-0,1
Información y comunicaciones	408	402	1,7	-6	0,0
Suministro de electricidad, gas, agua y gestión de desechos^	573	571	2,4	-1	0,0
Actividades profesionales, científicas, técnicas y servicios administrativos	1.781	1.795	7,6	14	0,1
Transporte y almacenamiento	1.837	1.885	8,0	48	0,2
Construcción	1.710	1.790	7,6	80	0,3
Administración pública y defensa, educación y atención de la salud humana	3.027	3.123	13,2	96	0,4
Comercio y reparación de vehículos	3.925	4.076	17,2	150	0,6

Fuente: DANE, GEIH.

Nota: tomado de: https://www.dane.gov.co/files/operaciones/GEIH/bol-GEIH-ago2026.pdf

En agosto de 2026, Jornalero o Peón y Empleado doméstico fueron las posiciones ocupacionales que más aportaron negativamente a la variación de los ocupados en el total nacional con 0,6 y 0,5 puntos porcentuales, respectivamente. (DANE, 2026)

Tabla 2. Distribución porcentual, variación absoluta y contribución a la variación de la población ocupada según posición ocupacional
Total nacional
Agosto (2025 - 2026)

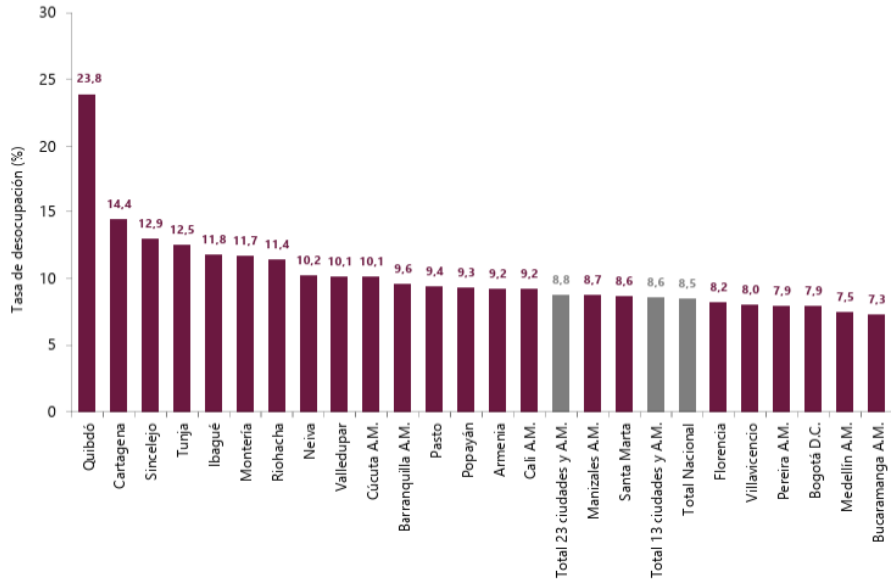
Posición ocupacional	Total nacional				
	Agosto 2025	Agosto 2026	Distribución % 2026	Variación absoluta	Contribución en p.p.
Población ocupada	**23.811**	**23.685**	**100**	**-126**	
Jornalero o Peón	796	642	2,7	-154	-0,6
Empleado doméstico	774	657	2,8	-118	-0,5
Trabajador por cuenta propia	9.962	9.905	41,8	-56	-0,2
Patrón o empleador	544	541	2,3	-3	0,0
Trabajador familiar sin remuneración	322	333	1,4	11	0,0
Obrero, empleado particular	10.570	10.645	44,9	75	0,3
Obrero, empleado del gobierno	835	959	4,1	124	0,5

Fuente: DANE, GEIH.

Nota: tomado de: https://www.dane.gov.co/files/operaciones/GEIH/bol-GEIH-ago2026.pdf

Para el trimestre móvil junio - agosto 2026, de las 23 ciudades y áreas metropolitanas, las que presentaron mayores tasas de desocupación fueron: Quibdó (23,8%), Cartagena (14,4%) y Sincelejo (12,9%). Las ciudades con menor tasa de desocupación fueron: Bogotá D.C. (7,9%), Medellín A.M. (7,5%) y Bucaramanga A.M. (7,3%). (DANE, 2026)

Gráfico 6. Tasa de desocupación según ciudades
Total nacional y 23 ciudades y áreas metropolitanas
Junio - agosto 2026



Nota: tomado de: https://www.dane.gov.co/files/operaciones/GEIH/bol-GEIH-ago2026.pdf

Para agosto de 2026, la población fuera de la fuerza de trabajo fue 15.158 mil personas en el total nacional. Esta población se concentró principalmente en las actividades de Oficios del hogar (53,9%) y Estudiando (23,5%). (DANE, 2026)

Tabla 3. Distribución porcentual, variación absoluta y contribución a la variación de la población fuera de la fuerza de trabajo
Total nacional
Agosto (2025 - 2026)

Tipo de actividad	Total Nacional				
	Agosto 2025	Agosto 2026	Distribución % 2026	Variación absoluta	Contribución en p.p.
Población fuera de la fuerza de trabajo	**14.690**	**15.158**	**100**	**468**	
Oficios del Hogar	7.990	8.172	53,9	183	1,2
Estudiando	3.564	3.558	23,5	-6	0,0
Otros°	3.137	3.428	22,6	291	2,0

Nota: tomado de: https://www.dane.gov.co/files/operaciones/GEIH/bol-GEIH-ago2026.pdf

Respecto al presente proceso, los datos de agosto de 2026 muestran el siguiente comportamiento:

- **Información y comunicaciones**, rama a la que pertenece el sector de tecnología y servicios de información, registró 402 mil personas ocupadas (1,7 % del total), seis mil menos que en agosto de 2025, con una contribución de 0,0 puntos porcentuales a la variación del empleo nacional.

- **Actividades profesionales, científicas, técnicas y servicios administrativos**, en la que se clasifican los servicios especializados de consultoría y soporte, registró 1.795 mil personas ocupadas (7,6 %), 14 mil más que un año antes, con una contribución de 0,1 puntos porcentuales.
- **Administración pública y defensa, educación y atención de la salud humana**, que agrupa al sector al que pertenece el DAFP, registró 3.123 mil personas ocupadas (13,2 %), 96 mil más que en agosto de 2025, con una contribución de 0,4 puntos porcentuales, entre las mayores del período.

En conjunto, el total de ocupados nacional fue de 23.685 mil personas, 126 mil menos que en agosto de 2025.

Lo anterior indica que el mercado laboral no atraviesa una fase de alta presión por el talento tecnológico. El empleo en información y comunicaciones se mantiene estable, sin una expansión que haga escaso el personal calificado, y el empleo en servicios profesionales y técnicos crece de manera moderada. Esta condición favorece la existencia de proveedores con personal técnico disponible para atender el servicio requerido. Además, el comportamiento de la rama de administración pública, educación y salud confirma la actividad del sector público como demandante de servicios.

Para el presente proceso, el análisis de empleo y desempleo es relevante porque el servicio depende en una proporción importante de talento especializado, como desarrolladores, analistas de conversaciones y de analítica, ingenieros de soporte y personal de seguridad de la información. En términos económicos, cuando el empleo aumenta y el desempleo disminuye, suele generarse mayor competencia por el talento, lo que puede presionar los costos salariales y los costos de operación del contratista. En las cifras de agosto de 2026 esa presión no se evidencia en el sector de información y comunicaciones.

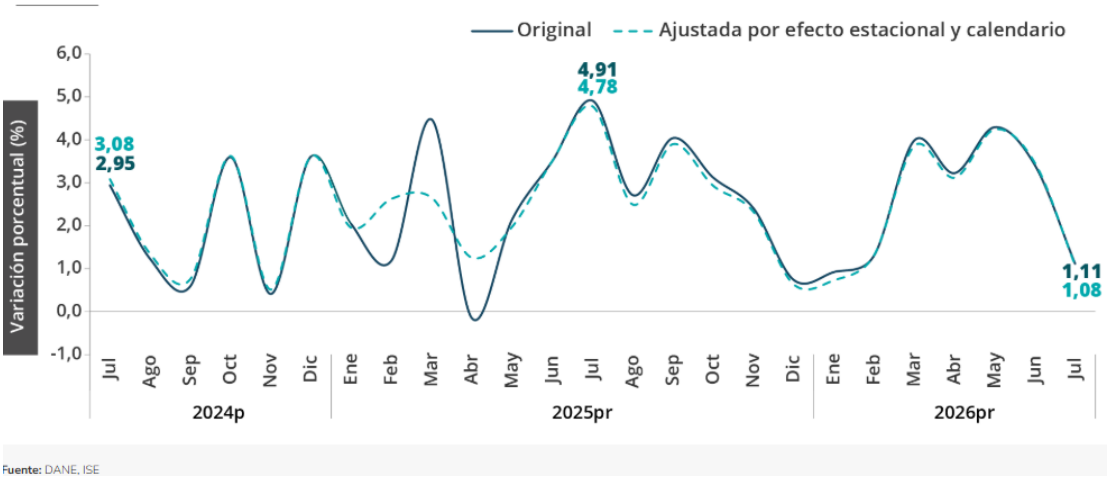
El efecto de estos indicadores sobre el precio del proceso es directo pero parcial. Es directo porque una parte importante del valor del contrato se explica por el recurso humano que presta el soporte, la parametrización, las automatizaciones y la capacitación. Es parcial porque el precio también depende de otras variables, como la TRM, el IPC, los costos de alojamiento e infraestructura y el margen del proveedor. En consecuencia, el comportamiento del empleo permite contextualizar la presión sobre los costos laborales del sector, pero debe analizarse junto con los demás indicadores.

En síntesis, el mercado laboral presenta condiciones que no generan presiones significativas sobre los costos de personal del servicio: un desempleo mensual de 9,4 % en agosto, que en el trimestre móvil se ubica en 8,5 %, y un empleo estable en información y comunicaciones. Esto configura un entorno adecuado para una oferta plural de proveedores con personal calificado para atender el servicio.

Indicador de Seguimiento a la Economía (ISE)

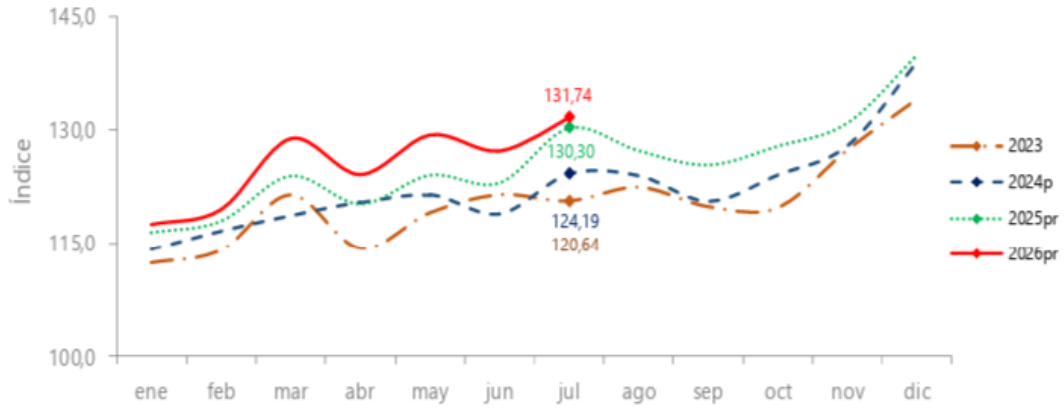
El Indicador de Seguimiento a la Economía (ISE) es un índice sintético mensual elaborado por el DANE que mide la evolución de la actividad económica del país en el corto plazo. Se construye a partir de un conjunto heterogéneo de indicadores representativos de cada actividad económica, por lo que ofrece una lectura oportuna del comportamiento de la economía antes de la publicación de las cifras trimestrales del Producto Interno Bruto (PIB). (DANE, 2026)

Para el mes de julio de 2026pr, el ISE en su serie original se ubicó en 131,74, lo que representó un crecimiento de 1,11% respecto al mes de julio de 2025pr (130,30). (DANE, 2026)



Nota: tomado de: https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/indicador-de-seguimiento-a-la-economia-ise

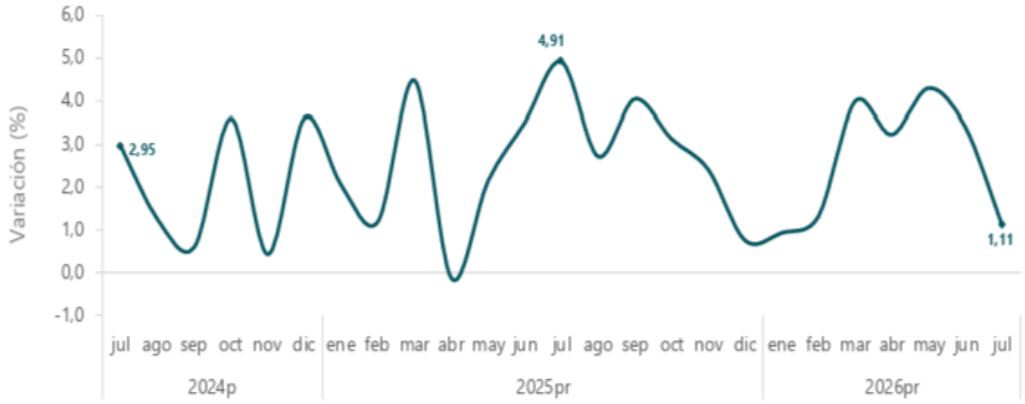
Gráfico 2. Índice del Indicador de Seguimiento a la Economía (base 2015)
Serie original
2023 - 2026pr (julio)



Fuente: DANE, ISE

Nota: tomado de: https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/indicador-de-seguimiento-a-la-economia-ise

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



Fuente: DANE. ISE

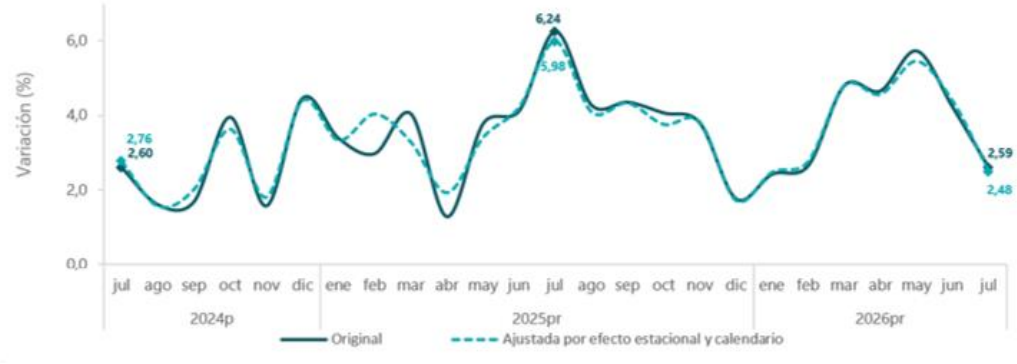
Nota: tomado de: https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/indicador-de-seguimiento-a-la-economia-ise

Resultados del índice de las actividades terciarias

Para el mes de julio de 2026pr, el índice de las actividades terciarias en su serie original se ubicó en 147,10, lo que representó un crecimiento de 2,59% respecto al mes de julio de 2025pr (143,39). En cuanto a la serie ajustada por efecto estacional y calendario, para el mes de julio de 2026pr, se ubicó en 145,29, lo que representó un crecimiento de 2,48% respecto al mes de julio de 2025pr (141,76). (DANE, 2026).

Para el mes de julio de 2026pr, el índice de las actividades terciarias en su serie ajustada por efecto estacional y calendario se ubicó en 145,29, lo que representó un crecimiento de 0,22% respecto al mes de junio de 2026pr (144,96) (DANE, 2026).

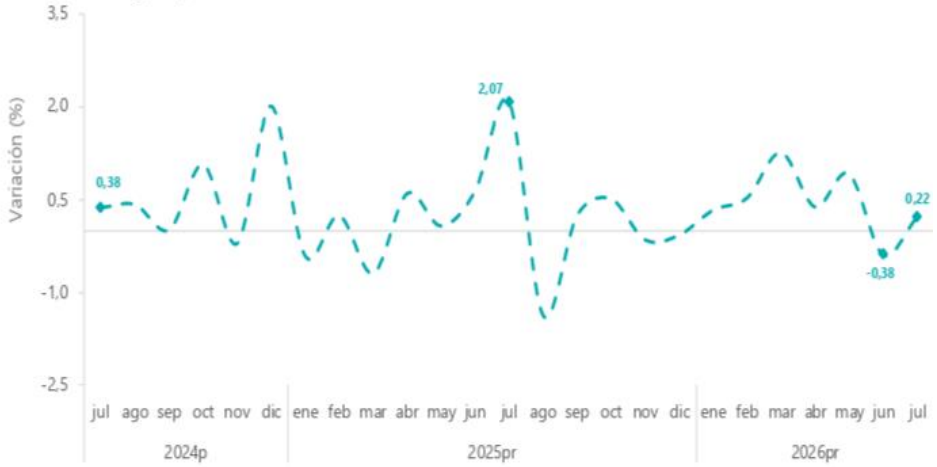
Gráfico 15. Tasa de crecimiento anual del índice de las actividades terciarias
Serie original y serie ajustada por efecto estacional y calendario
2024p - 2026pr (julio)



Fuente: DANE. ISE

Nota: tomado de: https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/indicador-de-seguimiento-a-la-economia-ise

Gráfico 16. Tasa de crecimiento mensual del índice de las actividades terciarias
Serie ajustada por efecto estacional y calendario
2024p - 2026pr (julio)



Fuente: DANE, ISE

Nota: tomado de: https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/indicador-de-seguimiento-a-la-economia-ise

En relación con el presente proceso al igual que el PIB, no incide de manera directa en la formación del precio del servicio objeto de este proceso, pero ofrece una lectura oportuna del contexto en el que operan los proveedores.

Según el DANE, en julio de 2026 el ISE, en su serie original, se ubicó en 131,74, lo que representó un crecimiento de 1,11 % frente a julio de 2025. En la serie ajustada por efecto estacional y calendario, el crecimiento anual fue de 1,08 % y el mensual de 0,97 % frente a junio de 2026. En el acumulado de enero a julio de 2026, el ISE creció 2,62 % frente al mismo periodo de 2025. Estas cifras muestran una economía que continúa creciendo, aunque a un ritmo moderado. (DANE, 2026)

Por grupos de actividades, las terciarias o de servicios, a las que pertenece el objeto del presente proceso, crecieron 2,59 % anual en la serie original, mientras que las primarias decrecieron 3,72 % y las secundarias 2,29 %. Dentro de las actividades terciarias, la rama de Información y comunicaciones, la más cercana al objeto contractual, decreció 1,96 % anual, con una contribución de -0,05 puntos porcentuales al crecimiento del ISE. Las actividades profesionales, científicas y técnicas y de servicios administrativos y de apoyo crecieron 0,42 %. La agrupación que incluye la administración pública y defensa, la educación y la salud fue la de mayor dinamismo, con un crecimiento de 4,96 % y una contribución de 1,36 puntos porcentuales (DANE, 2026)

Lo anterior indica que, si bien las actividades de servicios mantienen un crecimiento, el sector de información y comunicaciones no atraviesa una fase de expansión. Esta condición sugiere un mercado de proveedores con una demanda privada contenida, sin presiones que puedan traducirse en incrementos de precios por escasez de oferta, y con proveedores interesados en participar en procesos de contratación pública como el presente. Esto resulta favorable para la Entidad al promover la pluralidad de oferentes y la competencia.

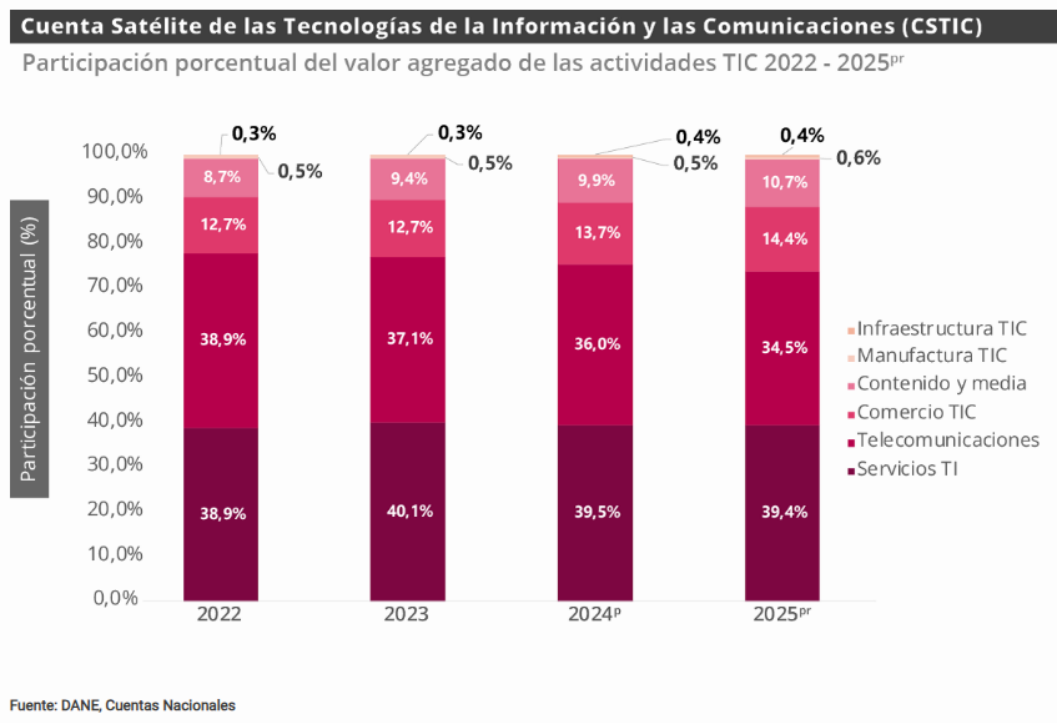
Cuenta satélite de las tecnologías de la información y las comunicaciones (CSTIC)

La última información reportada por la Dian se encuentra con fecha de actualización 27 de marzo del 2026. En 2025pr, el valor agregado bruto del sector TIC ascendió a 58,1 billones de pesos, presentando un crecimiento de 5,5% respecto a 2024p; mientras que en 2024p el valor agregado bruto fue de 55,1 billones de pesos, con un crecimiento de 5,3% con relación a 2023. (DANE, 2026)

Por su parte, el excedente de explotación bruto e ingreso mixto bruto de la CSTIC presentó un crecimiento de 5,2% para 2025pr; En 2024p, este agregado presentó un crecimiento de 3,1% con respecto a 2023. (DANE, 2026)

En 2025pr, el sector TIC registró una participación de 3,47% en el valor agregado bruto nacional. En 2024p, esta participación fue de 3,55% mientras que para el período 2022 – 2025pr en promedio participó con el 3,60% del valor agregado bruto nacional. (DANE, 2026)

Participación valor agregado del sector TIC



Tomado de: https://www.dane.gov.co/files/operaciones/CSTIC/bol-CSTIC-2025pr.pdf

En 2025pr, la actividad económica TIC con mayor participación en el valor agregado bruto del sector TIC fue servicios TI, con 39,4%; seguido de telecomunicaciones con 34,5%; comercio TIC con 14,4%; contenido y media, con 10,7%; manufactura TIC con 0,6%, e infraestructura TIC con 0,4% (DANE, 2026)

Tabla 2. Participación del valor agregado bruto de las actividades económicas características en el sector TIC
Total nacional
2023 – 2025pr

