RESOLUCIÓN

"Por la cual se ordena la apertura del proceso de Selección Abreviada por Subasta Inversa Electrónica - SI 08 de 2026."

EL SECRETARIO GENERAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

En uso de sus atribuciones legales y, en especial, las conferidas por las Leyes 80 de 1993 y 1150 de 2007, los decretos que las reglamentan, la Resolución Interna No. 100-001863 del 21 de septiembre del 2026, posesionado mediante Acta 186 del 21 de septiembre de 2026, obrando de acuerdo con la Resolución Interna 100-000041 del 08 de enero del 2021, modificada mediante la Resolución 100-001882 del 10 de febrero de 2022 y,

CONSIDERANDO:

1. Que, la Superintendencia de Sociedades es un organismo técnico, adscrito al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, mediante el cual el presidente de la República ejerce la inspección, vigilancia y control de las sociedades mercantiles, así como las facultades que señala la Ley en relación con