Actividad característica TIC	2023	2024p	2025pr
Servicios TI	40,1	39,5	39,4
Telecomunicaciones	37,1	36,0	34,5
Comercio TIC	12,7	13,7	14,4
Contenido y media	9,4	9,9	10,7
Manufactura TIC	0,5	0,5	0,6
Infraestructura TIC	0,3	0,4	0,4
Total sector TIC	**100,0**	**100,0**	**100,0**

Fuente: DANE – Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Cuenta Satélite TIC
p provisional
pr preliminar

Tomado de: https://www.dane.gov.co/files/operaciones/CSTIC/bol-CSTIC-2025pr.pdf

Cuenta de producción y generación del ingreso de infraestructura TIC

En 2025pr, el valor agregado bruto de la actividad de infraestructura TIC ascendió a 254,0 mil millones de pesos presentando un crecimiento de 23,0% frente a 2024p. A su vez, en 2024p el valor agregado bruto fue de 206,5 mil millones de pesos, con un crecimiento de 38,7% respecto a 2023. El excedente de explotación bruto e ingreso mixto bruto de la infraestructura TIC registró un crecimiento de 19,3% en 2025pr; mientras que en 2024p, este agregado creció 47,7% frente a 2023. (CSTIC), 2025). (DANE, 2026)

Cuenta de producción y generación del ingreso de comercio TIC

En 2025pr, el valor agregado bruto de la actividad de comercio TIC ascendió a 8,3 billones de pesos presentando un crecimiento de 10,3%. A su vez, en 2024p el valor agregado bruto fue de 7,6 billones de pesos, con un crecimiento de 13,6% con relación al año anterior. Por su parte, el excedente de explotación bruto e ingreso mixto bruto de la actividad de comercio TIC creció 12,2% en 2025pr; mientras que en 2024p este creció un 16,0% respecto a 2023. (DANE, 2026)

Cuenta de producción y generación del ingreso de telecomunicaciones

En 2025pr, el valor agregado bruto de la actividad de telecomunicaciones ascendió a 20,0 billones de pesos, lo que representó un crecimiento de 1,1%. En 2024p el valor agregado bruto fue de 19,8 billones de pesos, con un crecimiento de 2,2%, comparado con el año anterior. Por su parte, el excedente de explotación bruto e ingreso mixto bruto de la actividad de telecomunicaciones presentó un crecimiento de 1,0% para 2025pr; mientras que en 2024p creció 1,6% respecto a 2023. (DANE, 2026)

Cuenta de producción y generación del ingreso de servicios TI

En 2025pr el valor agregado bruto de la actividad de servicios TI ascendió a 22,9 billones de pesos presentando un crecimiento de 5,2%; mientras que en 2024p el valor agregado bruto fue de 21,7 billones de pesos, con un crecimiento de 3,8%, comparado con el año inmediatamente anterior. El excedente de explotación bruto e ingreso mixto bruto de la actividad de servicios TI presentó un crecimiento de 3,2% para 2025pr; mientras que en 2024p decreció 2,9% respecto a 2023.. (DANE, Cuenta satélite de las tecnologías de la información y las comunicaciones. (DANE, 2026)

Cuenta de producción y generación del ingreso de servicios de TI

Tabla 7. Cuenta de producción y generación del ingreso de servicios TI (millones de pesos)
Valores a precios corrientes
Total nacional
2023 - 2025pr

Concepto	2023	2024p	2025pr
Producción	38.298.855	39.271.330	41.644.826
(-) Consumo Intermedio	17.353.570	17.534.191	18.768.244
(=) Valor Agregado Bruto	**20.945.285**	**21.737.139**	**22.876.582**
(-) Remuneración de los asalariados	11.708.919	12.694.809	13.540.016
(-) Impuestos menos subvenciones sobre la producción y las importaciones	737.088	785.406	817.179
(=) Excedente de explotación bruto e ingreso mixto bruto	**8.499.278**	**8.256.924**	**8.519.387**

Fuente: DANE - Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Cuenta Satélite TIC
p provisional
pr preliminar

Nota tomada de: https://www.dane.gov.co/files/operaciones/CSTIC/bol-CSTIC-2025pr.pdf

Cuenta de producción y generación del ingreso de contenido y media

En 2025pr, el valor agregado bruto de la actividad de contenido y media ascendió a 6,2 billones de pesos lo que representó un crecimiento de 14,0%. En 2024p el valor agregado bruto fue de 5,5 billones de pesos, con un crecimiento de 11,6%, respecto al año inmediatamente anterior. El excedente de explotación bruto e ingreso mixto bruto de la actividad de contenido y media presentó un crecimiento de 19,4% para 2025pr; mientras que en 2024p presentó un crecimiento de 7,6% al compararlo con el de 2023. (DANE, 2026)

Los productos característicos del sector TIC son bienes o servicios que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento y transmisión de información, como voz, datos, texto, video e imágenes. La oferta nacional es producida por las actividades características TIC y de forma secundaria por otras actividades económicas. Para 2024p la producción nacional de bienes y servicios TIC y no característicos TIC3 ascendió a 264,9 billones de pesos presentando un crecimiento de 4,4% con relación a 2023. (DANE, Cuenta satélite de las tecnologías de la información y las comunicaciones. (DANE, 2026)

Producción nacional de productos característicos TIC

Tabla 9. Producción nacional de productos característicos TIC (millones de pesos)
Valores a precios corrientes
Total nacional
2022 - 2024[p]

Productos TIC CPC Vers. 2 A.C.	2022	2023	2024[p]
Computadores y equipo periférico	10.761	10.378	13.199
Equipos de comunicación	17.630	19.991	14.539
Equipos electrónicos de consumo	302.986	259.292	330.244
Otros bienes y componentes TIC	9.292	8.257	7.487
Obras civiles en infraestructura de Telecomunicaciones	393.502	407.915	535.464
Comercio TIC	8.767.633	9.063.168	9.695.166
Servicios de telefonía fija	2.540.987	2.196.212	1.923.515
Servicios de telefonía móvil	15.312.124	15.433.884	16.332.311
Servicios de otras telecomunicaciones	9.413.356	9.568.252	9.558.226
Servicios de telecomunicaciones a través de internet	7.923.471	8.333.448	8.556.115
Servicios de manufactura para equipos TIC	98.106	102.655	112.952
Software de negocios y servicios de licencias	3.280.253	3.672.275	3.877.781
Servicios y consultoría de tecnologías de la información	21.494.899	23.672.063	24.812.974
Servicios de alquiler o leasing de equipos TIC	1.675.193	1.876.842	1.936.043
Otros servicios TI	4.057.964	4.344.604	4.411.380
programación y de películas (pago por ver)	5.639.427	5.702.974	5.533.926
Software de juegos*	-	-	-
Contenido en línea y servicios relacionados	2.999.747	3.284.859	3.570.773
Otros contenidos y servicios relacionados	424.848	474.674	527.469
Total Productos característicos TIC	**84.362.179**	**88.431.743**	**91.749.564**
Otros productos no característicos TIC	155.867.689	165.185.387	173.147.538
Total Producción	**240.229.868**	**253.617.130**	**264.897.102**

Fuente: DANE - Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Cuenta Satélite TIC
[p] provisional

Nota tomado de: https://www.dane.gov.co/files/operaciones/CSTIC/bol-CSTIC-2025pr.pdf

En 2025p, la oferta laboral de puestos de trabajo equivalentes a tiempo completo del sector TIC decreció 0,3% explicado principalmente por el decrecimiento de los trabajos equivalentes a tiempo completo de las actividades de contenido y media, comercio TIC y telecomunicaciones, que disminuyeron 10,5%, 9,5% y 5,3% respectivamente. Por el contrario, las actividades de manufactura TIC, infraestructura TIC y servicios TI, crecieron al compararlas con el año 2024. (DANE, Cuenta satélite de las tecnologías de la información y las comunicaciones. (DANE, 2026)

Oferta de trabajo equivalente a tiempo completo

Tabla 10. Oferta de Trabajo Equivalente a Tiempo Completo (TETC), actividades características TIC
Puestos de trabajo equivalentes a tiempo completo
Total nacional
2024 - 2025p

Actividad característica TIC	2024	2025p	Tasa de crecimiento anual (%)
Servicios TI	294.146	325.360	10,6
Telecomunicaciones	129.155	122.360	-5,3
Comercio TIC	164.038	148.383	-9,5
Contenido y media	149.893	134.118	-10,5
Manufactura TIC	5.442	9.768	79,5
Infraestructura TIC	4.770	5.430	13,8
Total sector TIC	**747.443**	**745.418**	**-0,3**

Fuente: DANE - Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Cuenta Satélite TIC

Nota tomado de: https://www.dane.gov.co/files/operaciones/CSTIC/bol-CSTIC-2025pr.pdf

En relación con el presente proceso, por actividad característica, en 2025pr los servicios de tecnologías de la información (servicios TI), en los que se ubican el desarrollo, la licencia y el mantenimiento de software y la consultoría, concentraron el 39,4 % del valor agregado del sector, con 22,9 billones de pesos y un crecimiento de 5,2 % (3,8 % en 2024p, con 21,7 billones). Les siguieron telecomunicaciones (34,5 %), comercio TIC (14,4 %), contenido y media (10,7 %), manufactura TIC (0,6 %) e infraestructura TIC (0,4 %). La actividad de comercio TIC, vinculada a la comercialización de bienes TIC y canal de distribución de soluciones tecnológicas, registró un valor agregado de 8,3 billones de pesos en 2025pr (+10,3 %) y de 7,6 billones en 2024p (+13,6 %).

En cuanto a la oferta nacional de productos característicos, la producción de "software de negocios y servicios de licencias" alcanzó 3,9 billones de pesos en 2024p, y la de "servicios y consultoría de tecnologías de la información" 24,8 billones, lo que muestra un mercado amplio y consolidado de productos y servicios de software como el que se requiere en el presente proceso (suscripción de un sistema de atención virtual por chat, soporte, mantenimiento y bolsa de horas).

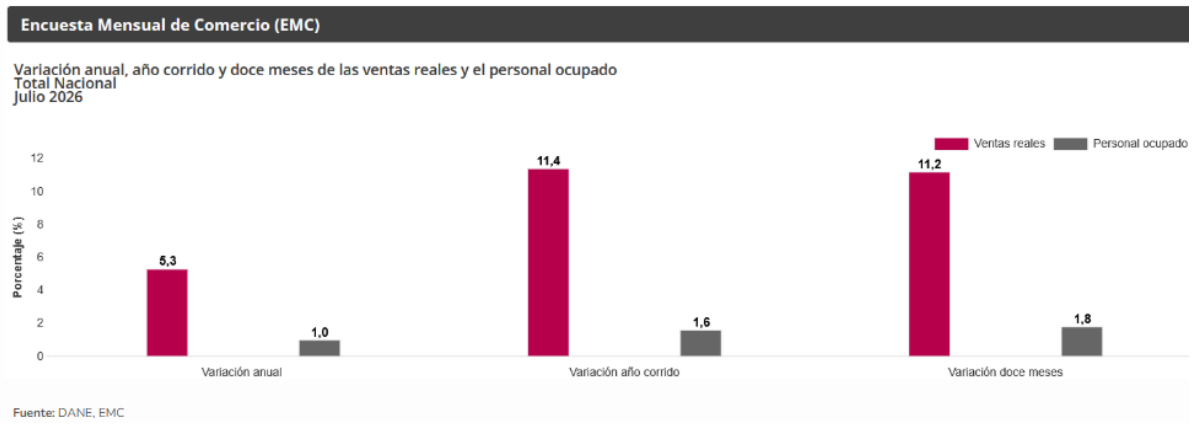
Respecto a la oferta de trabajo, en 2025p el empleo equivalente a tiempo completo de los servicios TI creció 10,6 %, al pasar de 294.146 a 325.360 puestos, mientras que el total del sector TIC decreció 0,3 % (de 747.443 a 745.418 puestos), por la caída de contenido y media (−10,5 %), comercio TIC (−9,5 %) y telecomunicaciones (−5,3 %). Esto evidencia que el talento humano especializado en servicios TI, necesario para la implementación, configuración, personalización y soporte de soluciones de software, continúa en expansión.

En consecuencia, el comportamiento de la actividad de servicios TI refleja un mercado con capacidad de oferta y disponibilidad de talento para atender la contratación de la Entidad, por lo que no se identifican factores del sector que limiten la participación de oferentes ni la ejecución del contrato. Dado que las cifras de 2024p y 2025pr son provisionales y preliminares, el indicador se toma como referente del contexto sectorial y no como determinante del valor estimado, el cual se sustenta en el análisis de precios de mercado (cotizaciones) del presente estudio.

Encuesta mensual de comercio (EMC)

De acuerdo con la información reportada por el DANE, en la Encuesta Mensual de Comercio (EMC) la cual proporciona los principales indicadores con información valiosa de datos que ofrece una visión detallada de la actividad comercial en Colombia, ayudando a entender las tendencias y cambios en el sector. (DANE, 2026)

En julio de 2026, las ventas reales del comercio minorista aumentaron 5,3% y el personal ocupado creció 1,0% en relación con el mismo mes de 2025. Excluyendo el comercio de combustibles, la variación de las ventas reales del sector fue de 7,3%. (DANE, 2026)



Nota tomado de: https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/comercio-interno/encuesta-mensual-de-comercio-emc

En julio de 2026, las ventas del comercio minorista aumentaron 5,3% frente a las registradas en el mismo mes de 2025. Catorce líneas de mercancía registraron variaciones positivas en sus ventas reales mientras que cinco (5) líneas de mercancía registraron variación negativa. (DANE, 2026)

Las mayores contribuciones positivas a la variación anual, se presentaron en las líneas de Vehículos automotores y motocicletas principalmente de uso de los hogares, Otros vehículos automotores y motocicletas y Equipo y aparatos de sonido y video (televisores), aportando en conjunto 4,1 puntos porcentuales a la variación total del comercio minorista. (DANE, 2026)

Variación porcentual encuesta mensual del comercio

Tabla 2. Variación porcentual y contribución de las ventas reales del comercio minorista según grupos de mercancías.
Total nacional
Julio (2026/2025)P

Líneas de mercancías	Julio 2026 / julio 2025 Variación %	Contribución PP
Total comercio minorista y vehículos	**5,3**	**5,3**
Vehículos automotores y motocicletas principalmente de uso de los hogares**	21,8	2,4
Otros vehículos automotores y motocicletas***	10,8	1,1
Equipo y aparatos de sonido y video (televisores)	25,0	0,6
Electrodomésticos, muebles para el hogar	11,9	0,5
Otras mercancías para uso personal o doméstico, no especificadas anteriormente*	9,5	0,3
Productos de aseo personal, cosméticos y perfumería	7,0	0,3
Productos para el aseo del hogar	9,6	0,2
Bebidas no alcohólicas	17,6	0,2
Artículos y utensilios de uso doméstico	12,8	0,2
Bebidas alcohólicas, cigarros, cigarrillos y productos del tabaco	8,9	0,2
Equipo de informática y telecomunicaciones para uso personal o doméstico.	2,8	0,2
Libros, papelería, periódicos, revistas y útiles escolares	12,8	0,1
Alimentos (víveres en general)	0,3	0,1
Artículos de ferretería, vidrios y pinturas	0,9	0,0
Calzado, artículos de cuero y sucedáneos del cuero	-0,2	-0,0
Productos farmacéuticos y medicinales	-0,7	-0,0
Prendas de vestir y textiles	-3,0	-0,1
Repuestos, partes, accesorios y lubricantes para vehículos principalmente de consumo de los hogares	-2,0	-0,1
Combustibles para vehículos automotores	-3,6	-0,6

Fuente: DANE - EMC.
P: provisional

Nota: tomado de: https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/comercio-interno/encuesta-mensual-de-comercio-emc

En periodo de enero a julio de 2026 en comparación con el mismo periodo de 2025, las ventas del comercio minorista crecieron 11,4%. En este periodo, dieciocho líneas de mercancía registraron variaciones positivas en sus ventas reales, mientras que una (1) línea de mercancía registró variación negativa. Las líneas de mayor contribución positiva al comercio fueron Vehículos automotores y motocicletas principalmente de uso de los hogares, Otros vehículos automotores y motocicletas, y Equipo de informática y telecomunicaciones y para uso personal o doméstico, aportando en conjunto 7,1 puntos porcentuales (DANE, 2026)

Tabla 3. Variación porcentual y contribución año corrido de las ventas reales del comercio minorista según grupos de mercancías
Total nacional
(Enero – julio 2026 / enero – julio 2025)[P]

Líneas de mercancías	Enero - julio 2026 / enero - julio 2025 Variación %	Contribución PP
Total comercio minorista y vehículos	**11,4**	**11,4**
Vehículos automotores y motocicletas principalmente de uso de los hogares**	37,1	3,6
Otros vehículos automotores y motocicletas***	26,5	2,2
Equipo de informática y telecomunicaciones para uso personal o doméstico.	21,1	1,3
Equipo y aparatos de sonido y video (televisores)	50,4	1,1
Electrodomésticos, muebles para el hogar	18,2	0,7
Productos de aseo personal, cosméticos y perfumería	7,6	0,3
Alimentos (víveres en general)	1,7	0,3
Repuestos, partes, accesorios y lubricantes para vehículos principalmente de consumo de los hogares	4,1	0,3
Artículos de ferretería, vidrios y pinturas	7,7	0,3
Libros, papelería, periódicos, revistas y útiles escolares	39,5	0,3
Otras mercancías para uso personal o doméstico, no especificadas anteriormente*	7,5	0,2
Artículos y utensilios de uso doméstico	15,5	0,2
Productos para el aseo del hogar	9,4	0,2
Bebidas no alcohólicas	14,5	0,2
Bebidas alcohólicas, cigarros, cigarrillos y productos del tabaco	5,9	0,1
Prendas de vestir y textiles	2,8	0,1
Calzado, artículos de cuero y sucedáneos del cuero	3,4	0,1
Productos farmacéuticos y medicinales	2,1	0,0
Combustibles para vehículos automotores	-0,8	-0,1

Fuente: DANE - EMC.

Nota: tomado de: https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/comercio-interno/encuesta-mensual-de-comercio-emc

De acuerdo con el Boletín técnico de la Encuesta Mensual de Comercio (EMC) de julio de 2026, las ventas reales del comercio al por menor y de vehículos aumentaron 5,3 % frente a julio de 2025 (7,3 % excluyendo combustibles), con una variación de 11,4 % en lo corrido del año y de 11,2 % en los últimos doce meses. El personal ocupado creció 1,0 % anual, 1,6 % en lo corrido del año y 1,8 % en doce meses. En el mes, catorce líneas de mercancía registraron variaciones positivas y cinco negativas.

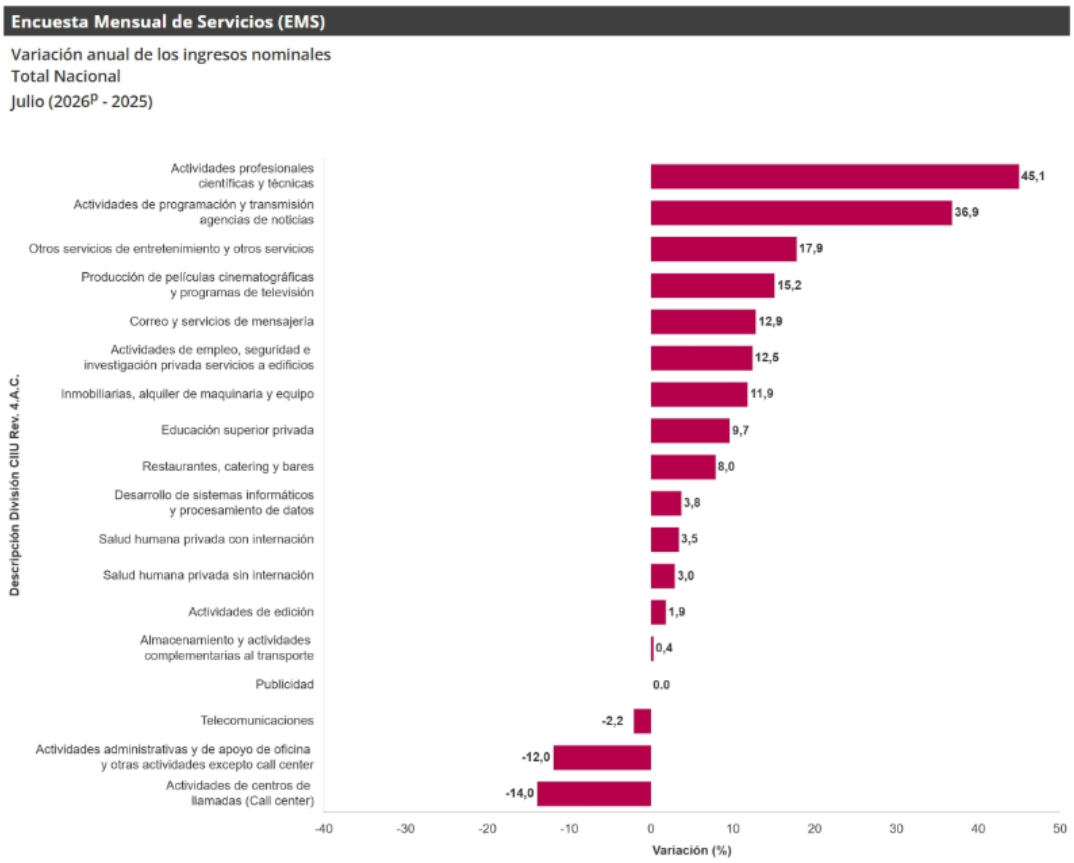
En cuanto a las líneas relacionadas con tecnología, las ventas de equipo de informática y telecomunicaciones para uso personal o doméstico crecieron 2,8 % en julio de 2026 y 21,1 % en el acumulado de enero a julio. En el comercio al por mayor (división 46), el margen comercial nominal creció 3,1 % en julio y 10,4 % en lo corrido del año, mientras que el personal ocupado disminuyó 1,2 % y 0,8 %, respectivamente.

Respecto al comercio electrónico, las ventas realizadas por este canal por las empresas del comercio al por menor aumentaron 14,7 % en julio de 2026 frente a julio de 2025 y 21,1 % en el periodo enero–julio, con una participación de 2,6 % en las ventas totales (2,4 % en julio de 2025). Este comportamiento evidencia una mayor adopción de canales digitales de venta y atención, lo cual es coherente con la necesidad de la Entidad de fortalecer su canal de atención virtual con respuesta automática vía chat.

No obstante, la EMC mide la evolución de las ventas de bienes en el comercio y no de servicios de software o de tecnologías de la información, por lo que sus resultados no determinan el valor estimado del presente proceso ni representan un riesgo para su ejecución. Al tratarse de cifras provisionales, el indicador se toma como referente del contexto económico y de la digitalización del comercio, y el valor del contrato se sustenta en el análisis de precios de mercado (cotizaciones) del presente estudio.

Encuesta mensual de servicios (EMS)

La encuesta mensual de servicios es realizada por el DANE que obtiene la información de las variables principales del sector servicios para el análisis de su evolución en el corto plazo. En julio de 2026, quince de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación positiva en los ingresos totales, en comparación con julio de 2025. Además, catorce de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación negativa en el personal ocupado total, en comparación con julio de 2025. (DANE, 2026)



Nota: tomado de: https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/servicios/encuesta-mensual-de-servicios-ems

En julio de 2026, quince de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación positiva en los ingresos totales, en comparación con julio de 2025. (DANE, 2026)

Tabla 1. Variación anual de los ingresos y contribución por tipo de ingresos, según subsector de servicios
Total nacional
Julio (2026/2025)p

Clasificación CIIU Rev. 4 A.C.			Ingresos nominales	Ingresos por servicios	Venta de Mercancías	Otros Ingresos
Sección	División	Descripción	Variación (%)	Contribución (PP)		
H	División 52	Almacenamiento y actividades complementarias al transporte	0,4	0,1	-0,0	0,4
H	División 53	Correo y servicios de mensajería	12,9	11,8	-0,0	1,1
I	División 56	Restaurantes, catering y bares	8,0	6,8	1,1	0,1
J	Divsión 58	Actividades de edición	1,9	-8,2	-0,3	10,4
J	División 59, excepto Clase 5920	Producción de películas cinematográficas y programas de televisión	15,2	4,8	6,5	4,0
J	División 60 y Clase 6391	Actividades de programación y transmisión, agencias de noticias	36,9	29,3	-0,1	7,7
J	División 61	Telecomunicaciones	-2,2	1,6	-4,1	0,2
J	División 62, División 63, excepto Clase 6391	Desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos	3,8	2,2	1,6	-0,0
LN	Sección L. División 68 Sección N. Divisiones 7710, 7729 y 7730	Inmobiliarias, alquiler de maquinaria y equipo	11,9	12,3	-0,4	-0,0
M	Divisiones 69, 70, 71, 72, Clase 7320, División 74	Actividades profesionales científicas y técnicas	45,1	45,0	0,0	-0,0
M	Clase 7310	Publicidad	0,0	0,0	0,0	-0,0
N	Divisiones 78, 80 y 81, excepto Clase 8130	Actividades de empleo, seguridad e investigación privada, servicios a edificios	12,5	12,6	-0,1	-0,0
N	Clase 8220	Actividades de centros de llamadas (Call center)	-14,0	-14,0	0,0	-0,0
N	División 82 excepto Clase 8220	Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades, excepto Call center	-12,0	-12,4	0,0	0,4
P	Grupo 854	Educación superior privada	9,7	8,5	-0,0	1,2
Q	Clase 8610	Salud humana privada con internación	3,5	3,6	-0,2	0,1
Q	División 86 excepto Clase 8610	Salud humana privada sin internación	3,0	2,7	0,4	-0,1
S	Divisiones 90, 92, 93, 95 y 96	Otros servicios de entretenimiento y otros servicios	17,9	14,0	0,9	3,1

Fuente: DANE, EMS.

Nota: tomado de: https://www.dane.gov.co/files/operaciones/EMS/bol-EMS-jul2026.pdf

En julio de 2026, catorce de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación negativa en el personal ocupado total, en comparación con julio de 2025. (DANE, 2026)

Tabla 2. Variación anual del personal ocupado total y contribución por categoría de contratación, según subsector de servicios
Total nacional
Julio (2026/2025)p

Clasificación CIIU Rev. 4 A.C.			Personal ocupado total*	Permanente	Temporal directo	Agencias	Misión** Hora cátedra***
Sección	División	Descripción	Variación (%)	Contribución (PP)			
H	División 52	Almacenamiento y actividades complementarias al transporte	1,4	2,1	-2,5	1,9	
H	División 53	Correo y servicios de mensajería	-8,5	-0,5	-1,9	-6,0	
I	División 56	Restaurantes, catering y bares	-1,0	-0,2	-1,1	0,3	
J	Divsión 58	Actividades de edición	-12,3	-8,1	-2,7	-1,6	
J	División 59, excepto Clase 5920	Producción de películas cinematográficas y programas de televisión	0,3	-2,1	-0,1	2,5	
J	División 60 y Clase 6391	Actividades de programación y transmisión, agencias de noticias	-3,2	-2,5	0,5	-1,2	
J	División 61	Telecomunicaciones	-10,9	-8,6	-0,0	-2,3	
J	División 62, División 63, excepto Clase 6391	Desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos	2,3	2,8	-0,5	-0,0	
LN	Sección L. División 68 Sección N. Divisiones 7710, 7729 y 7730	Inmobiliarias, alquiler de maquinaria y equipo	-1,2	0,5	-0,3	-1,4	
M	Divisiones 69, 70, 71, 72, Clase 7320, División 74	Actividades profesionales científicas y técnicas	-2,7	-0,6	-2,1	-0,1	
M	Clase 7310	Publicidad	-8,7	-1,9	-7,6	0,8	
N	Divisiones 78, 80 y 81, excepto Clase 8130	Actividades de empleo, seguridad e investigación privada, servicios a edificios	-2,9	1,8	-2,2	0,2	-2,6
N	Clase 8220	Actividades de centros de llamadas (Call center)	-15,0	-12,3	-2,7	0,0	
N	División 82 excepto Clase 8220	Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades, excepto Call center	-14,8	-4,4	-8,9	-1,5	
P	Grupo 854	Educación superior privada	-1,7	-0,1	-1,4	-0,1	-0,2
Q	Clase 8610	Salud humana privada con internación	-1,0	0,1	-0,4	-0,7	
Q	División 86 excepto Clase 8610	Salud humana privada sin internación	0,0	0,3	0,1	-0,4	
S	Divisiones 90, 92, 93, 95 y 96	Otros servicios de entretenimiento y otros servicios	-2,8	-0,9	-2,1	0,1	

Fuente: DANE, EMS.

Nota: tomado de: https://www.dane.gov.co/files/operaciones/EMS/bol-EMS-jul2026.pdf

En julio de 2026, todos los subsectores de servicios presentaron variación positiva en los salarios, en comparación con julio de 2025. (DANE, 2026)

Tabla 3. Variación anual de los salarios y contribución por categoría de contratación, según subsector de servicios
Total nacional
Julio (2026/2025)p

Clasificación CIIU Rev. 4 A.C.			Personal ocupado sin agencias*	Permanente	Temporal directo	Misión** Hora cátedra***
Sección	División	Descripción	Variación (%)	Contribución (PP)		
H	División 52	Almacenamiento y actividades complementarias al transporte	12,0	6,2	5,8	
H	División 53	Correo y servicios de mensajería	16,7	10,8	5,9	
I	División 56	Restaurantes, catering y bares	18,7	10,5	8,3	
J	Divsión 58	Actividades de edición	6,7	3,5	3,2	
J	División 59, excepto Clase 5920	Producción de películas cinematográficas y programas de televisión	16,7	9,2	7,5	
J	División 60 y Clase 6391	Actividades de programación y transmisión, agencias de noticias	8,4	5,1	3,3	
J	División 61	Telecomunicaciones	10,2	7,8	2,4	
J	División 62, División 63, excepto Clase 6391	Desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos	3,2	1,5	1,6	
LN	Sección L. División 68 Sección N. Divisiones 7710, 7729 y 7730	Inmobiliarias, alquiler de maquinaria y equipo	8,4	4,1	4,4	
M	Divisiones 69, 70, 71, 72, Clase 7320, División 74	Actividades profesionales científicas y técnicas	7,9	3,2	4,8	
M	Clase 7310	Publicidad	6,3	6,3	-0,1	
N	Divisiones 78, 80 y 81, excepto Clase 8130	Actividades de empleo, seguridad e investigación privada, servicios a edificios	21,5	6,6	9,5	5,4
N	Clase 8220	Actividades de centros de llamadas (Call center)	10,0	3,9	6,1	
N	División 82 excepto Clase 8220	Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades, excepto Call center	20,3	11,1	9,2	
P	Grupo 854	Educación superior privada	5,4	0,9	1,4	3,2
Q	Clase 8610	Salud humana privada con internación	9,7	4,5	5,1	
Q	División 86 excepto Clase 8610	Salud humana privada sin internación	6,7	1,9	4,8	
S	Divisiones 90, 92, 93, 95 y 96	Otros servicios de entretenimiento y otros servicios	15,7	7,4	8,3	

Nota: tomado de: https://www.dane.gov.co/files/operaciones/EMS/bol-EMS-jul2026.pdf

En lo corrido de 2026, dieciséis de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación positiva en los ingresos, quince presentaron variación negativa en el personal ocupado total y todos los subsectores presentaron incrementos en los salarios, en comparación con el mismo periodo de 2025. (DANE, 2026)

Tabla 4. Variación año corrido de los ingresos nominales, personal ocupado total y salarios, según subsector de servicios
Total nacional
(Enero - julio 2026 / enero - julio 2025)ᵖ

Clasificación CIIU Rev. 4 A.C.			Variación (%) Año corrido		
Sección	División	Descripción	Ingresos	Personal Ocupado total*	Salarios**
H	División 52	Almacenamiento y actividades complementarias al transporte	0,3	0,9	12,1
H	División 53	Correo y servicios de mensajería	13,8	-6,0	18,4
I	División 56	Restaurantes, catering y bares	7,8	-1,5	20,1
J	Divsión 58	Actividades de edición	0,8	-11,4	7,5
J	División 59, excepto Clase 5920	Producción de películas cinematográficas y programas de televisión	11,7	7,1	15,2
J	División 60 y Clase 6391	Actividades de programación y transmisión, agencias de noticias	15,8	-1,1	7,7
J	División 61	Telecomunicaciones	1,3	-8,2	9,6
J	División 62, División 63, excepto Clase 6391	Desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos	6,2	1,3	2,5
LN	Sección L. División 68 Sección N. Divisiones 7710, 7729 y 7730	Inmobiliarias, alquiler de maquinaria y equipo	7,9	-1,6	9,2
M	Divisiones 69, 70, 71, 72, Clase 7320, División 74	Actividades profesionales científicas y técnicas	22,1	-1,7	7,3
M	Clase 7310	Publicidad	9,0	-5,6	8,9
N	Divisiones 78, 80 y 81, excepto Clase 8130	Actividades de empleo, seguridad e investigación privada, servicios a edificios	16,2	-1,4	20,0
N	Clase 8220	Actividades de centros de llamadas (Call center)	-8,6	-11,3	9,4
N	División 82 excepto Clase 8220	Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades, excepto Call center	-2,7	-10,6	19,8
P	Grupo 854	Educación superior privada	7,4	-0,9	6,1
Q	Clase 8610	Salud humana privada con internación	5,0	-1,8	9,4
Q	División 86 excepto Clase 8610	Salud humana privada sin internación	6,6	-0,6	8,7
S	Divisiones 90, 92, 93, 95 y 96	Otros servicios de entretenimiento y otros servicios	15,9	-2,9	15,8

Fuente: DANE, EMS.

Nota: tomado de: https://www.dane.gov.co/files/operaciones/EMS/bol-EMS-jul2026.pdf

De acuerdo con el Boletín técnico de la Encuesta Mensual de Servicios (EMS) de julio de 2026, quince de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación positiva en los ingresos nominales frente a julio de 2025, dieciséis en lo corrido del año y diecisiete en los últimos doce meses. En contraste, catorce subsectores registraron disminución del personal ocupado en el mes, y todos presentaron incrementos en los salarios.

Para el objeto del presente proceso resulta relevante el subsector "Desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos" (CIIU Rev. 4 A.C., divisiones 62 y 63, excepto la clase 6391), que agrupa las actividades de programación, consultoría informática y servicios relacionados con el software. En julio de 2026, sus ingresos nominales aumentaron 3,8 % frente a julio de 2025 (2,2 puntos porcentuales por ingresos por servicios y 1,6 por venta de mercancías), con variaciones de 6,2 % en lo corrido del año (enero–julio) y de 5,6 % en los últimos doce meses. El personal ocupado del subsector creció 2,3 % en el mes, 1,3 % en lo corrido del año y 0,8 % en doce meses, y los salarios aumentaron 3,2 %, 2,5 % y 3,9 %, respectivamente.

Este comportamiento evidencia que el subsector donde se prestan los servicios de software, soporte y configuración requeridos por la Entidad mantiene una evolución positiva en ingresos y en empleo, con un crecimiento de los salarios moderado frente al de otros subsectores de servicios. En consecuencia, no se identifican en la EMS señales de contracción de la oferta ni presiones de costos que afecten la disponibilidad de proveedores o el valor de la bolsa de horas, por lo que se considera que el sector cuenta con capacidad suficiente para atender la contratación.

No obstante, dado que se trata de cifras provisionales, de variaciones nominales (no reales) y de un indicador agregado de ingresos de las empresas del subsector, la EMS se toma como referente del contexto sectorial y no como determinante del valor estimado, el cual se sustenta en el análisis de precios de mercado (cotizaciones) del presente estudio.

Empleo en diferentes Grupos Poblacionales

Teniendo en cuenta que es necesario fomentar contratos estatales por parte de población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional (Artículo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1082 de 2015, adicionado por el artículo 3 del Decreto 1860 de 2021)

A continuación, se presenta información desarrollada por la ANDI en su Informe Nacional de Empleo Inclusivo INEI 2023 en relación con la incorporación de los diferentes grupos poblacionales en el mercado laboral nacional y las condiciones en el País, donde se abordan desde la perspectiva del Empleo Incluyente, así:

Según el censo nacional de población del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) de 2018, en Colombia residen 52.215.503 personas. Dentro de este grupo poblacional, las mujeres representan el 51,2% de la población, los jóvenes el 25%, y el 19% son víctimas del conflicto armado. Además, el 9,3% de la población es afrocolombiana, el 4,4% pertenece a comunidades indígenas, el 7,1% enfrenta desafíos asociados a la discapacidad, el 7,8% son migrantes y el 1,3% son reinsertados y reincorporados. Estos números reflejan la diversidad poblacional del país. [4]

Una de las principales barreras que enfrentan las mujeres para acceder y permanecer en un empleo formal son los roles de género y la distribución inequitativa de las responsabilidades del hogar entre ambos sexos, que les demanda tiempo y les impide buscar o estar en un empleo. Según la Encuesta Nacional de Uso del Tiempo (ENUT), entre septiembre de 2020 y agosto del 2021, «el tiempo diario promedio dedicado por mujeres a actividades de trabajo no remunerado (no comprendido en el SCN) es mayor que el dedicado por hombres en 4 horas y 38 minutos» (DANE, 2022).[5]

En Colombia existen 5 635 338 personas que se auto reconocen como indígena, gitano o rom, raizal, palenquero, negro, mulato o afrodescendiente, representando el 11,2 % de la población total. A ellos se hace referencia como personas con autorreconocimiento étnico. La gran mayoría de las personas con autorreconocimiento étnico encontraron su empleo

[4] https://www.andi.com.co/Uploads/inei_2023.pdf

[5] https://www.andi.com.co/Uploads/inei_2023.pdf

pidiendo ayuda a familiares (69,9 %). Para las personas que no se auto reconocen, este también fue el medio principal, aunque en menor medida (63,2 %).[6]

De forma complementaria, el Servicio Público de Empleo (SPE), en su documento "Modelo de Inclusión Laboral" (noviembre de 2025)[7], señala que las desigualdades y brechas existentes limitan el acceso al mercado laboral formal y afectan especialmente a las personas con mayores desafíos para ingresar, mantenerse o avanzar en un empleo. El documento clasifica las barreras de inclusión laboral en tres tipos: individuales (personales y familiares), organizacionales y del entorno. Las primeras se asocian a la ausencia de habilidades y conocimientos para cumplir los procesos de selección, y en el caso de las mujeres a la distribución inequitativa del cuidado del hogar. Las organizacionales se relacionan con los requisitos exigidos por las empresas, los sesgos y estereotipos en la selección y el desconocimiento de la normatividad o de los incentivos tributarios. Las barreras del entorno corresponden a limitaciones geográficas, económicas y de infraestructura que afectan a personas y organizaciones. El mismo documento advierte, citando el Estudio de Empresas de Familia de 2023 (PwC, 2024), que el 82 % de las empresas colombianas no tiene una estrategia ambiental, social y de gobernanza (ASG) y el 88 % carece de compromisos formales con la diversidad, equidad e inclusión, lo que evidencia la necesidad de sensibilización y de incentivos para promover la vinculación de poblaciones con mayores barreras de inclusión laboral.

En el marco del presente proceso, cuyo objeto es la suscripción, soporte y mantenimiento de un sistema de atención virtual vía chat y una bolsa de horas para su configuración, la información anterior se toma como contexto del mercado laboral y de la política pública de inclusión. Los requisitos del proceso se limitan a las condiciones técnicas y económicas necesarias para satisfacer la necesidad de la Entidad.

CONTEXTO TÉCNICO

Las especificaciones técnicas del proceso de contratación se encuentran incluidas en la Ficha técnica del presente proceso.

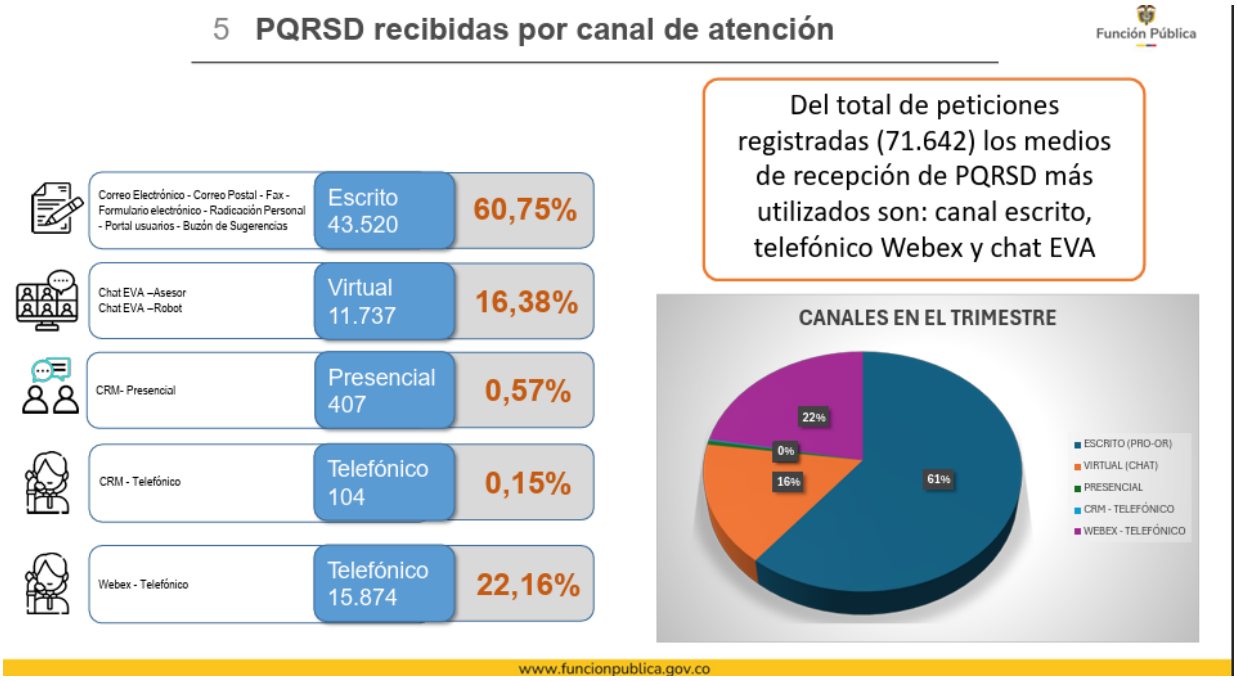
Los sistemas de atención virtual con respuesta automática, particularmente los asistentes conversacionales, representan una evolución significativa de la tecnología conversacional y han alcanzado un nivel de madurez que los posiciona como componentes relevantes en la transformación digital de las organizaciones públicas y privadas. Se utilizan para mejorar la experiencia del usuario mediante asistencia oportuna y para automatizar procesos asociados a la atención de consultas. A diferencia de los chatbots tradicionales, que se limitan a responder consultas predefinidas, las soluciones actuales pueden incorporar capacidades de procesamiento de lenguaje natural que les permiten interpretar la intención del usuario, resolver de manera autónoma un alto porcentaje de las consultas y escalar a asesores humanos únicamente aquellas que requieren atención especializada.

[6] https://www.andi.com.co/Uploads/inei_2023.pdf

[7] https://www.serviciodeempleo.gov.co/wp-content/uploads/2025/12/DocModeloInclusion_NOV2025.pdf

El ecosistema tecnológico que soporta estas soluciones, integrado por la inteligencia artificial, el aprendizaje automático, el procesamiento de lenguaje natural y la computación en la nube, se encuentra consolidado en el mercado colombiano, lo que permite que empresas especializadas ofrezcan soluciones robustas y escalables para el sector público. En el caso de Función Pública, el canal de chat del Espacio de Asesoría Virtual – EVA ha evolucionado de manera progresiva, incorporando contenidos, flujos de atención e integraciones propias de la Entidad, y de acuerdo con el informe Unificado PQRSD del tercer trimestre de 2026 representó el 16,38 % de las 71.642 peticiones recibidas. La continuidad del servicio, exige contar con un proveedor que garantice la calidad, la migración de la información y la evolución tecnológica del canal.

A continuación, se presenta del informe unificado de PQRDS del tercer trimestre del 2026 los resultados recibidos por canal de atención.



CONTEXTO REGULATORIO

Normativa constitucional y legal aplicable

- Constitución Política de Colombia, artículos 2, 6, 15, 121, 122, 209 y 267, que establecen los fines esenciales del Estado, los principios de la función administrativa, la protección de los datos personales y el control fiscal sobre la gestión de los recursos públicos.
- Ley 80 de 1993, Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.
- Ley 1150 de 2007, medidas para la eficiencia y la transparencia en la contratación con recursos públicos; en particular, el numeral 5 del artículo 2, adicionado por el artículo 94 de la Ley 1474 de 2011, relativo a la selección de mínima cuantía.
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción.

- Ley 1882 de 2018, que modifica la Ley 1150 de 2007 en materia de subsanabilidad de documentos y requisitos habilitantes.
- Ley 2069 de 2020, de impulso al emprendimiento, en particular los artículos 30 y 31 sobre la participación de las Mipymes en las compras públicas.
- Ley 1712 de 2014, de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificada por la Ley 2080 de 2021, en lo relativo a la atención al ciudadano y al uso de medios electrónicos.
- Ley 2294 de 2023, Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026, en lo vigente, en cuanto a los lineamientos de transformación digital del Estado.

Normativa reglamentaria en materia de contratación pública

- Decreto 1082 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional.
- Artículos 2.2.1.2.1.5.1 y siguientes del Decreto 1082 de 2015, que regulan la modalidad de mínima cuantía, aplicable a la contratación cuyo valor no exceda el diez por ciento (10 %) de la menor cuantía de la entidad.
- Decreto 142 de 2023, que modifica y adiciona el Decreto 1082 de 2015 para promover el acceso de las Mipymes, cooperativas y entidades de la economía solidaria al sistema de compras públicas.
- Decreto 1860 de 2021, que reglamenta los artículos 30, 31, 32, 34 y 35 de la Ley 2069 de 2020 y adiciona el artículo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1082 de 2015, sobre el fomento de la ejecución de contratos estatales por parte de población en pobreza extrema, desplazados, personas en reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional.

Normativa en tecnologías de la información, gobierno digital, inteligencia artificial y protección de datos

- Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, marco general del sector TIC.
- Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector TIC.
- Decreto 767 de 2022, Política de Gobierno Digital.
- Decreto 338 de 2022, que adiciona el Título 21 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015 sobre gobernanza de la seguridad digital.
- Ley 1581 de 2012, disposiciones generales para la protección de datos personales, aplicable a los datos recolectados y tratados a través del sistema de atención virtual, y Decreto 1074 de 2015 en los capítulos que la reglamentan.
- Ley 1273 de 2009, que protege la información y los datos y los sistemas que utilizan tecnologías de la información.
- Resolución 500 de 2021 del MinTIC, que adopta el Modelo de Seguridad y Privacidad

de la Información (MSPI), fortalecida por la Resolución 746 de 2022 y cuyo Anexo 1 fue actualizado por la Resolución 2277 de 2025.

- Resolución 1519 de 2020 del MinTIC, sobre estándares de publicación y divulgación de información, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos.
- CONPES 3975 de 2019 (Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial), CONPES 3995 de 2020 (Confianza y Seguridad Digital) y CONPES 4144 de 2025 (Política Nacional de Inteligencia Artificial).
- Manual de Gobierno Digital y lineamientos del MinTIC en materia de transformación digital.
- MGGTI.GE.ST.04 Guía de computación en la Nube 2.0 Este documento contribuye a establecer definiciones y criterios actualizados para identificar si una persona, natural o jurídica, pública o privada, es un proveedor de servicios de computación en la nube.

Estándares técnicos aplicables

- ISO/IEC 27001:2022 e ISO/IEC 27002:2022, sistemas de gestión de seguridad de la información y controles, aplicables a la plataforma y a los datos gestionados por el proveedor.
- MSPI – Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información.
- ISO 9001:2015 e ITIL, como referencias de gestión de calidad y de servicios de TI.

Propiedad intelectual y derechos de autor sobre software

Decisión Andina 351 de 1993, Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993 y Ley 1915 de 2018, que protegen los programas de ordenador como obras de derecho de autor, y las directrices para el uso de software debidamente licenciado en las entidades públicas.

Normativa tributaria aplicable

- Estatuto Tributario (Decreto 624 de 1989), artículo 476, numeral 21, que excluye del impuesto sobre las ventas el suministro de páginas web, servidores (hosting) y computación en la nube (cloud computing), incorporado por el artículo 187 de la Ley 1819 de 2016.
- Concepto Unificado DIAN No. 017056 de 2017, que desarrolla las características, los modelos de servicio (entre ellos SaaS) y de implementación de la computación en la nube y las condiciones para aplicar la exclusión.
- Concepto DIAN 17056 del 25 de agosto de 2017 (Dirección de Gestión Jurídica). Desarrolla, junto con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el alcance de la exclusión del IVA para los servicios de computación en la nube, incorporada por el artículo 187 de la Ley 1819 de 2016 al artículo 476 del Estatuto Tributario. Establece que, para que opere la exclusión, el servicio debe cumplir las cinco características esenciales de la computación en la nube (autoservicio bajo demanda, acceso amplio a la red, agrupación de recursos, rápida elasticidad y servicio medible), corresponder a un modelo de servicio (SaaS, PaaS o IaaS) y estar desplegado en un modelo de implementación (nube privada, comunitaria, pública o híbrida). Precisa que el almacenamiento tradicional y el licenciamiento en la nube que no reúnan dichos

elementos no quedan cubiertos, que los servicios de conectividad y transporte de los operadores no son SaaS, PaaS ni IaaS, y que la exclusión es efectiva exclusivamente para el proveedor.

- Oficio DIAN 2130 del 3 de febrero de 2020. Reitera que la exclusión del numeral 21 del artículo 476 del Estatuto Tributario requiere verificar el cumplimiento de los elementos de la computación en la nube conforme al Concepto 17056 de 2017, y que la DIAN no puede determinar de forma genérica si un servicio califica. Señala que el autodiagnóstico es responsabilidad del prestador y constituye plena prueba para este cuando la Administración Tributaria lo requiera, sin perjuicio de que la DIAN pueda cuestionar la información y valorar otras pruebas. Advierte que, si se presta como excluido un servicio que debía ser gravado, el responsable puede enfrentar las sanciones tributarias correspondientes, y que si se cobró IVA sobre un servicio excluido el prestador puede solicitar la devolución del pago de lo no debido.

ANÁLISIS DE LA OFERTA

En este capítulo se procede a identificar y analizar los proveedores que hacen parte del presente proceso. Así mismo, se realiza el análisis del artículo 2.2.1.2.4.2.2 del Decreto 1082 de 2015, modificado por el Decreto 1860 de 2021, en cuanto a la participación de las Mipymes, con el fin de determinar si procede la limitación de la convocatoria a Mipymes.

El análisis de la oferta tiene por objeto observar si existe en el mercado pluralidad de oferentes que proporcionen los servicios que requiere la Entidad, de tal forma que ayude a establecer el tipo de proceso de selección a adelantar para la contratación de la suscripción, soporte y mantenimiento del Sistema de Atención Virtual con Respuesta Automática vía Chat y la bolsa de horas para automatizaciones, personalizaciones y configuraciones.

Los servicios a contratar pueden ser prestados por personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, uniones temporales y consorcios, con domicilio en Colombia, cuyo objeto social o actividad mercantil les permita desarrollar el objeto de la presente contratación. En el mercado existe oferta de plataformas de atención virtual con respuesta automática bajo la modalidad de software como servicio que cumple las características exigidas en la ficha técnica.

Pluralidad de oferentes. Como resultado del estudio de mercado, la Entidad recibió nueve (9) cotizaciones de nueve (9) personas jurídicas distintas: tres (3) en respuesta a la solicitud de información publicada en el SECOP II (No. DAFP-SIP-040-2026) y seis (6) en respuesta a la consulta directa a treinta y nueve (39) potenciales proveedores. Este resultado evidencia la existencia de pluralidad de oferentes en el mercado para los servicios requeridos y es consistente con la selección del proceso de mínima cuantía, de conformidad con el numeral 5 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, adicionado por el artículo 94 de la Ley 1474 de 2011, y los artículos 2.2.1.2.1.5.1 y siguientes del Decreto 1082 de 2015.

Análisis de participación de las Mipymes. De conformidad con el artículo 2.2.1.2.4.2.2 del Decreto 1082 de 2015, modificado por el Decreto 1860 de 2021, las entidades estatales deben limitar la convocatoria a Mipymes colombianas cuando el valor del proceso sea inferior a ciento veinticinco mil dólares de los Estados Unidos de América (US$125.000), siempre que al menos dos (2) Mipymes colombianas presenten la solicitud de limitación, a más tardar un (1) día hábil antes del acto de apertura del proceso o del acto equivalente, y cuyo objeto social les permita ejecutar el contrato.

Por lo tanto, el proceso es susceptible de limitación a Mipymes, la cual procederá si se cumplen los requisitos señalados en la norma. La Entidad atenderá las solicitudes de limitación que se presenten dentro del plazo establecido y publicará la convocatoria en los términos del cronograma del proceso.

Análisis del Mercado de Proveedores Especializados

En el desarrollo del estudio de mercado para la suscripción, soporte y mantenimiento del Sistema de Atención Virtual con Respuesta Automática vía Chat y la bolsa de horas para automatizaciones, personalizaciones y configuraciones, se identificó la existencia de un ecosistema empresarial especializado en el sector de tecnologías de la información, conformado por empresas que desarrollan, comercializan y operan plataformas de atención virtual y asistentes conversacionales bajo la modalidad de software como servicio (SaaS), y que prestan servicios de implementación, parametrización, integración, soporte técnico, capacitación y configuración de estas soluciones.

Metodología de identificación de proveedores

Para la estructuración del presente análisis se implementó una metodología que comprendió las siguientes fuentes de información:

Consulta pública a través del SECOP II: se solicitó al Grupo de Gestión Contractual la publicación de la solicitud de información No. DAFP-SIP-040-2026, en respuesta a la cual se recibieron cotizaciones oportunas de tres (3) proveedores.

Consulta directa al mercado: durante octubre de 2026 la Entidad remitió solicitudes de cotización por correo electrónico a treinta y nueve (39) personas jurídicas identificadas como potenciales proveedores, de las cuales respondieron oportunamente seis (6).

Precios históricos del Contrato 107 de 2025: como referente adicional se tomaron los valores del contrato anterior para la suscripción y la hora de la bolsa de horas, actualizados con el IPC de la vigencia 2025 (5,10 %).

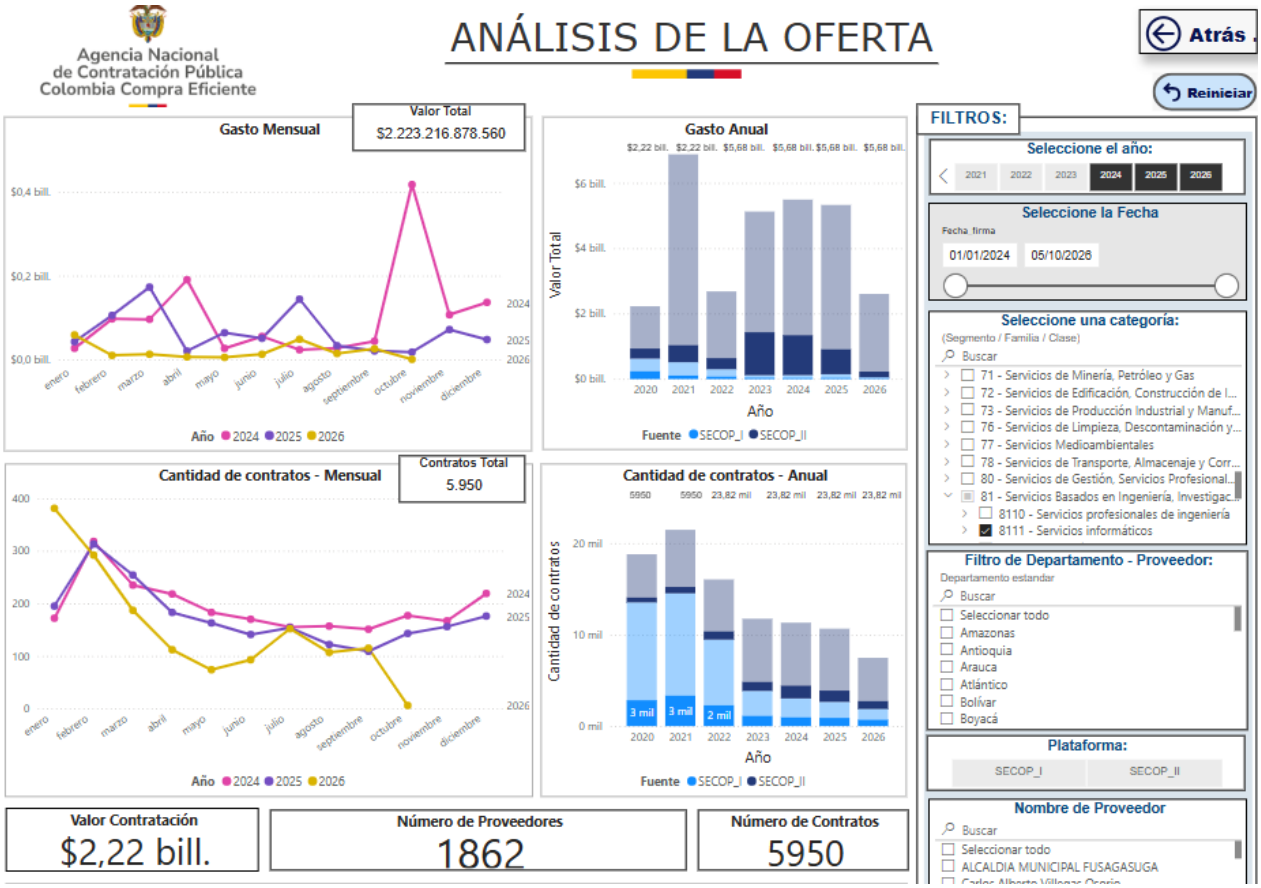
Universo de proveedores identificados

Como resultado de esta metodología se recibieron nueve (9) cotizaciones, a todas las cuales se les remitió el formato de cotización con la ficha técnica del presente proceso, así:

Proveedor	Canal de la consulta
Cloud City Colombia SAS	SECOP II
Great Boost Inc SAS	SECOP II
M@icrotel SAS	SECOP II
Sistemas y Soluciones Integradas SAS	Consulta directa por correo
Biteca SAS	Consulta directa por correo
Devbotic SAS	Consulta directa por correo
Natura Software SAS	Consulta directa por correo
Planidea SAS	Consulta directa por correo
Stratik Publicidad SAS	Consulta directa por correo

Así mismo y con el fin de conocer la forma en que las entidades estatales contratan el servicio requerido en la presente contratación, se realiza revisión de las vigencias de 2024 al 15 de octubre de 2026, en el módulo de abastecimiento estratégico de Colombia Compra Eficiente herramienta de análisis para la oferta que permite identificar las tendencias en cuanto a las adquisiciones realizadas por las entidades públicas a través de este sistema de compras, identificando el gasto histórico en una categoría del gasto de bienes o servicios, el valor de la contratación, cantidad de contratos, número y nombre de los proveedores, de igual forma permite conocer atributos de los proveedores como origen, modalidad de selección y si son plurales o no, a partir de la información que reposa en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP I, SECOP II y TVEC. (Colombia Compra eficiente) [36]

En la "Herramienta de Análisis de Oferta" se realizó una búsqueda de la contratación pública con los códigos UNSPSC del presente proceso: 81112500 (Servicios de alquiler o arrendamiento de licencias de software de computador) y 81112100 (Servicios de internet), pertenecientes a la familia 8111 – Servicios informáticos.



Nota: Tomado de https://www.colombiacompra.gov.co/analisis-de-datos-de-compra-publica/modelo-de-abastecimiento- estrategico

Para estas dos clasificaciones, en el periodo analizado se registraron 5.950 contratos con 1.862 proveedores, por un valor total de $2.223.216.878.560 (2,22 billones de pesos), lo que evidencia un mercado amplio y con numerosos oferentes. En conjunto, estas dos clasificaciones representan el 16,56 % del valor y alrededor del 20 % de los contratos de la familia 8111 – Servicios informáticos, que en el mismo periodo sumó 29.418 contratos por $13.425.966.040.371 (13,43 billones de pesos).

La clasificación, la 811121 – Servicios de internet registró 3.552 contratos por $1.658.289.883.829 (12,35 % de la familia), y la 811125 – Servicios de alquiler o arrendamiento de licencias de software de computador registró 2.399 contratos por $564.926.994.731 (4,21 %). Las clasificaciones de mayor valor dentro de la familia 8111 fueron 811118 – Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas ($3,20 billones; 5.896 contratos; 23,85 %), 811115 – Ingeniería de software o hardware ($2,24 billones; 5.933 contratos; 16,70 %) y 811122 – Mantenimiento y soporte de software ($1,97 billones; 5.839 contratos; 14,69 %). Esta última, relacionada con el soporte y mantenimiento requeridos en el presente proceso, es la tercera en valor y está entre las de mayor número

de contratos.

En cuanto al comportamiento por vigencia, en 2026 se registraron 7.459 contratos por $2.604.292.172.643 en la familia 8111, equivalentes al 19,40 % del valor del periodo analizado. En las dos clasificaciones del proceso, el valor medio por contrato fue de aproximadamente $373,6 millones, superior al valor estimado del presente proceso ($47.348.506), lo que indica que este se ubica en el rango bajo de la contratación de esta categoría.

Comportamiento clasificaciones

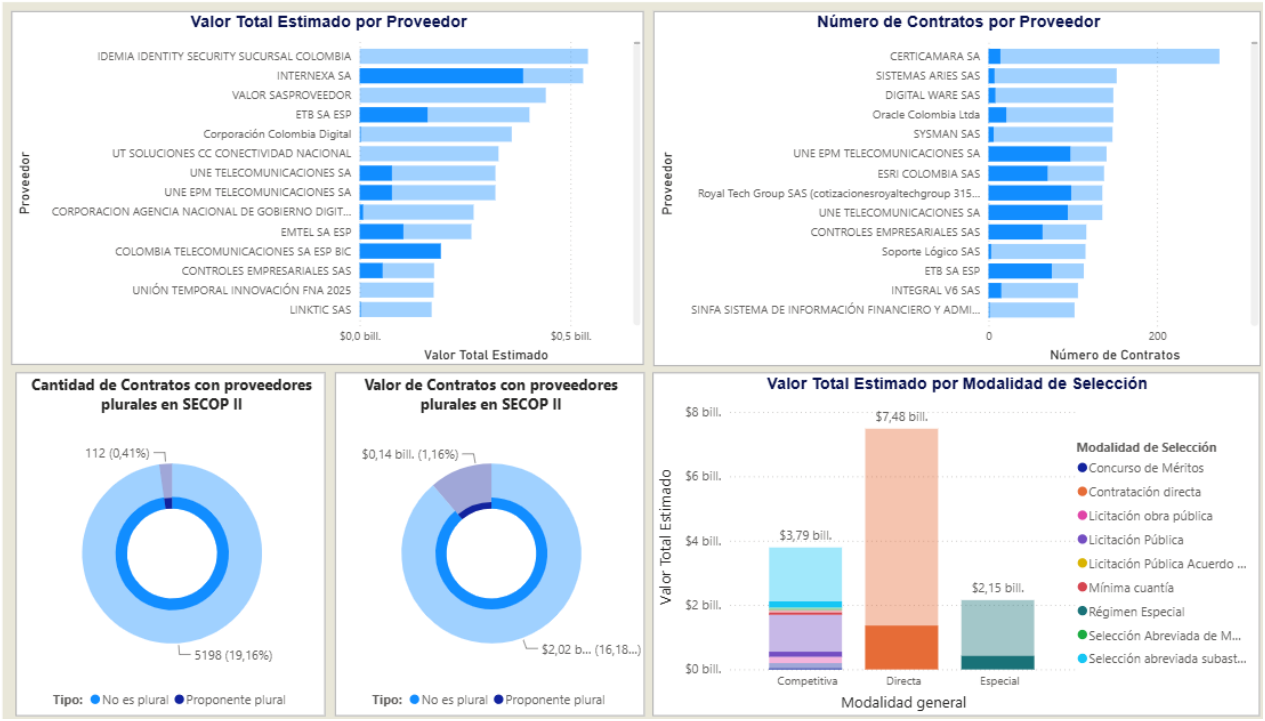
Comportamiento contratación por bienes y servicios de UNSPSC

Año	025	2026			Total		
Clasificador de Bienes y Servicios - Familia	ipación	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación
8111 - Servicios informáticos	,69%	7459	$2.604.292.172.643	19,40%	29418	$13.425.966.040.371	100,00%
811118 - Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas	,60%	1620	$875.703.405.797	6,52%	5896	$3.201.513.522.842	23,85%
811115 - Ingeniería de software o hardware	,27%	1405	$392.146.044.641	2,92%	5933	$2.242.007.617.484	16,70%
811122 - Mantenimiento y soporte de software	,74%	1498	$411.196.240.423	3,06%	5839	$1.971.920.576.867	14,69%
811120 - Servicios de datos	,93%	612	$294.322.195.657	2,19%	2285	$1.792.931.099.730	13,35%
811121 - Servicios de internet	,57%	957	$106.066.635.782	0,79%	3552	$1.658.289.883.829	12,35%
811117 - Sistemas de manejo de información MIS	,07%	163	$62.626.592.758	0,47%	762	$913.811.794.387	6,81%
811125 - Servicios de alquiler o arrendamiento de licencias de software de computador	,30%	563	$84.644.004.498	0,63%	2399	$564.926.994.731	4,21%
811123 - Mantenimiento y soporte de hardware de computador	,98%	436	$196.833.560.889	1,47%	1781	$522.879.925.139	3,89%
811116 - Programadores de computador	,39%	146	$84.680.335.232	0,63%	555	$288.413.972.353	2,15%
811124 - Servicios de alquiler o arrendamiento de hardware de computador	,73%	60	$82.668.314.917	0,62%	263	$187.202.831.580	1,39%
811119 - Sistemas de recuperación de información	,11%	36	$13.404.842.049	0,10%	190	$82.067.821.429	0,61%
Total	,69%	7459	$2.604.292.172.643	19,40%	29418	$13.425.966.040.371	100,00%

Nota: Tomado de https://www.colombiacompra.gov.co/analisis-de-datos-de-compra-publica/modelo-de-abastecimiento- estrategico

A continuación, se puede visualizar el valor total estimado por proveedor así como el número de contratos realizados, respecto a la cantidad de contratos con proveedores plurales se evidencia que el 19,16% representa a proponentes no plurales y solo el 0,41% presenta a proponentes plurales, así mismo el valor de contratos con proveedores plurales representa el 16,18% proveedores no plurales y el 1,16% proveedores plurales, además se puede validar que la contratación mediante modalidad competitiva predomina en relación a las demás modalidades de contratación como se visualiza a continuación:

Contratos por proveedor y modalidad de selección



Nota: tomado de https://www.colombiacompra.gov.co/colombia-compra/modelo-de-abastecimiento- estratégico

Respecto a los proveedores, el valor total estimado por proveedor y el número de contratos muestran una oferta diversificada, sin concentración en un único proveedor. Entre los de mayor valor figuran IDEMIA Identity Security Sucursal Colombia, Internexa S.A., ETB S.A. E.S.P., Corporación Colombia Digital y UNE Telecomunicaciones S.A.; y entre los de mayor número de contratos, Certicámara S.A., Sistemas Aries S.A.S., Digital Ware S.A.S., Oracle Colombia Ltda. y Sysman S.A.S. Por entidad contratante, se destacan la Rama Judicial, el Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el INPEC y el Departamento de Antioquia.

En relación con la composición de los proponentes, de los contratos registrados en SECOP II, 5.198 corresponden a proponentes no plurales y 112 a proponentes plurales (aproximadamente el 2%); y en valor, los contratos con proponentes no plurales suman $2,02 billones y los de proponentes plurales $0,14 billones (aproximadamente el 6,5% del valor). Esto evidencia que los servicios requeridos son contratados de manera predominante por personas jurídicas individuales, y que no es necesario recurrir a asociaciones (consorcios o uniones temporales) para atender la demanda.

Finalmente, en cuanto a la modalidad de selección, el valor total estimado de la familia 8111 se distribuye así: contratación directa $7,48 billones (55,7%), modalidades competitivas $3,79 billones (28,2%) y régimen especial $2,15 billones (16,0%). La contratación directa

predomina en valor, mientras que las modalidades competitivas, entre ellas la mínima cuantía, representan una proporción menor, lo que muestra que, en el mercado de servicios informáticos, buena parte del gasto se concentra en contratos de mayor cuantía con proveedores específicos. Dado que el presente proceso es de mínima cuantía y que existe una amplia pluralidad de oferentes (nueve (9) cotizaciones recibidas), se considera adecuada la modalidad competitiva de mínima cuantía.

INDICADORES FINANCIEROS HABILITANTES

Para el presente proceso de mínima cuantía, cuyo presupuesto oficial asciende a **CUARENTA Y TRES MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS ($ 43.472.634,00) M/C**TE, equivalente a **24,82 SMMLV**, el Departamento Administrativo de la Función Pública no establecerá indicadores financieros (liquidez, nivel de endeudamiento, razón de cobertura de intereses, capital de trabajo, rentabilidad del patrimonio o del activo) como requisitos habilitantes.

Esta decisión se sustenta en lo siguiente:

Naturaleza y cuantía del proceso. La mínima cuantía se rige por los principios de economía, celeridad y eficacia de la función administrativa (artículo 209 de la Constitución Política y artículo 3 de la Ley 1437 de 2011) y por el procedimiento simplificado del numeral 5 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y de los artículos 2.2.1.2.1.5.1 y siguientes del Decreto 1082 de 2015. En este procedimiento la oferta se selecciona por el menor precio, previa verificación de los requisitos habilitantes definidos en la invitación pública. Exigir indicadores financieros implicaría solicitar estados financieros y su análisis, una carga desproporcionada frente al valor de un contrato inferior a 28 SMMLV.

Proporcionalidad frente al riesgo. El objeto es la suscripción, soporte y mantenimiento de un servicio SaaS de atención virtual vía chat y una bolsa de horas. El servicio se presta de forma continua y se remunera mensualmente o contra servicios efectivamente recibidos, sin anticipos significativos ni inversiones previas a cargo de la Entidad. Por eso el riesgo de incumplimiento por falta de solvencia es bajo.

Pluralidad de oferentes y promoción de las Mipymes. En el estudio de mercado se recibieron nueve (9) cotizaciones. Los indicadores financieros pueden excluir sin justificación a proveedores competentes de menor tamaño. Su no exigencia es coherente con lo dispuesto en la Ley 2069 de 2020 y en el Decreto 1860 de 2021 sobre promoción de la participación de las Mipymes en la contratación estatal, y favorece la competencia y el menor precio.

La idoneidad del proponente se verifica con resultado CUMPLE / NO CUMPLE, la capacidad jurídica, la capacidad técnica y la experiencia (Formato 8: hasta dos certificaciones cuyo valor sume como mínimo el 100% del presupuesto oficial, es decir **24,82 SMMLV**). Estos requisitos permiten confirmar que el oferente tiene la capacidad para ejecutar el objeto contractual.

En consecuencia, la capacidad financiera no se evaluará mediante indicadores. La Entidad se reserva la facultad de solicitar al oferente que resulte con el menor precio la

información que considere necesaria para verificar su idoneidad, y de rechazar la oferta si no la acredita.

Clasificación empresarial en Colombia

En Colombia, la clasificación empresarial en micro, pequeñas, medianas y grandes empresas ha sido establecida por la Ley 590 de 2000 (conocida como la Ley Mipymes) y sus modificaciones, como la Ley 905 de 2004. Posteriormente, el Decreto 957 del 5 de junio de 2019 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT) actualizó los criterios de clasificación basándose en los ingresos operacionales de las empresas.

Según el Decreto 957 de 2019, la clasificación se realiza de acuerdo con los ingresos por actividades ordinarias anuales y varía según el sector económico:

Cuadro clasificación por ventas valores en pesos equivalentes a clasificación en UVT, cifras en pesos.

1 UVT vigencia 2026 = $52.374 PESOS

Tabla Clasificación empresarial

Clasificación	Manufactura	Servicios	Comercio
Microempresas	Hasta $1.234.088.562	Hasta $1.727.713.512	Hasta $2.344.731.606
Pequeñas empresas	Superior a $1.234.088.562 y hasta $10.736.408.130	Superior a $1.727.713.512 y hasta $6.910.801.674	Superior a $2.344.731.606 y hasta $22.583.459.304
Medianas empresas	Superior a $10.736.408.130 y hasta $90.950.855.310	Superior a $6.910.801.674 y hasta $25.298.422.716	Superior a $22.583.459.304 y hasta $113.164.082.808
Grandes empresas	Superior a $90.950.855.310	Superior a $25.298.422.716	Superior a $113.164.082.808

Nota tomado de: https://www.bancoldex.com/sobre-bancoldex/quienes-somos/estrategia-corporativa/clasificacion-de-empresas-en-colombia

De conformidad con la Ley 590 de 2000 y el Decreto 1074 de 2015, en Colombia las empresas se clasifican según su tamaño en microempresas, pequeñas, medianas y grandes empresas. Esta clasificación es relevante para el presente proceso en tanto el presupuesto oficial está dentro del umbral de procesos limitables a MiPymes (inferior a US$125.000), favoreciendo la participación de empresas de todos los tamaños en el mercado de mantenimiento de infraestructura tecnológica.

Contexto Macroeconómico

Durante el primer semestre de 2025 se registraron 173.907 nuevas empresas en Colombia, cifra que representa un crecimiento del 1,9% frente al mismo período de 2024, cuando se crearon 170.741 empresas. (CONFECAMARAS, 2025)[8]

Tabla 1. Creación de empresas por tamaño

Tamaño	2024-1	2025-1	Variación %	Contribución
Microempresa	170.213	173.450	1,9%	1,9%
Pequeña	500	437	-12,6%	0,0%
Mediana	20	17	-15,0%	0,0%
Grande	8	3	-62,5%	0,0%
Total	**170.741**	**173.907**	**1,9%**	**1,9%**

Fuente: RUES – Registro Único Empresarial y Social.

El segmento de las microempresas es el verdadero sostén de esa dinámica: las microempresas explican en su totalidad el crecimiento neto del período al registrar un aumento del 1,9% en su creación, mientras que las pequeñas empresas disminuyeron un 12,6%, las medianas un 15% y las grandes un 62,5%. Esto evidencia que sin el emprendimiento micro y pequeño, la demografía empresarial colombiana habría sido negativa. (CONFECAMARAS, 2025)

En materia de empleo, el 44% de las nuevas empresas creadas en el semestre generaron al menos un empleo, con mayor concentración en los subsectores de comercio al por mayor y menor, alojamiento y servicios de comida, e industrias manufactureras. (CONFECAMARAS, 2025)

[8] https://confecamaras.org.co/wp-content/uploads/2025/08/dinamica-de-creacion-de-empresas-en-colombia-op2-web.pdf

Tabla 5. Empresas creadas por subsectores económicos

Subsector económico	2024-1	2025-1	Variación %	Contribución
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	64.500	66.626	3,3%	1,3%
Otras actividades de servicios	8.571	9.324	8,8%	0,5%
Alojamiento y servicios de comida	28.946	29.577	2,2%	0,4%
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	2.932	3.401	16,0%	0,3%
Actividades inmobiliarias	3.161	3.445	9,0%	0,2%
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	2.687	2.887	7,4%	0,1%
Educación	1.567	1.630	4,0%	0,0%
Información y comunicaciones	3.456	3.490	1,0%	0,0%
Actividades financieras y de seguros	1.465	1.476	0,8%	0,0%
Explotación de minas y canteras	461	472	2,4%	0,0%
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	215	225	4,7%	0,0%
Actividades de los hogares	24	22	-8,3%	0,0%
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	66	54	-18,2%	0,0%
Distribución de agua; evacuación y tratamiento de aguas residuales, gestión de desechos y actividades de saneamiento ambiental	877	857	-2,3%	0,0%
Actividades profesionales, científicas y técnicas	10.931	10.907	-0,2%	0,0%
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación	3.645	3.600	-1,2%	0,0%
Transporte y almacenamiento	4.576	4.476	-2,2%	-0,1%
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	8.014	7.872	-1,8%	-0,1%
Industrias manufactureras	17.037	16.498	-3,2%	-0,3%
Construcción	7.486	6.869	-8,2%	-0,4%
No clasificado	124	199	60,5%	0,0%
Actividades de organizaciones y entidades extraterritoriales	0	0	0,0%	0,0%
Total	**170.741**	**173.907**	**1,9%**	**1,9%**

Fuente: RUES – Registro Único Empresarial y Social.

Tomado de: https://confecamaras.org.co/wp-content/uploads/2025/08/dinamica-de-creacion-de-empresas-en-colombia-op2-web.pdf

El 74% del total de empresas registradas corresponde a personas naturales y el 26% a sociedades, siendo las microempresas de personas naturales las que impulsaron el crecimiento con una variación del 2,6%. (CONFECAMARAS, 2025)

De acuerdo con el informe “Dinámica de creación de empresas en Colombia – Primer semestre de 2025”, elaborado por Confecámaras con base en la información del Registro Único Empresarial y Social (RUES), el tejido empresarial colombiano mantuvo una senda de expansión moderada durante el primer semestre de 2025, en un contexto de recuperación económica, desaceleración de la inflación y mejora del mercado laboral. El documento señala que, en ese periodo, se crearon 173.907 nuevas empresas en el país, lo que representó un crecimiento de 1,9% frente al mismo semestre de 2024, cuando se habían registrado 170.741. De ese total, el 74% correspondió a personas naturales y el 26% a sociedades, lo cual evidencia que el emprendimiento en Colombia sigue teniendo una base importante en unidades productivas de menor escala y en iniciativas empresariales de entrada relativamente accesible.

Uno de los principales hallazgos del informe es que el dinamismo empresarial del país se encuentra claramente concentrado en las microempresas, segmento que explicó por sí solo la totalidad del crecimiento neto observado en la creación de empresas. En efecto, las microempresas pasaron de 170.213 en el primer semestre de 2024 a 173.450 en el mismo periodo de 2025, con un crecimiento de 1,9%; en contraste, las pequeñas empresas disminuyeron de 500 a 437, las medianas de 20 a 17 y las grandes de 8 a 3. Esta composición demuestra que las Mipymes, y en especial las microempresas, constituyen el principal soporte del proceso de creación empresarial en Colombia y siguen siendo la forma predominante mediante la cual se materializa el emprendimiento, la inserción económica y la generación de actividad productiva en el país.

El documento también evidencia que esta dinámica se presenta tanto en las empresas creadas como sociedades como en aquellas matriculadas por personas naturales. En el caso de las sociedades, durante el primer semestre de 2025 se constituyeron 44.859, cifra prácticamente estable frente a 2024, y de ellas 44.441 correspondieron a microempresas. Por su parte, las empresas creadas por personas naturales ascendieron a 129.048, con un crecimiento de 2,5% frente al año anterior, incremento explicado principalmente por las microempresas, que pasaron de 125.760 a 129.009. Este comportamiento confirma que el tejido empresarial colombiano descansa estructuralmente sobre unidades productivas de menor tamaño, cuya relevancia no es marginal sino central para la economía nacional.

Desde una perspectiva sectorial, el informe muestra que el mayor dinamismo en la creación de empresas se concentró en comercio, servicios y agricultura. El sector comercio fue el principal impulsor, con 66.626 nuevas empresas y un crecimiento de 3,3%, seguido del sector servicios, con 75.249 nuevas empresas y una variación de 1,9%. A nivel de subsectores, el de “comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas” fue el que más contribuyó al crecimiento total, con 66.626 nuevas unidades y un aporte de 1,3 puntos porcentuales. Dentro de ese subsector, el informe destaca expresamente la actividad de “mantenimiento y reparación de vehículos automotores”, en la cual se crearon 2.918 nuevas empresas, con una variación de 9,6%, dato especialmente relevante para los procesos contractuales relacionados con servicios de mantenimiento del parque automotor.

Otro elemento de especial importancia es la relación entre creación de empresas y generación de empleo. Según el informe, 43,8% de las empresas nuevas creadas en el primer semestre de 2025 generaron al menos un empleo. Entre las empresas nuevas con capacidad de generar ocupación, el 39% perteneció al subsector de comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas, seguido de alojamiento y servicios de comida con 17%, industrias manufactureras con 10%, actividades profesionales, científicas y técnicas con 6% y otras actividades de servicio con 5%. Esto permite concluir que las Mipymes no solo cumplen una función en la ampliación del tejido empresarial, sino también en la absorción de mano de obra, en la dinamización del empleo local y en la sostenibilidad económica de numerosos hogares y territorios.

En términos de política económica y de análisis sectorial, los resultados del informe permiten afirmar que las Mipymes son un componente estratégico de la economía colombiana. Su importancia radica en que constituyen la base más amplia de la actividad empresarial, promueven el emprendimiento, amplían la competencia, favorecen la desconcentración del mercado y permiten una mayor capilaridad territorial en la provisión de bienes y servicios. Además, al concentrarse en actividades de comercio, servicios y reparación, estas empresas suelen responder con mayor flexibilidad a la demanda, adaptarse más rápidamente a mercados locales y participar activamente en cadenas de suministro y servicios complementarios.

En el marco del presente proceso de mínima cuantía para la contratación del mantenimiento y repuestos, es fundamental promover la participación de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPymes), considerando su rol estratégico en el fortalecimiento del tejido empresarial colombiano y su contribución al desarrollo económico nacional.

Las MiPymes representan un sector vital para la economía del país, especialmente en el contexto de la reactivación económica post-pandemia y los desafíos que plantean las dinámicas del mercado internacional. Su participación en procesos de contratación pública no solo fomenta la competencia y la innovación, sino que también contribuye a la generación de empleo formal y al desarrollo de capacidades tecnológicas nacionales.

Así mismo en el artículo 2.2.1.2.4.2.18. **Criterios diferenciales para Mipyme en el sistema de compras públicas**. *"(Adicionado por el artículo 3 del Decreto 1860 del 24 de diciembre de 2021) De acuerdo con el numeral 1 del artículo 12 de la Ley 590 de 2000, según los resultados del análisis del sector, las Entidades Estatales indistintamente de su régimen de contratación, los patrimonios autónomos constituidos por Entidades Estatales y los particulares que ejecuten recursos públicos establecerán condiciones habilitantes diferenciales que promuevan y faciliten la participación en los procedimientos de selección competitivos de las Mipyme domiciliadas en Colombia. Para el efecto, en función de los criterios de clasificación empresarial, los Documentos del Proceso deberán incorporar requisitos habilitantes diferenciales relacionados con alguno o algunos de los siguientes aspectos" :*[9]

1. Tiempo de experiencia.
2. Número de contratos para la acreditación de la experiencia.
3. Índices de capacidad financiera.
4. Índices de capacidad organizacional.

[9] https://www.dnp.gov.co/normativa/decreto-unico-reglamentario-1082-de-26-de-mayo-2015

5. Valor de la garantía de seriedad de la oferta.

"Los requisitos mencionados deberán fijarse respetando las condiciones habilitantes requeridas para el cumplimiento adecuado del contrato, teniendo en cuenta el alcance de las obligaciones. En *desarrollo de lo anterior, con la finalidad de beneficiar a las Mipyme, se establecerán condiciones más exigentes respecto a alguno o algunos de los criterios de participación antes enunciados frente a los demás proponentes que concurran al procedimiento de selección que no sean Mipyme .*

PARÁGRAFO 1. Para los efectos de este artículo, los criterios de clasificación empresarial son los definidos en el artículo 2.2.1.13.2.2 del Decreto 1074 de 2015, Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, o la norma que lo modifique, derogue o sustituya".

PARÁGRAFO 2. Tratándose de proponentes plurales, los criterios diferenciales y los puntajes adicionales solo se aplicarán si por lo menos uno de los integrantes acredita la calidad de Mipyme y tiene una participación igual o superior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal".

PARÁGRAFO 3. Lo previsto en esta norma aplica sin perjuicio de lo dispuesto en los Acuerdos Comerciales suscritos por el Estado colombiano, pero no rige en las convocatorias limitadas que se realicen conforme a los artículos 2.2.1.2.4.2.2 y 2.2.1.2.4.2.3 de este Decreto"

En desarrollo de lo anterior, con la finalidad de beneficiar a las Mipyme, se establecerán condiciones más exigentes respecto a alguno o algunos de los criterios de participación antes enunciados frente a los demás proponentes que concurran al procedimiento de selección que no sean Mipyme.

Las MIPYMES podrán acreditar la experiencia exigida en el presente proceso, con **hasta tres (3) certificaciones** de experiencia de contratos ejecutados con entidades públicas y/o privadas, las cuales deben guardar relación directa con el objeto a contratar y que sumadas deberán ser igual o superior al 100% del valor del presupuesto oficial o su equivalente expresado en SMMLV (24,82).

Provisión de bienes o servicios por parte de población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional

De conformidad con el artículo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1082 de 2015, adicionado por el artículo 3 del Decreto 1860 de 2021, en los Procesos de Contratación las Entidades Estatales pueden fomentar la provisión de bienes o servicios por parte de población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional, en un porcentaje no superior al diez por ciento (10%) ni inferior al cinco por ciento (5%) de los bienes o servicios requeridos para la ejecución del contrato, previo análisis de oportunidad y conveniencia por parte de la Entidad. En consecuencia, se analiza a continuación la procedencia de aplicar esta disposición en el presente proceso.

Como insumo de contexto social, el Boletín Trimestral de Víctimas del Conflicto Armado Bogotá D.C. Julio–Agosto de 2023, elaborado por el Observatorio Distrital de Víctimas del Conflicto Armado, evidencia que Bogotá continúa siendo uno de los principales territorios receptores de población víctima en el país. A 31 de agosto de 2023, Colombia registraba 9.555.446 personas incluidas en el Registro Único de Víctimas, de las cuales 370.752 se encontraban ubicadas en Bogotá D.C., equivalentes al 3,88% del total nacional y al 4,7% de la población total de la ciudad. Adicionalmente, la capital acumulaba 861.455 víctimas por lugar de declaración, 30.226 víctimas por lugar de ocurrencia y 658.411 víctimas por lugar de llegada asociada a desplazamiento forzado. Entre junio y agosto de 2023, la población víctima ubicada en Bogotá aumentó en 0,68% (2.533 personas), lo que reafirma la persistencia de esta presión social y territorial sobre el Distrito. En materia de movilidad, el boletín muestra que entre julio y agosto de 2023 se registró una migración total de 13.819 víctimas, compuesta por 8.176 llegadas y 5.643 salidas, con una reducción del 80% frente al trimestre anterior, pero con saldo neto positivo para la ciudad. Los principales flujos de llegada provinieron de Cundinamarca, Valle del Cauca, Tolima, Antioquia y Nariño, mientras que los destinos de salida también se concentraron en Cundinamarca, Antioquia, Nariño, Valle del Cauca y Tolima. A nivel municipal se destacan orígenes y destinos como Soacha, Buenaventura, San Andrés de Tumaco, Cali, Medellín, Villavicencio, Santa Marta y Valledupar, lo cual evidencia que Bogotá mantiene una función de recepción y tránsito frente a población víctima proveniente de distintos nodos regionales del país. En términos comparativos, la ciudad ocupa el segundo lugar nacional entre capitales con mayor número absoluto de víctimas, aunque en tasa por cada mil habitantes se ubica por debajo de ciudades como Valledupar, Santa Marta, Medellín y Cali.

Desde el punto de vista sociodemográfico, la población víctima ubicada en Bogotá presenta una composición que refuerza la necesidad de acciones de estabilización económica y social. Del total de víctimas ubicadas en la ciudad, el 51,8% corresponde a mujeres y el 48,01% a hombres; adicionalmente, el 0,14% se identifica como población LGBTI y el 0,003% como intersexual. Por ciclo vital, la mayor concentración se encuentra en la población adulta entre 29 y 59 años (45,7%), seguida por la juventud entre 18 y 28 años (24,5%) y por los mayores de 60 años (10%), mientras que la población en edad escolar asciende a 73.354 personas. El documento también reporta una disminución en primera infancia, infancia y adolescencia, y un aumento más marcado en adultos mayores. A su vez, la tasa de dependencia demográfica de esta población es de 26 dependientes por cada 100 personas en edad productiva, frente a 40 en Bogotá y 49 en Colombia, lo que sugiere una mayor participación relativa de población en edad económicamente activa, aunque no necesariamente con ingresos suficientes o empleo estable. Por pertenencia étnica, el 86,4% no reporta pertenencia étnica, el 9,02% se reconoce como afrocolombiano, el 4,74% como indígena, el 0,38% como Rom, el 0,09% como raizal y el 0,03% como palenquero. Territorialmente, la información georreferenciada muestra una distribución relevante de esta población en varias localidades de Bogotá, aunque persiste un 24,7% de registros sin información de ubicación específica. Entre las localidades con mayor número de víctimas se encuentran Kennedy (40.823), Ciudad Bolívar (38.804), Bosa (37.285), Suba (32.520) y Engativá (21.174). No obstante, al revisar la tasa por cada mil habitantes, las localidades con mayor intensidad relativa son La Candelaria (83), Santa Fe (75), Los Mártires (64), Ciudad Bolívar (59), Bosa (51) y Usme (49). Esta distribución indica que la población víctima se

concentra tanto en territorios periféricos de alta densidad poblacional como en localidades centrales con alta carga relativa, lo cual es relevante como referencia del contexto social y territorial

del Distrito.

El boletín también destaca la persistencia de condiciones de vulnerabilidad asociadas a los hechos victimizantes y a las necesidades de atención estatal. Las 370.752 víctimas ubicadas en Bogotá han declarado 510.045 hechos victimizantes, siendo el desplazamiento forzado el principal con 77,7% del total, seguido por la amenaza con 8,4% y el homicidio con 8,1%. En materia de respuesta institucional, entre 2020 y 2023 se otorgaron 74.016 medidas de Ayuda Humanitaria Inmediata, y en ese mismo periodo se beneficiaron 24.175 personas víctimas de desplazamiento forzado; solo en 2023 fueron beneficiadas 7.375 personas. Por otra parte, para el universo de 336.712 víctimas de desplazamiento forzado ubicadas en la ciudad, la medición de Superación de Situación de Vulnerabilidad muestra niveles de cumplimiento de 97,5% en salud, 98,9% en identificación, 82,5% en alimentación, 70,4% en generación de ingresos y 64,3% en vivienda, lo que refleja avances importantes, pero también rezagos significativos, especialmente en vivienda, ingresos y atención psicosocial.

Revisados los documentos del proceso, se evidencia que la presente contratación no requiere la vinculación de personal para su ejecución. La ficha técnica no establece perfiles ni personal mínimo requerido, ni equipos o dedicación de personal, pues el objeto se atiende mediante el acceso a una plataforma tecnológica en modalidad de software como servicio, operada y alojada por el proveedor, junto con el soporte, el mantenimiento y una bolsa de horas para automatizaciones, personalizaciones y configuraciones. Al no demandar la entidad personal operativo que deba ser vinculado para la ejecución del contrato, no existe un componente de bienes o servicios sobre el cual pueda determinarse el porcentaje de provisión por parte de población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional.

En conclusión, si bien el marco de compras públicas permite incorporar pautas de inclusión y enfoque diferencial orientadas a promover la participación de estas poblaciones en la contratación estatal, su aplicación en el presente proceso no resulta procedente. El objeto contractual corresponde a la suscripción, soporte y mantenimiento de un sistema de atención virtual con respuesta automática vía chat, en modalidad de software como servicio (SaaS), con capacidad de hasta 5.000 sesiones mensuales durante un (1) año, y una bolsa de cuarenta y dos (42) horas para automatizaciones, personalizaciones y configuraciones. Se trata de un servicio tecnológico cuya prestación recae en una plataforma alojada y operada por el proveedor, con disponibilidad superior al 99,5 %, y no en actividades de mano de obra operativa en las que pueda vincularse un porcentaje de personal. En este sentido, el presente proceso no solicita la vinculación de personal para la ejecución del contrato, por lo que no existe un componente de bienes o servicios sobre el cual pueda determinarse el porcentaje de provisión por parte de población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional. Además, el soporte con tiempos de atención de 2, 8 y 24 horas según la criticidad del incidente, y las horas de automatización y configuración, exigen perfiles técnicos especializados en la plataforma. El sistema también administra datos personales de los ciudadanos e información confidencial de la Entidad, lo que restringe el acceso a la operación y a la base de conocimiento.

Por lo anterior, y conforme al análisis de oportunidad y conveniencia que corresponde a la Entidad en los términos del artículo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1082 de 2015, adicionado por el Decreto 1860 de 2021, se concluye que la obligación de fomentar la provisión de bienes o servicios por parte de estas poblaciones, prevista en las obligaciones generales de la ficha técnica con la salvedad "cuando aplique", no resulta aplicable al presente proceso. Incorporar este criterio como condición habilitante, requisito obligatorio o factor de evaluación podría comprometer la selección objetiva, restringir injustificadamente la base de oferentes y afectar la pluralidad y la libre concurrencia, en contravía de los principios de la contratación estatal previstos en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y el Decreto 1082 de 2015.

JOVENES ENTRE 18 Y 28 AÑOS

De conformidad con el artículo 8 de la Ley 2119 de 2021, en los procesos que se adelanten bajo las distintas modalidades de contratación pública, las entidades estatales deben incorporar en los contratos cláusulas dirigidas a promover la inserción laboral o contractual de jóvenes entre 18 y 28 años, profesionales o tecnólogos, siempre que el contratista deba disponer de personal para la ejecución del objeto contractual. La misma disposición establece que, una vez suscrito el contrato, el contratista debe vincular a esta población de forma inmediata y durante toda la ejecución, y que en ningún caso el porcentaje de jóvenes vinculados podrá ser inferior al 8% del total del personal requerido. Además, el parágrafo 1 ordena que los estudios del sector identifiquen los perfiles de los jóvenes que podrían vincularse conforme al objeto contractual y sus requisitos mínimos, mientras que el parágrafo 2 remite de manera preferente a las Leyes 2039 y 2043 de 2020, que facilitaron la inserción laboral juvenil al reconocer experiencia previa y prácticas laborales como experiencia válida. En consecuencia, tratándose de un proceso cuya ejecución exige personal operativo, técnico y de apoyo, la incorporación de esta obligación no es facultativa sino jurídicamente procedente y obligatoria.

Desde la perspectiva del mercado laboral, la inclusión de jóvenes en los contratos públicos responde a una necesidad objetiva y verificable. El DANE reportó que, en el trimestre móvil septiembre-noviembre de 2025, la población joven de 15 a 28 años registró una tasa de desocupación de 14,0%, mientras que la tasa de desocupación del total nacional para el mismo período fue de 7,8%; es decir, la desocupación juvenil fue sustancialmente más alta que la del mercado laboral general. En el mismo boletín, el DANE informó que 2,262 millones de jóvenes no estudiaban ni estaban ocupados, equivalentes al 20,3% de la población joven en edad de trabajar. Esta situación es todavía más crítica para las mujeres jóvenes, pues esa proporción fue de 14,0% frente a 6,3% en los hombres. Estas cifras evidencian que la transición de los jóvenes hacia el empleo sigue siendo uno de los principales cuellos de botella del mercado laboral colombiano y que su inclusión no solo tiene un sustento normativo, sino también un claro fundamento económico y social.

El diagnóstico institucional sobre barreras de empleabilidad confirma esa necesidad. El DNP, en el CONPES 4040 de 2021, identificó que el problema de la población joven en el mercado laboral colombiano se asocia a barreras de acceso a oportunidades de trabajo

decente; de hecho, la política pública para juventudes publicada por esa misma entidad señala como objetivo expreso eliminar barreras de inclusión y equidad y mejorar la transición de los jóvenes al mundo laboral en condiciones dignas y decentes. A su vez, el Ministerio del Trabajo ha reconocido de forma expresa que una de las barreras más relevantes para los jóvenes es la falta de experiencia. En la misma línea, el Servicio Público de Empleo, en su boletín “Jóvenes con empleo”, concluyó que más del 80% de los jóvenes registrados en el SISE están desempleados y que muchos enfrentan obstáculos como la falta de certificaciones, condiciones de pobreza, responsabilidades domésticas especialmente en mujeres jóvenes, ausencia de licencia de conducción, falta de experiencia laboral y nivel educativo insuficiente. El mismo boletín muestra que las mayores diferencias de género en colocación se presentan en los niveles técnico laboral, profesional y tecnológico, y que las mujeres jóvenes tienen menor éxito relativo de colocación que sus pares masculinos.

El artículo 8 de la Ley 2119 de 2021 dispone que, en los procesos de contratación pública, las entidades incorporen cláusulas dirigidas a promover la vinculación, laboral o contractual, de jóvenes entre 18 y 28 años, profesionales o tecnólogos, en una proporción no inferior al 8 % del total del personal que el contratista requiera para la ejecución del contrato. Esta obligación presupone, por tanto, la existencia de un equipo de trabajo vinculado a la ejecución, sobre el cual pueda calcularse dicho porcentaje.

En el presente proceso el objeto corresponde a la suscripción, soporte y mantenimiento de un sistema de atención virtual con respuesta automática vía chat, en modalidad de software como servicio (SaaS), junto con una bolsa de cuarenta y dos (42) horas para automatizaciones, personalizaciones y configuraciones. La Entidad no requiere personal dedicado, perfiles específicos ni equipo mínimo para su ejecución, como se refleja en la ficha técnica, y la prestación se realiza a través de una plataforma alojada y operada por el proveedor con sus propios recursos. Al no existir un total de personal requerido por la Entidad, no hay base sobre la cual determinar el porcentaje del 8 % previsto en la norma.

Por lo anterior, y considerando que el análisis del sector no identifica en este proceso perfiles de personal que deban ser vinculados para la ejecución del contrato, no se incorpora cláusula relacionada con la vinculación de jóvenes entre 18 y 28 años.

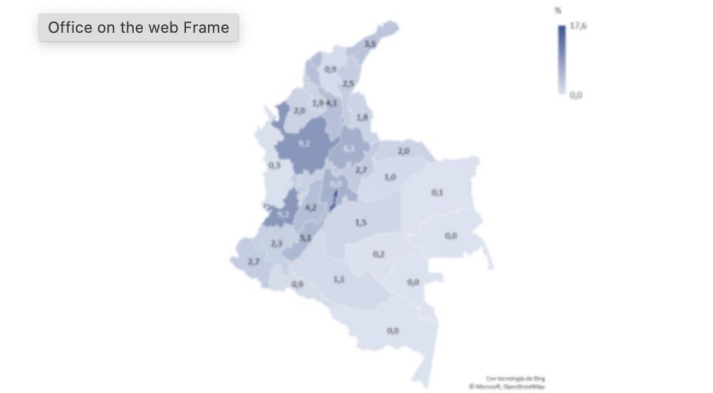
Emprendimientos y empresas con personas con Discapacidad:

Para efectos del presente estudio se toma la información del Boletín Poblacional del Ministerio de Salud y Protección Social, con corte a marzo de 2024 (último informe publicado), teniendo en cuenta que es la Entidad que tiene la información de las personas con discapacidad identificadas en Colombia.

De acuerdo con el Boletín Poblacional: Personas con Discapacidad (PcD), Oficina de Promoción Social – I semestre de 2024, del Ministerio de Salud y Protección Social, desde la implementación del Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad (RLCPD), entre el segundo semestre de 2020 y el primer semestre de 2024, se ha logrado la certificación de 350.732 personas con discapacidad.

La mayor concentración de personas certificadas se registra en Bogotá D.C., Valle del Cauca y Antioquia, lo cual guarda relación directa con la densidad poblacional de estos territorios. Esta cifra representa el 11,2 % del total de personas identificadas con discapacidad según el Censo Nacional de Población y Vivienda 2018.

Mapa 1. Prevalencia de personas certificadas con discapacidad por departamento y Bogotá D.C.
II Semestre 2020 – I Trimestre 2024



Fuente: Cubo RLCPD. MSPS.

[1] (Censo Nacional de Población y Vivienda 2018, 2022)

Fuente: Boletines Poblacionales: Personas certificadas con Discapacidad PcD Oficina de promoción social Julio de 2024. https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PES/boletin-personas-certificadas-discapacidad-primer-semestre-2024.pdf

Dentro de las entidades territoriales con mayor número de personas certificadas con discapacidad se encuentra Bogotá con 61.828 personas (17,6%) del total de personas certificadas; Valle del Cauca con 32.316 personas (9,2%); Antioquia con 32.219 personas (9,2%); Santander con 21.429 personas (6,1%); y Cundinamarca con 21.144 personas (6,0%). Por su parte, las entidades territoriales con menor prevalencia de personas certificadas son Amazonas con 132 personas; San Andrés con 151 personas; Guainía con 151 personas; Vaupés con 169 personas; y Vichada con 425 personas, las cuales en conjunto representan el 0,3% de personas certificadas.

Al realizar un análisis por grupos de edad, Con relación a las personas con discapacidad según ciclo de vida y sexo se resalta que la mayor concentración de personas con discapacidad tanto de hombres como de mujeres se presenta en la adultez entre los 29 a 59 años, con el 40,7% de las mujeres y el 38,4% de los hombres; seguido por la etapa de la vejez y la juventud con un 15,1% de las mujeres y 16,0% de los hombres.

Población Certificada con discapacidad según Resolución 1239 de 2022 en Bogotá D.C.

La certificación de discapacidad es el procedimiento de valoración clínica multidisciplinaria simultánea, fundamentado en la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud –CIF-, que permite identificar las deficiencias corporales, incluyendo psicológicas, las limitaciones en la actividad y las restricciones en la participación que presenta una persona, cuyos resultados expresan en el correspondiente certificado y son parte integral del aplicativo del Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad.

Dicho registro permite monitorear el comportamiento de la población con discapacidad certificada a través del aplicativo del Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad en Bogotá D.C de acuerdo con la Resolución 1239 de 2022.

De acuerdo con lo anterior y teniendo en cuenta el nuevo procedimiento de Certificación y Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad -RLCPD, según la Resolución 1239 de 2022, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social[1] , del 1 de julio de 2020 al 30 de junio de 2022, el 29,06% de la población en Bogotá presenta discapacidad física, el 11,21% discapacidad intelectual, el 43,63% discapacidad múltiple, el 4,80% discapacidad psicosocial, el 5,82% discapacidad visual, el 5,34% discapacidad auditiva, discapacidad sordoceguera 0,04% y otro tipo de discapacidad 0,10%.

De acuerdo con la información reportada en el nuevo Registro de Localización y Caracterización de Personas con discapacidad (RLCPD), en el marco de lo estipulado en la Resolución 1239 de 2022, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social[133] , en el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2020 al 31 de diciembre de 2022, en Bogotá se certificaron 33.312 personas con discapacidad, de las cuales el 29,4% presentan discapacidad física, 11,2% discapacidad intelectual, 5,8% discapacidad visual, 5.4% discapacidad psicosocial, 5.3% discapacidad auditiva, 0.03% sordoceguera y 42.6% presenta discapacidad múltiple, entendida esta última, como la presencia de dos o más tipos de discapacidad en la misma persona.

De las 20 localidades del Distrito Capital, las personas con discapacidad, se concentran principalmente en las localidades de Suba 13.4% (n=4.483), Kennedy 13.2% (n=4.414), Bosa 11.6% (n=3.881), Engativá 9.2% (n=3.070), Ciudad Bolívar 9.1% (n=3.056), San Cristóbal 7.5% (n=2.507), Usme 6.6% (n=2.219), Rafael Uribe Uribe 5,3% (n=1.793), Usaquén 4,2% (n=1.425), Fontibón 4,1% (n=1.355) y Tunjuelito 2.9% (n=989). El género masculino representa el 47,1% de la población con discapacidad, el femenino 36% y el 16.8% no se identifica con ningún género.

Según curso de vida, los adultos representan el mayor porcentaje con el (40.6%), seguido de los jóvenes con el (13,5%) y adultos mayores con el (12%). Finalmente, adolescentes, infancia y primera infancia obtuvieron un porcentaje inferior del 10% respectivamente.

Respecto al origen de la discapacidad, la enfermedad general representó un 46.3% del total seguido de la alteración genética o hereditaria 21.7%, complicaciones durante el parto 8.9%, alteraciones del desarrollo embrionario 5, %, accidente de tránsito 3,5%, violencia por delincuencia común 1,4%, conflicto armado 1,4%, accidente en el hogar 1,3%, condiciones de salud de la madre durante el embarazo 1,2% y 1% accidentes de trabajo.

En cuanto a las barreras físicas, el (38,8 %) de la población con discapacidad registrada en el RLCPD, las encontró en el espacio público, el (37,9 %) en la vivienda, el (18,4 %) no encontró barreras físicas, el (4,0 %) en el transporte público, y el (0,56%) en las entidades públicas o privadas.

Que, de acuerdo con las barreras para acceder a la información el (21.4%) de las personas manifestó encontrarlas en el espacio público, mientras que en tecnologías de información y comunicación TIC (15,6 %), el (22,8%) en medios de comunicación masivos (Radio, TV), el (22,4 %) manifestó no encontrar barreras y el (6,4%,6,4 %,3,9 %) en las entidades de salud, entidades que prestan atención al público, y entidades educativas.

El mayor porcentaje de la población con discapacidad (53,14%) recibe algún tipo de servicios de rehabilitación, mientras que el (36,48%) no recibe, y el (10,38%) no reporta. Por el contrario, el (57,37 %) no manifestó necesidad de apoyo permanente de una tercera persona, comparado con el (42,52%) que sí lo requiere, y el (0,11%) no registra.

En cuanto a las actitudes negativas relacionadas con la interacción, se identificó que el (38,0 %) las encuentra con personas conocidas, compañeros, colegas, vecinos o miembros de la comunidad, el (23,3 %) no encuentra barreras actitudinales, el (14,4 %) con miembros de la familia cercana, el (13,2 %) con otros familiares, el (6,8 %) con amigos, mientras que, con personas en cargos de autoridad, y profesionales de la salud con el (1,9%), (1,04 %) respectivamente.

Para finalizar, a través del Modelo conceptual de la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud -CIF, se identificó, que el mayor porcentaje de las personas con discapacidad incluidas en el nuevo RLCPD presentan un nivel de dificultad global severo (46,5%), seguido del (39,57%) moderado, (8,29%) leve y el (2,23%) presentan dificultad completa.

El mayor porcentaje de la población con discapacidad (53,3 %) recibe algún tipo de servicios de rehabilitación, mientras que el (36,9 %) no recibe, y el (9,6 %) no reporta. Por el contrario, el (54,3 %) no manifestó necesidad de apoyo permanente de una tercera persona, comparado con el (37, 9 %) que sí lo requiere, y el (7, 7 %) no registra.

Análisis sectorial y justificación del enfoque diferencial de discapacidad

La discapacidad, desde el enfoque oficial vigente en Colombia, no se entiende como una condición exclusivamente médica, sino como el resultado de la interacción entre limitaciones funcionales y barreras del entorno que restringen la participación social y productiva en igualdad de oportunidades. Ese enfoque es consistente tanto con la medición estadística del DANE, que incorpora los lineamientos del Grupo de Washington y reconoce la incidencia de barreras físicas y sociales, como con el procedimiento de certificación de

discapacidad del Ministerio de Salud, fundamentado en la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF). En términos de estructuración contractual, este enfoque es relevante porque permite entender que las barreras de acceso al mercado también pueden surgir de exigencias habilitantes rígidas o desproporcionadas.

En cuanto a la magnitud de la población objetivo, el DANE reportó en el Censo Nacional de Población y Vivienda 2018 que en Colombia había 3.134.037 personas con dificultades para realizar actividades básicas diarias, equivalentes al 7,1% de la población del país. Esa cifra constituye una línea base estructural para dimensionar la relevancia del enfoque diferencial. Por su parte, el Ministerio de Salud precisa que el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad (RLCPD) es la fuente oficial de información sobre las personas con discapacidad en Colombia, y su reporte institucional más reciente indica que al cierre de 2025 se alcanzó un total de 632.821 personas certificadas, con un acumulado de 1.423.210 certificaciones en el período 2023–2025. Estas cifras no son equivalentes entre sí, porque el DANE mide prevalencia poblacional y el RLCPD refleja certificación y registro administrativo, pero en conjunto evidencian que se trata de un segmento poblacional amplio, verificable y con relevancia cierta para la política pública.

La evidencia oficial también demuestra que la población con discapacidad enfrenta una brecha persistente de inclusión económica. De acuerdo con el DANE, para el trimestre móvil noviembre de 2025 a enero de 2026 la tasa global de participación de la población con discapacidad fue de 22,4%, frente a 66,5% en la población sin discapacidad; la tasa de ocupación fue de 20,4% frente a 60,8%; y la tasa de desocupación fue de 9,0% frente a 8,6%. Es decir, la brecha principal no está solo en el desempleo abierto, sino en la baja participación y en la exclusión del mercado laboral.

Esa lectura es consistente con el análisis del propio Servicio Público de Empleo. En su documento oficial de diciembre de 2025 señaló que la mayoría de la población con discapacidad se encuentra por fuera de la fuerza de trabajo, pese a que buena parte está en edad de trabajar, y concluyó que la inclusión económica de esta población ha sido, hasta ahora, “un logro de sólo una minoría”. El mismo informe reportó que la tasa de colocación de las personas con discapacidad en el sistema SISE fue de 28,0%, mientras que para los buscadores de empleo sin discapacidad fue de 67,5%, lo que supone una brecha de 39,5 puntos porcentuales.

Desde el punto de vista sectorial, el informe del Servicio Público de Empleo muestra además que las colocaciones de personas con discapacidad se concentran principalmente en actividades del sector terciario, especialmente en servicios administrativos y de apoyo (27,8%) y en comercio y reparación de vehículos (12,8%), razón por la cual el propio documento recomienda focalizar allí las estrategias de inclusión laboral para aumentar el volumen de colocaciones en el corto plazo. Esta información es especialmente pertinente para el proceso analizado, dado que se apoya precisamente en redes de comercio y operación de servicios, lo que sugiere que el objeto contractual se ubica en un entorno económico donde sí existen posibilidades reales de participación de este segmento, siempre que no se introduzcan barreras de acceso injustificadas.

A lo anterior se suma una evidencia social más amplia: el DANE ha advertido que las personas con discapacidad y sus familias están sobrerrepresentadas entre quienes viven en pobreza multidimensional, que existe una interdependencia causal entre pobreza y discapacidad, y que la experiencia de la discapacidad impacta a cerca de 17 millones de personas cuando se observa el fenómeno a nivel de hogares. Esto refuerza que las medidas afirmativas en contratación pública no tienen un carácter meramente simbólico, sino que operan como instrumentos concretos para remover barreras estructurales de acceso a ingresos, autonomía económica y participación productiva.

En el plano de política pública, el Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026 incorporó un capítulo específico sobre discapacidad y definió, entre sus catalizadores, la necesidad de promover educación y trabajo inclusivos y la accesibilidad para la inclusión social y productiva. Además, la Ley 1618 de 2013 dispuso expresamente que el Gobierno reglamentara incentivos y preferencias en contratación pública en favor de esta población. Esa línea fue inicialmente desarrollada por el Decreto 392 de 2018 respecto del puntaje adicional para proponentes con trabajadores con discapacidad, y fue profundizada por el Decreto 0287 de 2026, el cual incorporó criterios habilitantes diferenciales en favor de los emprendimientos y empresas de personas con discapacidad.

Desde la perspectiva de compras públicas, la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente ha señalado que las compras sostenibles y socialmente responsables permiten usar el poder de compra del Estado para estimular un mejor desempeño social del sector privado, integrando la dimensión social en la planeación, estructuración, adjudicación y ejecución contractual. La misma guía indica que las condiciones de mercado para incorporar criterios sociales deben quedar documentadas y que las entidades deben asegurarse de que los requisitos habilitantes o criterios sociales no se conviertan en barreras de participación, sino que promuevan pluralidad de oferentes y mejor información de mercado.

INCLUSIÓN DE CRITERIOS SOCIALES EN EL PRESENTE PROCESO:
En el presente proceso, cuyo objeto es la suscripción, soporte y mantenimiento de un sistema de atención virtual con respuesta automática vía chat, en modalidad de software como servicio (SaaS), con una bolsa de cuarenta y dos (42) horas para automatizaciones, personalizaciones y configuraciones, la Entidad incorpora la inclusión de las personas con discapacidad en las obligaciones del contrato, así como en las especificaciones técnicas de la ficha.
En ese sentido, la ficha técnica y el presente estudio previo establecen como obligación del contratista garantizar que el software provisto bajo la modalidad de software como servicio (SaaS) adopte los estándares y directrices de accesibilidad obligatorios durante todo el plazo de ejecución del contrato, en virtud del principio de accesibilidad universal en las compras públicas de TI, conforme al Decreto 0287 de 2026 y demás normas concordantes. Esta medida busca que el canal de atención virtual de la Entidad pueda ser utilizado en condiciones de igualdad por todos los ciudadanos, incluidas las personas con discapacidad, y da cumplimiento a la finalidad de la Ley 1618 de 2013. El cumplimiento de esta obligación será verificado por el supervisor durante la ejecución contractual.

Por otra parte, se analizó la pertinencia de incorporar criterios habilitantes diferenciales en favor de emprendimientos y empresas de personas con discapacidad. Se concluye que no resulta procedente establecerlos en este proceso, por las siguientes razones:

- El proceso se adelanta por mínima cuantía, modalidad en la que los requisitos habilitantes se limitan a los estrictamente necesarios y proporcionales al valor del contrato.
- El servicio requiere acreditar experiencia en la operación de plataformas de atención virtual, cuya prestación recae en la infraestructura del proveedor, y la Entidad no solicita personal dedicado ni perfiles específicos para su ejecución, de modo que no existe una vinculación laboral sobre la cual aplicar medidas afirmativas.
- El valor del proceso es reducido, por lo que exigir condiciones adicionales sobre la naturaleza o composición del oferente podría restringir la pluralidad de participantes y la selección objetiva.

Lo anterior no desconoce la finalidad de las medidas afirmativas previstas en la Ley 1618 de 2013 y en el Decreto 0287 de 2026. Su aplicación se materializa en la exigencia de accesibilidad del servicio contratado, que guarda relación directa con el objeto del proceso, y la Entidad considera que esa es la medida proporcional para esta contratación.

ANÁLISIS DE LA DEMANDA

Es el proceso de caracterización de la necesidad, es decir, ¿qué queremos comprar?, ¿quién genera la necesidad?, etc. y del análisis de gasto de la entidad, por ejemplo: el histórico de compras, análisis de gasto por categorías, etc. Su objetivo principal es entender el comportamiento de compras de la entidad, identificar las necesidades de adquisiciones futuras y reconocer oportunidades de ahorro previo bajo una visión estratégica. (CCE, s.f.)

Análisis de la demanda modelo de abastecimiento estratégico

Para dimensionar la demanda de servicios como el requerido, se consultó el tablero "Análisis de la Demanda" de la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente, que consolida información de SECOP I, SECOP II y la Tienda Virtual del Estado Colombiano, para contratos con fecha de firma entre el 1 de enero de 2024 y el 15 de octubre de 2026. Se tomaron las clases UNSPSC definidas en la ficha técnica del proceso: 81112500 (Servicios de alquiler o arrendamiento de licencias de software de computador) y 81112100 (Servicios de internet), pertenecientes a la familia 8111 Servicios informáticos, adicionalmente se realiza el filtro de la entidad DAFP así:

El análisis de las contrataciones realizadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública en la clase 811125 Servicios de alquiler o arrendamiento de licencias de software de computador, según el mismo tablero y para el periodo consultado, revela el siguiente panorama: la Entidad ha suscrito 10 contratos por un valor total estimado de $7.652.920.132, lo que equivale a un valor promedio cercano a $765 millones por contrato.

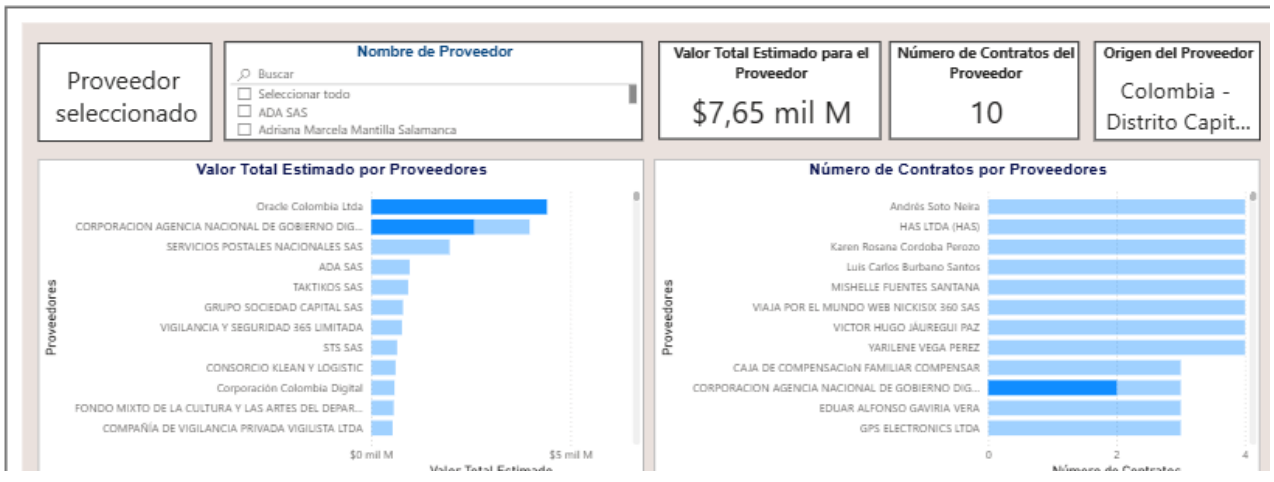
En 2024 se registraron 4 contratos por $2.065.018.604, y en 2025, 6 contratos por $5.587.901.528, año de mayor actividad contractual en esta clase. En lo corrido de 2026, con corte al 15 de octubre de 2026, no se registran contratos de la Entidad en esta clase. Así mismo, en la clase 811121 Servicios de internet, también contemplada en la ficha técnica, no se registran contratos de la Entidad en el periodo consultado.

Estas cifras evidencian que el DAFP ha contratado de manera recurrente el arrendamiento de licencias de software, y que el valor estimado del presente proceso ($47.348.506) se ubica por debajo del valor promedio de los contratos que la Entidad ha suscrito en esta clase.

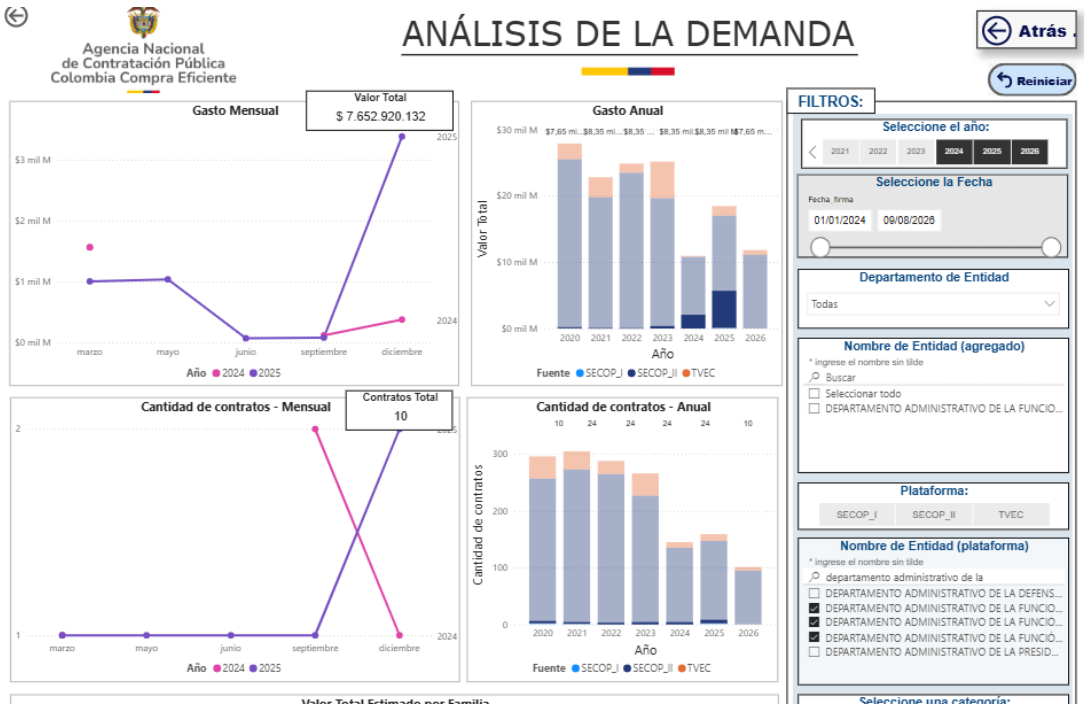
Comportamiento contratación bienes y servicios

Comportamiento contratación por bienes y servicios de UNSPSC

Año	2025		2026		Total		
Clasificador de Bienes y Servicios - Familia	ticipación	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación
8111 - Servicios informáticos	19,51%	11	$735.850.119	1,78%	60	$13.483.527.263	32,70%
811125 - Servicios de alquiler o arrendamiento de licencias de software de computador	13,55%				10	$7.652.920.132	18,56%
811122 - Mantenimiento y soporte de software	1,37%	2	$76.000.000	0,18%	24	$3.188.300.831	7,73%
811118 - Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas	2,07%	3	$164.940.000	0,40%	12	$1.109.981.078	2,69%
811116 - Programadores de computador	1,32%				1	$542.609.706	1,32%
811117 - Sistemas de manejo de información MIS	0,96%	1	$114.400.000	0,28%	4	$508.373.332	1,23%
811115 - Ingeniería de software o hardware	0,22%	5	$380.510.119	0,92%	8	$472.292.184	1,15%
811120 - Servicios de datos	0,02%				1	$9.050.000	0,02%
8011 - Servicios de recursos humanos	1,64%	45	$4.784.579.693	11,60%	62	$5.474.478.209	13,28%
9315 - Servicios de administración y financiación pública	6,75%	7	$381.175.168	0,92%	71	$4.256.804.070	10,32%
8010 - Servicios de asesoría de gestión	2,10%				76	$3.410.872.750	8,27%
8014 - Comercialización y distribución		1	$1.400.000.000	3,40%	2	$1.415.000.000	3,43%
Total	44,77%	101	$11.825.761.832	28,68%	405	$41.231.497.926	100,00%



Nota: tomado de Modelo de abastecimiento estratégico CCE



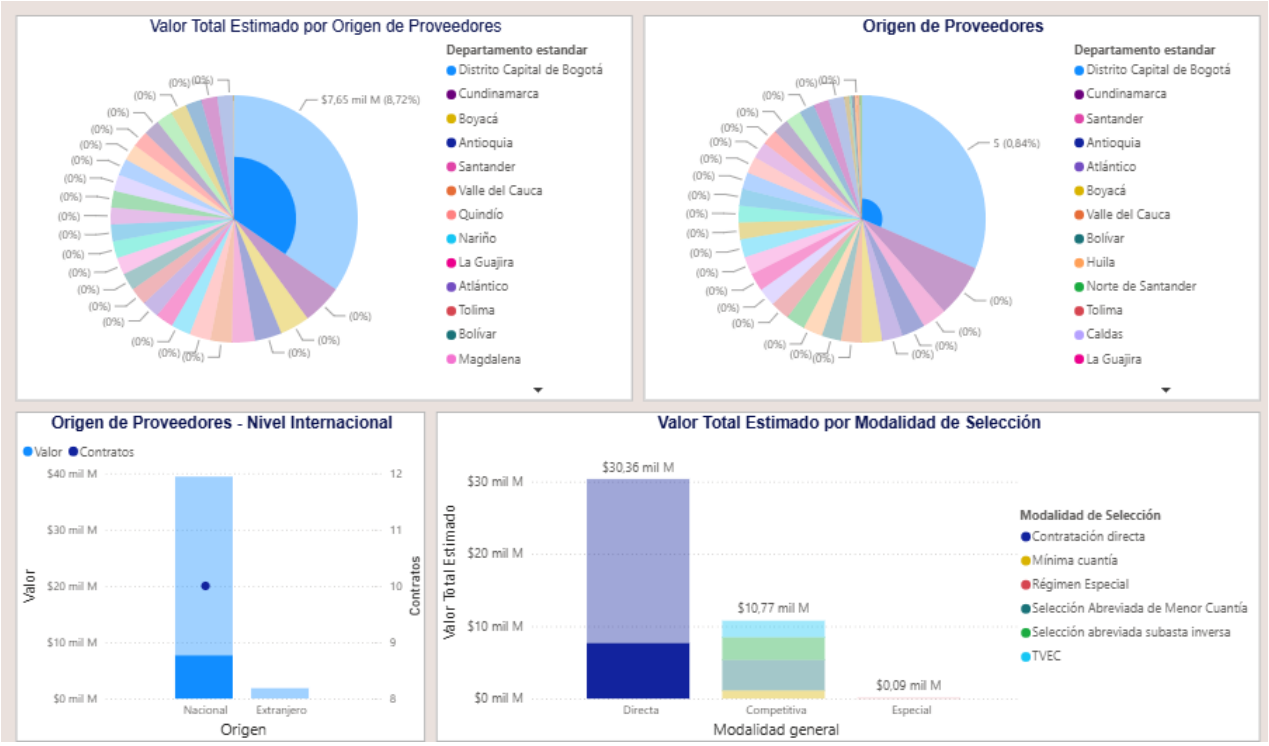
Nota: tomado de Modelo de abastecimiento estratégico.

El análisis de la contratación revela aspectos significativos en la composición de proveedores y modalidades de selección. En cuanto a la composición de los proponentes, se observa una marcada predominante de contratos por proponentes.

En términos de valor total estimado por proveedor, los principales contratistas son:

1. Oracle
2. Corporación Agencia Nacional de Gobierno Digital
3. Servicios postales nacionales sas





Nota: tomado de Modelo de abastecimiento estratégico.

Origen de los Proveedores: La distribución geográfica de los proveedores muestra una clara concentración:

- Distrito Capital de Bogotá: Predomina ampliamente en ambos gráficos de origen de

Análisis Histórico de adquisiciones realizadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública en años anteriores.

Una vez realizada la consulta en la Plataforma de Contratación del SECOP a fin de establecer qué otros procesos de contratación con objeto igual o similar al del presente proceso de selección, se aclara que la búsqueda se realizó basada en contratos adjudicados y celebrados de los últimos 5 años en el DAFP, con un objeto igual o similar al del proceso de contratación que se está adelantando.

No. Proceso en secop	Objeto	Valor	Plazo	Contratista
DAFP-CD-076-2025	Contratar la suscripción, soporte y mantenimiento al servicio del Sistema de Atención Virtual con Respuesta Automática vía Chat y todos sus componentes por un 1 año en su última versión en modalidad de Software como servicio; así como una bolsa de diez horas destinadas a las automatizaciones, personalizaciones y configuraciones requeridas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.	$ 39.997.920	1 año hasta 24 de septiembre 2026	Natura Software
DAFP-CD-092-2024	Contratar la suscripción, soporte y mantenimiento al servicio del Sistema de Atención Virtual con Respuesta Automática vía Chat y todos sus componentes por un año (1) en su última versión en modalidad de Software como servicio; así como una (1) bolsa de treinta (30) horas destinadas a las automatizaciones, personalizaciones y configuraciones requeridas por función pública.	$ 38.003.400	1 año hasta 24 de septiembre 2025	Natura Software
DAFP-CD-140-2023	Contratar la suscripción, soporte y mantenimiento al servicio del Sistema de Atención Virtual con Respuesta Automática vía Chat y todos sus componentes por un año (1) en su última versión en modalidad de Software como servicio; así como una (1) bolsa de cincuenta (50) horas destinados a las automatizaciones, personalizaciones y configuraciones requeridas por función pública".	$36.536.600	1 año	Natura Software
DAFP-CD-222-2022	Contratar la suscripción, soporte y mantenimiento al servicio del Sistema de Atención Virtual con Respuesta Automática vía Chat y todos sus componentes en su última versión, en modalidad de software como servicio, así como el soporte especializado, acorde con lo especificado en la ficha técnica del proceso	$44.586.000	05/09/2022 hasta 31/12/2022 1 año soporte	Natura Software
248-2020	Contratar la suscripción, soporte y mantenimiento al servicio del Sistema de Atención Virtual con Respuesta Automática vía Chat y todos sus componentes en su última versión, en modalidad de software como servicio conforme a las condiciones técnicas establecidas en la Ficha técnica.	$65.992.600	17 de septiembre de 2020 hasta 18 de febrero de 2022	Natura Software
205-2019	Contratar la suscripción al servicio de Chat sistema Agenti y todos sus componentes, en modalidad de software como servicio, el cual otorga el derecho de uso, junto con el respectivo soporte y mantenimiento por un (1) año, conforme con las condiciones establecidas en la ficha técnica	$ 49,950,000	1 año	Natura Software
266-2018	Contratar la suscripción al licenciamiento del Sistema de atención virtual con respuesta automática vía chat, el cual otorga el derecho de uso, junto con el respectivo soporte y mantenimiento por un (1) año, conforme con las condiciones técnicas establecidas en el presente documento.	$33.765.000	1 año	Natura Software
093-2017	Contratar la parametrización del sistema de atención virtual con respuesta automática vía chat, incluida la suscripción y soporte del sistema por un	$40'061.291	1 año 6 meses	Natura Software

No. Proceso en secop	Objeto	Valor	Plazo	Contratista
	(1) año, para el Espacio de Asesoría Virtual - EVA del Portal Institucional de la Función Pública, conforme con las condiciones técnicas establecidas en el presente documento.			

¿Cómo adquieren otras entidades estatales este servicio?

Verificando a través de la página web del sistema Electrónico de Contratación Pública "SECOP" y la Tienda Virtual del Estado Colombiano se relaciona la demanda de este tipo de servicios objeto del presente procesos de selección por parte de las entidades estatales colombianas, las cuales han adquirido este servicio con similares características a las requeridas en este proceso de contratación, los cuales se relacionan a continuación.

Análisis Histórico de adquisiciones previas de otras entidades

Se realizó la verificación en la página web del SECOPII – Portal Único de Contratación, para consultar procesos con necesidades similares a los que se va a contratar. Los procesos encontrados fueron, que, aunque no tiene todos los ítems al igual que el presente objeto del proceso son procesos que incluyen algunas características:

Nombre Entidad	Proceso de Compra	ID Contrato	Referencia del Contrato	Tipo de Contrato	Modalidad de Contratación	Fecha de Inicio del Contrato	Fecha Fin del Contrato	Proveedor Adjudicado	Es Pyme	Valor del Contrato	URL Proceso
SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	CO1.BDOS.6977303	CO1.PCCNTR.7061804	1997-2024	Compraventa	Mínima cuantía	11/29/2024	12/28/2024	Natura Software	Si	$ 14.790.000	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.6989840&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true
Unidad de Búsqueda de Personas Desaparecidas	CO1.BDOS.9143099	CO1.PCCNTR.8677689	699-2025-UBPD	Compraventa	Mínima cuantía	12/12/2025	12/20/2025	LOS MAESTROS DEL CLOUD SAS	Si	$ 34.125.000	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.9192561&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true

FONDO NACIONAL AMBIENTAL - ANLA	CO1.BDOS.856513	CO1.PCCNTR.1008617	ACEPTACION OFERTA 1048 DE 2019	Compraventa	Mínima cuantía	7/03/2019	07/23/2019	BUSINESS INTELLIGENCE SOFWARE ASSESSOR CORPORATION SAS BIC	Si	$ 16.890.000	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.850938&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true
Unidad de Búsqueda de Personas Desaparecidas	CO1.BDOS.5141293	CO1.PCCNTR.5587127	415-2023-UBPD	Compraventa	Mínima cuantía	12/01/2023	12/30/2023	Noventiq International Colombia SAS	No	$ 33.652.152	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.5154658&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES	CO1.BDOS.7310688	CO1.PCCNTR.7378238	CONTRATO 43 DE 2025	Prestación de servicios	Mínima cuantía	2/10/2025	04/30/2025	BPM CONSULTING	No	$ 43.568.679,84	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.7328509&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true
Unidad de Busqueda de Personas Desaparecidas	CO1.BDOS.7000305	CO1.PCCNTR.7056111	541-2024-UBPD	Compraventa	Mínima cuantía	11/27/2024	12/31/2025	INFORMACION LOCALIZADA S.A.S	No	$ 35.264.250	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.7015709&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true
MUNICIPIO DE FUNZA - ALCALDÍA DE FUNZA	CO1.BDOS.8026713	CO1.PCCNTR.7862950	MC-0009-2025	Prestación de servicios	Mínima cuantía	05/15/2025	07/14/2025	GRUPO VECTOR SAS	Si	$ 26.606.393	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.8045592&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true
ITBOY	CO1.BDOS.3534053	CO1.PCCNTR.4254317	CO1.PCCNTR.4254317	Prestación de servicios	Mínima cuantía	11/29/2022	12/07/2022	CLOUD CITY	Si	$ 4.790.000	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.3540044&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true

ITBOY	CO1.BDOS.2392729	CO1.PCCNTR.3066765	CO1.PCCNTR.3066765	Prestación de servicios	Mínima cuantía	11/29/2021	12/06/2021	Sandra Milena Patiño Avella	No	$ 5.490.000	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.2402880&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true
CSB	CO1.BDOS.2931811	CO1.PCCNTR.3697559	CMC - 004 - 2022	Prestación de servicios	Mínima cuantía	05/18/2022	05/23/2022	FUNDACION COLOMBIA BIOSOSTENIBLE - FUNDACION COBIOS	Si	$ 5.300.000	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.2936221&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ATLÁNTICO	CO1.BDOS.7152788	CO1.PCCNTR.7168882	495	Otro	Mínima cuantía	12/30/2024	12/31/2024	OPENSKY CONSULTORES SAS	Si	$ 34.890.000	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.7173426&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true
ALCALDIA MUNICIPIO DE CAJICA	CO1.BDOS.5071170	CO1.PCCNTR.5507719	CONTRATO DE ARRENDAMIENTO 004-2023	Otro	Mínima cuantía	11/07/2023	12/31/2023	INNOVATECH IT S.A.S - BPO HAPPIFY°	Si	$ 28.049.941	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.5084203&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	CO1.BDOS.6829430	CO1.PCCNTR.6916755	20240823	Prestación de servicios	Mínima cuantía	10/25/2024	12/31/2024	In-Nova Corporation SAS	Si	$ 57.900.000	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.6841344&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true
BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL JORGE GARCES BORRERO	CO1.BDOS.3585234	CO1.PCCNTR.4308105	231.02.06.04-231-2022	Prestación de servicios	Mínima cuantía	12/16/2022	12/30/2022	CREAR IMAGEN DISEÑO WEB Y MULTIMEDIA S.A.S	Si	$ 17.100.299	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.3592582&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO.	CO1.BDOS.7198054	CO1.PCCNTR.7174089	CO1.PCCNTR.7174089	Compraventa	Mínima cuantía	12/27/2024	12/31/2024	IGNIWEB	Si	$ 18.400.000	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.7217969&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true
GOBERNACION DE CALDAS	CO1.BDOS.947906	CO1.PCCNTR.1146007	CO1.PCCNTR.1146007	Prestación de servicios	Mínima cuantía	10/18/2019	12/31/2019	INTEGRALLY S.A.S	No	$ 28.113.750	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.949508&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true
MUNICIPIO DE FUNZA - ALCALDÍA DE FUNZA	CO1.BDOS.10313554	CO1.PCCNTR.9577865	MC-0015-2026	Prestación de servicios	Mínima cuantía	06/23/2026	12/28/2026	NUVOLL	Si	$ 28.278.144	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.10351780&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true
SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	CO1.BDOS.9005409	CO1.PCCNTR.8642558	1083-2025	Compraventa	Mínima cuantía	12/04/2025	12/31/2025	Natura Software	Si	$ 10.719.200	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.9043837&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true
AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS AMBIENTALES - ANLA	CO1.BDOS.189220	CO1.PCCNTR.187127	CONTRATO DE COMPRAVENTA 502 DE 2017	Compraventa	Mínima cuantía	08/17/2017	09/16/2017	BUSINESS INTELLIGENCE SOFWARE ASSESSOR CORPORATION SAS BIC	Si	$ 10.162.600	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.191431&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true

UNIDAD CENTRAL DEL VALLE DEL CAUCA	CO1.BDOS.6703316	CO1.PCCNTR.6827239	092-2024	Compraventa	Mínima cuantía	10/10/2024	10/30/2024	Royal Tech Group SAS (cotizaciones@royaltech.group - 3155482662)	Si	$ 12.752.827	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.6720921&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true

De la muestra de veinte (20) contratos adjudicados mediante mínima cuantía por distintas entidades públicas, con objetos similares al requerido, registrados en el SECOP entre 2017 y 2026 (diez de ellos en 2024 y 2025), se identifica un mercado activo, competido y con participación relevante de empresas de menor escala. La muestra comprende contratos de catorce (14) entidades de los órdenes nacional, departamental y municipal, tales como la Secretaría Distrital de la Mujer, la Unidad de Búsqueda de Personas Desaparecidas, la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales – ANLA, la Comisión de Regulación de Comunicaciones, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, la Corporación Autónoma Regional del Atlántico, la Gobernación de Caldas, la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero, la Unidad Central del Valle del Cauca y los municipios de Funza y Cajicá, lo cual evidencia que se trata de una necesidad recurrente en el sector público y que existe una oferta con capacidad de atender requerimientos institucionales de diferente alcance.

En cuanto a la modalidad de selección, la totalidad de los contratos analizados se adelantaron por mínima cuantía, lo que evidencia que este tipo de servicios se contrata habitualmente por este mecanismo y es consistente con la modalidad definida para el presente proceso. Por tipo de contrato, nueve (9) fueron de compraventa, nueve (9) de prestación de servicios y dos (2) de otra naturaleza. Sus valores oscilan entre $4.790.000 y $57.900.000, con un valor promedio aproximado de $23,3 millones y una mediana de $22,5 millones.

Un aspecto relevante de la muestra es que quince (15) de los veinte (20) contratos, es decir, el 75 %, fueron adjudicados a empresas clasificadas como Pyme, que concentran $320.754.404 de los $466.843.236 contratados (68,7 % del valor). En total, los contratos fueron adjudicados a dieciocho (18) proveedores distintos, de los cuales trece (13) son Pyme y cinco (5) no lo son, y ningún proveedor registra más de dos (2) contratos. Este comportamiento permite concluir que el mercado no se encuentra concentrado en un único actor y que existe una base plural de oferentes potenciales, especialmente conformada por pequeñas y medianas empresas, por lo que la Entidad debe preservar condiciones proporcionales que no restrinjan injustificadamente su concurrencia.

Respecto de los nueve (9) proveedores que presentaron cotización en el presente proceso, de acuerdo con la información disponible, Natura Software SAS y Devbotic SAS se clasifican como microempresas, Planidea SAS como pequeña empresa y Cloud City Colombia SAS como Pyme, de modo que al menos cuatro (4) de los nueve (9) cotizantes tienen condición de Mipyme.

Si bien la muestra no acredita por sí sola la ejecución material de los contratos ni su nivel de desempeño, sí evidencia que se trata de procesos efectivamente adjudicados por múltiples entidades públicas, que constituyen una referencia válida de las prácticas de mercado para servicios similares.

En ese contexto, y con fundamento en los principios de selección objetiva, proporcionalidad y promoción de la pluralidad de oferentes, la Entidad adopta como criterio de requisitos habilitantes de experiencia la acreditación de hasta dos (2) contratos terminados y ejecutados, relacionados con el objeto del proceso. Este criterio se considera razonable y suficiente para verificar la idoneidad técnica del proponente, sin imponer cargas desproporcionadas que puedan limitar la participación de Pymes o de oferentes con experiencia específica suficiente, pero no excesivamente acumulada.

Las MIPYMES podrán acreditar la experiencia exigida en el presente proceso con hasta tres (3) certificaciones de contratos ejecutados con entidades públicas y/o privadas, las cuales deben guardar relación directa con el objeto a contratar y que sumadas deberán ser igual o superior al 100 % del valor del presupuesto oficial o su equivalente expresado en SMMLV.

En conclusión, el análisis de la demanda muestra que existe un mercado proveedor con presencia significativa de Pymes, diversidad de adjudicatarios y contratación reiterada por mínima cuantía en entidades públicas para objetos semejantes. Por ello, la Entidad incorpora como requisito habilitante de experiencia la acreditación con contratos terminados y ejecutados, por tratarse de una exigencia equilibrada, objetiva y coherente con la realidad del mercado analizado.

ESTUDIO DE MERCADO

Análisis de costos y/o precios promedio de sector estimado del contrato

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC) realizó el estudio de mercado para la presente contratación, solicitando cotizaciones a diversos proveedores con base en las especificaciones técnicas requeridas (ficha técnica y anexo técnico de cotización) para satisfacer la necesidad de contratar la suscripción, soporte y mantenimiento del Sistema de Atención Virtual con Respuesta Automática vía Chat, así como la bolsa de horas para automatizaciones, personalizaciones y configuraciones, por lo tanto y con el propósito de determinar el precio de referencia del mercado para los servicios objeto de contratación, el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP adelantó la consulta de precios así:

- ✓ Se solicitó al Grupo de Gestión Contractual la publicación, a través del SECOP II, de la solicitud de información No. DAFP-SIP-040-2026, en respuesta a la cual se recibió respuesta oportuna de tres (3) proveedores: M@icrotel SAS, Cloud City Colombia SAS y Great Boost Inc SAS.

- ✓ Durante octubre de 2026, la Entidad adelantó un proceso estructurado de consulta al mercado mediante comunicaciones remitidas por correo electrónico a treinta y nueve (39) personas jurídicas identificadas como potenciales proveedores, de las cuales se recibió respuesta oportuna de seis (6): Biteca SAS, Devbotic SAS, Natura Software SAS, Planidea SAS, Stratik Publicidad SAS y Sistemas y Soluciones Integradas SAS.

- ✓ Con el propósito de contar con una base objetiva y verificable para la estimación del valor del contrato, se tomaron como referente los precios históricos del Contrato 107 de 2025 (suscripción y hora de la bolsa de horas), actualizados mediante la aplicación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) correspondiente a la vigencia 2025, equivalente al 5,10%. Esta actualización permite reflejar las condiciones actuales del mercado y garantiza la comparabilidad de los valores de referencia frente a un proceso de características técnicas similares en el año anterior.

En total se recibieron nueve (9) cotizaciones, de las cuales tres (3) correspondieron a la solicitud de información publicada en el SECOP II y seis (6) a la consulta directa realizada por la Entidad. Para el cálculo estadístico se tomaron en cuenta las cotizaciones de Cloud City Colombia SAS, Sistemas y Soluciones Integradas SAS, Biteca SAS, Devbotic SAS y Natura Software SAS, junto con el valor histórico del Contrato 107 de 2025, actualizado con el IPC de la vigencia 2025.

No se incluyeron en el cálculo las cotizaciones de Great Boost Inc SAS ($172.563.600), Stratik Publicidad SAS ($194.493.400), M@icrotel SAS ($331.365.963) y Planidea SAS ($419.496.000), por cuanto sus valores totales resultaron significativamente superiores a los de las demás referencias, las cuales se ubicaron entre $42.160.000 y $48.421.380, y al valor histórico del Contrato 107 de 2025 actualizado con el IPC ($46.500.230). Tomando como referencia la mediana de las seis (6) referencias incluidas ($45.450.358), las cotizaciones excluidas presentaron desviaciones positivas de 279,7%, 327,9%, 629,1% y 823,0%, respectivamente; frente al promedio de las seis (6) referencias incluidas ($45.304.179), las desviaciones fueron de 281%, 329%, 631% y 826%, y la menor de ellas (Great Boost) supera en 256% el valor más alto de las referencias incluidas.

Adicionalmente, su inclusión elevaría el coeficiente de variación del conjunto de las cotizaciones de 5,5% a 99,6%, y el promedio de $45.304.179 a $138.974.404 (aumento de 206,8%), distorsionando de manera desproporcionada la estimación del valor del contrato. Por tanto, constituyen datos atípicos frente a las condiciones del mercado, y su exclusión se fundamenta en que la entidad busca optimizar el recurso público, para así determinar precios competitivos pero eficientes, en aplicación de los principios de economía y eficiencia del gasto público.

Cotización	Valor total con IVA	Desviación frente a la mediana de las 6 incluidas	Desviación frente al promedio de las 6 incluidas
Great Boost Inc SAS	$172.563.600	+279,7%	+281%
Stratik Publicidad SAS	$194.493.400	+327,9%	+329%

M@icrotel SAS	$331.365.963	+629,1%	+631%
Planidea SAS	$419.496.000	+823,0%	+826%

Análisis estadístico estudio de mercado
Posterior a la revisión de las cotizaciones se realiza el análisis estadístico de estas, teniendo en cuenta lo siguiente:
valor unitario de cada ítem: Para cada ítem se calculó el rango estadístico de referencia (promedio ± una desviación estándar de las cotizaciones). Los valores que quedaron por fuera de ese rango se clasificaron como atípicos.

Ítem	Valor atípico identificado
1. Suscripción anual	Devbotic ($20.000.000) y Cloud City ($21.000.000), por debajo del límite inferior
2. Plataforma de reportes	Devbotic ($13.516.000), por encima del límite superior
3. Parametrización	Cloud City ($3.200.000), por encima del límite superior
4. Bolsa de horas	Devbotic ($66.640), por debajo del límite inferior
5. Cargue inicial de datos	Devbotic ($3.332.000), por encima del límite superior
6. Capacitación	Cloud City ($350.000), por encima del límite superior
7. Transición	Biteca ($147.560), por debajo del límite inferior

El tratamiento dado a los valores depende de la medida estadística seleccionada para cada ítem, como se explica a continuación.

El tratamiento dado a los valores depende de la medida estadística seleccionada para cada ítem, como se explica a continuación.

Desviación estándar: Medida estadística que cuantifica la dispersión o variabilidad de un conjunto de datos respecto a su promedio aritmético. Para este estudio se calculó la desviación estándar muestral de las cotizaciones de cada ítem, que mide qué tan alejados están los precios cotizados por los diferentes proveedores respecto al precio promedio del mercado, y permitió identificar los valores que se alejaban más, tanto por encima como por debajo.

Promedio aritmético: Medida de tendencia central obtenida mediante la suma de todos los valores cotizados dividida entre el número total de cotizaciones consideradas. Constituye el estimador más común del precio central del mercado; sin embargo, su representatividad se ve afectada cuando existe alta dispersión entre los valores, toda vez que es sensible a la presencia de datos atípicos que pueden distorsionar el resultado. Por esta razón, se adoptó como medida de referencia únicamente en los ítems cuyo coeficiente de variación evidenció una dispersión baja o moderada.

Mediana: Valor que ocupa la posición central de un conjunto de datos ordenados de menor a mayor; cuando el número de datos es par, corresponde al promedio de los dos valores centrales. Al depender de la posición y no de la magnitud de los datos, no se ve afectada por los valores extremos. En el presente proceso se adoptó para el ítem con tres cotizaciones y dispersión intermedia.

Media podada: Estimador estadístico de tendencia central que se obtiene calculando el promedio aritmético exclusivamente sobre los valores que se encuentran dentro de un rango de referencia previamente definido, conformado por el límite inferior (promedio menos desviación estándar) y el límite superior (promedio más desviación estándar) del conjunto de cotizaciones. Los valores que caen por fuera de dicho rango son clasificados como datos atípicos y excluidos del cálculo, con el propósito de reducir la sensibilidad del estimador frente a valores extremos que distorsionan el promedio aritmético simple. En el presente proceso, la media podada se calculó para cada ítem sobre las cotizaciones ubicadas dentro de su rango estadístico, como valor de referencia comparativo y para identificar los datos atípicos de cada ítem, sin ser la medida adoptada para establecer el valor estimado.

Media armónica: Medida de tendencia central que se obtiene dividiendo el número de cotizaciones entre la suma de los inversos de cada valor cotizado. Al dar mayor peso a los valores bajos y menor a los altos, su resultado es siempre igual o inferior al promedio aritmético y a la media geométrica, por lo que reduce la influencia de los precios más elevados. Se emplea habitualmente para promediar precios o tasas unitarias. En el presente proceso se calculó para cada ítem como valor de referencia comparativo y no fue la medida adoptada para establecer el valor estimado.
Media geométrica: Medida de tendencia central que, a diferencia del promedio aritmético que suma los valores cotizados, la combina de manera multiplicativa (por su producto), de modo que representa el valor típico cuando las cotizaciones difieren entre sí en proporciones y no solo en cantidades. Resulta apropiada cuando los datos son positivos y se distribuyen de forma desigual, con unos pocos valores muy altos frente al resto, o presentan variaciones proporcionales (multiplicativas) entre sí, pues atenúa el efecto de los valores extremos sin excluir ninguna cotización, a diferencia del promedio aritmético, que queda dominado por los valores más altos. En el presente proceso se adoptó para los ítems con coeficiente de variación superior al 90 %, en los que los precios cotizados difieren entre sí hasta en un orden de magnitud.

Coeficiente de variación (CV): Indicador de la dispersión relativa de los datos respecto al promedio, que se obtiene dividiendo la desviación estándar entre el promedio aritmético y expresando el resultado en porcentaje. Un CV bajo indica que las cotizaciones son homogéneas y un CV alto, que difieren considerablemente entre sí. El CV fue el criterio para seleccionar la medida estadística de cada ítem.

Valor mínimo del rango: Límite inferior calculado estadísticamente como el promedio menos una desviación estándar de las cotizaciones recibidas. Los valores cotizados por debajo de este límite se clasifican como atípicos bajos. Cuando la desviación estándar supera al promedio, este límite resulta negativo, caso en el cual no excluye ninguna cotización.

Valor máximo del rango: Límite superior calculado estadísticamente como el promedio más una desviación estándar de las cotizaciones recibidas. Los valores cotizados por encima de este límite se clasifican como atípicos altos, es decir, precios significativamente superiores a los del resto de las cotizaciones, que podrían considerarse excesivos frente a las condiciones del mercado identificadas.

Medida estadística utilizada

Se calcularon, para cada ítem, la desviación estándar, el promedio aritmético, la mediana, la media podada, la media armónica, la media geométrica y el coeficiente de variación (CV). La medida de referencia se seleccionó aplicando una misma regla a todos los ítems, con base en la dispersión relativa de los datos:

CV inferior al 35% (dispersión baja o moderada): promedio aritmético.
CV superior al 90% (dispersión muy alta): media geométrica.
CV entre 35% y 90%, con tres cotizaciones: mediana.

Ítem	Cotizaciones	CV	Medida	Valor unitario total (incluyendo IVA)
1. Suscripción anual	6	30,06 %	Promedio aritmético	$33.423.462
2. Plataforma de reportes y analítica	4	122,41 %	Media geométrica	$1.535.129
3. Parametrización en el portal	4	98,80 %	Media geométrica	$797.455
4. Bolsa de 42 horas (valor hora)	6	23,59 %	Promedio aritmético	$125.458
5. Cargue inicial de datos	4	92,27 %	Media geométrica	$1.013.032
6. Horas de capacitación (valor hora)	4	103,14 %	Media geométrica	$100.592
7. Transición al nuevo servicio	3	62,71 %	Mediana	$428.400

Justificación de cada ítem

Ítem 1 (suscripción anual). El CV de 30,06% evidencia una dispersión moderada, por lo que el promedio aritmético es un estimador adecuado. Se adoptó sobre el conjunto completo de las seis referencias, porque todas corresponden a ofertas válidas que cumplen la ficha técnica y porque, al incorporar tanto las ofertas bajas (Devbotic y Cloud City) como las altas, refleja la información disponible del mercado sin sesgarla hacia ninguno de los dos extremos. El resultado ($33.423.462) se ubica dentro del rango de valores cotizados y es inferior al valor histórico del Contrato 107 de 2025 actualizado con el IPC ($40.921.652).

Ítem 4 (bolsa de cuarenta y dos horas). CV de 23,59%. Con seis referencias muy cercanas entre sí ($130.000 a $147.560, salvo Devbotic), el promedio aritmético es representativo y la diferencia frente a la mediana ($132.873) es menor al 7%.

Ítems 2, 3, 5 y 6. Presentan CV superiores al 90%, con precios que varían entre sí, lo que obedece a diferencias en el alcance y en la forma en que cada proveedor estructura estos servicios. En este tipo de datos, el promedio aritmético queda dominado por los valores más altos, por tal razón, la media geométrica se adoptó por tres razones. Primera, atenúa la influencia de los valores extremos sin descartar ninguna cotización, lo que es importante con solo cuatro referencias por ítem. Segunda, la media podada reduciría la muestra a tres datos. Tercera, la mediana de cuatro datos es el punto medio entre dos cotizaciones muy distantes.

Ítem 7 (transición). Con tres cotizaciones y un CV de 62,71%, se adoptó la mediana ($428.400), que corresponde a una cotización real (Sistemas y Soluciones Integradas SAS) y es robusta frente al valor extremo. La media podada habría reducido la muestra a dos datos y no resulta confiable.

Alcance del objeto y bolsa de horas. El objeto contractual comprende la suscripción anual del sistema de atención virtual vía chat (con soporte y mantenimiento), servicios de implementación (reportes, parametrización, cargue inicial de datos, capacitación y transición) y una bolsa de cuarenta y dos (42) horas para automatizaciones, personalizaciones y configuraciones. Respecto de esta última, la necesidad de intervenciones solo puede determinarse con exactitud durante la ejecución contractual, por lo que el valor efectivamente ejecutado puede variar en función de las horas realmente requeridas y autorizadas por la supervisión, sin exceder el valor total del contrato.

Análisis de sensibilidad y limitaciones del estudio: Con el fin de verificar la solidez de la estimación del presupuesto, se contrastó el valor del ítem 1 con otras medidas de tendencia central: mediana ($39.009.210), media podada ($39.885.193) y media geométrica ($31.940.617). La medida adoptada (promedio aritmético, ($33.423.462) responde a la regla de selección aplicada de manera uniforme a todos los ítems, basada en el coeficiente de variación (30,06%, dispersión moderada). Sin embargo, cabe considerar que el presente estudio de mercado tiene como finalidad optimizar los recursos públicos de acuerdo con el presupuesto establecido para el proceso de contratación, así como con la modalidad de selección de mínima cuantía definida para el mismo.

Los ítems 2, 3, 5 y 6 se calcularon con cuatro cotizaciones, con diferencias entre sí lo cual obedece a diferencias en el alcance y en la forma en que cada proveedor estructura estos servicios. Por su bajo peso en el valor total (aproximadamente el 10%), dicha variabilidad no compromete la razonabilidad del valor estimado del contrato.

Tratamiento del IVA. Los proveedores presentaron sus cotizaciones de la suscripción anual del Sistema de Atención Virtual con Respuesta Automática vía Chat (ítem 1), que incluye soporte y mantenimiento, sin IVA, por lo que se deduce que se trata de un servicio prestado bajo la modalidad de software como servicio (SaaS).

En consecuencia, el valor presupuestado deberá ser ofertado por el proponente al momento de presentar su oferta, incluyendo todos los impuestos, gastos directos e indirectos y demás costos en que deba incurrir para la ejecución del contrato. Adicionalmente, al momento de generar el pago, la Entidad podrá validar si aplica la exclusión del IVA, de acuerdo con la

normatividad vigente.

De acuerdo con las cotizaciones recibidas, se puede presentar el siguiente consolidado:

Objeto : Contratar la suscripción, soporte y mantenimiento del Sistema de Atención Virtual con Respuesta Automática vía Chat, así como la bolsa de horas para automatizaciones, personalizaciones y configuraciones requeridas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.																				
ITEM	Descripción del Producto (De acuerdo con las especificaciones de la ficha técnica)	Cant	Plazo entrega del servicio	VALOR HISTÓRICO CONTRATO 2025		CLOUD CITY COLOMBIA S.A.S. BIC	Sistemas y soluciones integrales sas	Bitrea sas	DEVSOFTIC SAS	NATURA SOFTWARE	VALORES UNITARIOS (Este valor incluye los impuestos, tasas y contribuciones a que haya lugar, así como la totalidad de costos directos o indirectos que se generen con ocasión al contrato)						RANGOS		VALOR TOTAL ESTABLECIDO PARA EL PROCESO (Este valor incluye los impuestos, tasas y contribuciones a que haya lugar, así como la totalidad de costos directos o indirectos que se generen con ocasión al contrato)	
				VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	VALOR UNITARIO	VALOR UNITARIO	VALOR UNITARIO	VALOR UNITARIO	VALOR UNITARIO	DESVIACIÓN ESTANDAR (Medida de dispersión de los datos)	PROMEDIO ARITMETICO (Promedio simple de los valores cotizados)	MEDIANA (Valor central de las cotizaciones)	MEDIA PODADA	MEDIA ARMONICA	MEDIA GEOMETRICA	COEFICIENTE VARIACION (Dispersión relativa respecto al promedio)	MIN	MAX	MEDIDA ESTADISTICA UTILIZADA	VALOR TOTAL
1	Suscripción que incluye servicio soporte y mantenimiento del Sistema de Atención Virtual con Respuesta Automática vía Chat de hasta (5.000) sesiones/conversaciones mensuales por un año	1	1 año	$40.921.652	$40.921.652	$21.000.000	$39.200.700	$40.600.700	$20.000.000	$38.817.720,00	$ 10.047.306	$ 33.423.462	$ 39.009.210	$ 39.885.193	$ 30.309.569	$ 31.940.617	30,06	$ 23.376.156	$ 43.470.768	$33.423.462,00	$ 33.423.462,00
2	Plataforma de reportes, analítica, información histórica y reportes personalizados para DAFP por un año	1	1 año			$6.500.000	$428.400	$147.560	$13.516.000		$ 6.301.596	$ 5.147.990	$ 3.464.200	$ 2.358.653	$ 428.311	$ 1.535.129	122,41	-$ 1.153.606	$ 11.449.586	$1.535.129,00	$ 1.535.129,00
3	Parametrización de la herramienta chat en el portal de Función Pública	1	1 mes			$3.200.000	$428.400	$147.560	$1.599.200		$ 1.426.415	$ 1.443.790	$ 1.213.800	$ 858.387	$ 403.069	$ 797.455	98,80	$ 17.375	$ 2.870.205	$797.455,00	$ 797.455,00
4	Una (1) Bolsa de cuarenta y dos (42) horas	42	hasta el 15 de diciembre de 2026	$132.823	$5.578.578	$130.000	$142.800	$147.560	$66.640	$132.923,00	$ 29.595	$ 125.458	$ 132.873	$ 137.221	$ 116.437	$ 121.537	23,59	$ 95.862	$ 155.053	$125.458,00	$ 5.269.236,00
5	Cargue inicial de datos en el chat	1	1 mes			$2.500.000	$285.600	$442.680	$3.332.000		$ 1.513.323	$ 1.640.070	$ 1.471.340	$ 1.076.093	$ 619.148	$ 1.013.032	92,27	$ 126.747	$ 3.153.393	$1.013.032,00	$ 1.013.032,00
6	Horas para capacitación de usuarios	10	hasta el 15 de diciembre de 2026			$350.000	$59.500	$73.780	$66.640		$ 141.800	$ 137.480	$ 70.210	$ 66.640	$ 82.947	$ 100.592	103,14	-$ 4.320	$ 279.280	$100.592,00	$ 1.005.920,00
7	Transición al nuevo servicio	1	1 mes				$428.400	$147.560	$666.400		$ 259.715	$ 414.120	$ 428.400	$ 547.400	$ 282.705	$ 347.951	62,71	$ 154.405	$ 673.835	$428.400,00	$ 428.400,00
TOTAL CON IVA				$46.500.230		$42.100.000	$47.364.100	$48.421.380	$42.578.880	$44.400.486											$ 43.472.634,00

El detalle del estudio de mercado se encuentra en el archivo 2026-10-19_Comparativo_economico_chat.pdf

Presupuesto total del proceso

Del análisis del estudio de mercado realizado para el proceso se obtuvo como resultado el valor total del presupuesto oficial de **CUARENTA Y TRES MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS ($ 43.472.634,00) M/C**TE, incluido impuestos, tasas, contribuciones y demás gastos asociados a la ejecución del contrato, los cuales serán cubiertos con cargo al Presupuesto de Inversión, Proyecto “MEJORAMIENTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES A NIVEL INSTITUCIONAL PARA DAR CUMPLIMIENTO A LAS POLÍTICAS DE GOBIERNO DIGITAL Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL BOGOTÁ”, de acuerdo con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal Nro. 23726 del 05 de noviembre 2026, que para el efecto expidió el coordinador del Grupo de Gestión Financiera.

Nota: Conforme al numeral 21 del artículo 476 del Estatuto Tributario, que excluye del impuesto sobre las ventas (IVA) el "suministro de páginas web, servidores (hosting), computación en la nube (cloud computing)", los servicios que se pretendan excluir del impuesto IVA deberán cumplir las características y condiciones técnicas propias de la computación en la nube, de conformidad con la doctrina de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) y conforme a la Guía de computación en la nube (MGGTI.GE.ST.04) del Mintic, o la que la modifique o sustituya. El contratista responderá por el tratamiento tributario aplicado frente a las autoridades competentes, sin que ello modifique el valor total del contrato, el cual incluye todos los impuestos.

CONCLUSIONES

- Con base en el análisis del sector, de la oferta y de la demanda, y en el estudio de mercado adelantado por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC), se concluye lo siguiente para la contratación del Sistema de Atención Virtual con Respuesta Automática vía Chat del Departamento Administrativo de la Función Pública:
- Potenciales oferentes, Mipymes y economía solidaria. El sector cuenta con oferta suficiente y diversa. Cotizaron nueve (9) proveedores y se consultaron treinta y nueve (39), lo que indica que existen condiciones de pluralidad de oferentes. En el análisis de la demanda, de una muestra de veinte (20) contratos de mínima cuantía de objeto comparable, quince (15) fueron adjudicados a Mipymes (75%). Esto muestra una participación significativa de este tipo de empresas. Dado que el presupuesto es inferior a US$125.000 (TRM del 15 de octubre de 2026: $3.197,65), se cumplen las condiciones para evaluar la limitación a Mipymes prevista en el Decreto 1860 de 2021. [Confirmar si la entidad adoptará la limitación; hoy el documento la presenta como potencial.]
- Conclusión general El mercado ofrece condiciones suficientes de competencia, pluralidad de oferentes y precios verificables. El presupuesto oficial está soportado en cotizaciones y en un antecedente contractual actualizado. La mínima cuantía es la modalidad procedente para la contratación del servicio.
- La actividad económica de los oferentes debe guardar relación con el objeto contractual
- El valor estimado del contrato es razonable y está debidamente sustentado en el estudio de mercado. Como referencia histórica, el Contrato 107 de 2025 se actualizó con el 5,10%, porcentaje equivalente a la variación anual del IPC de 2025.
- La continuidad del servicio es indispensable. El chat EVA constituye el principal canal de atención de los grupos de valor de la Entidad, con un promedio de 4.888 consultas mensuales atendidas, y su base de conocimiento incorpora más de diez (10) años de conocimiento especializado de Función Pública. Por ello, el servicio debe prestarse sin interrupción y, ante un eventual cambio de proveedor, se exigirá la migración y entrega de la base de conocimiento, de manera que se garantice la continuidad de la atención.

Dado en Bogotá D.C., a los seis (6) días de noviembre de 2026.

MARIO FERNANDO MONTOYA GARCIA
Firmado digitalmente por MARIO FERNANDO MONTOYA GARCIA
Fecha: 2026.11.06 12:44:19 -05'00'

MARIO FERNANDO MONTOYA GARCÍA
Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Elaborado por: Cindy Alejandra Gómez Guerrero – Contratista OTIC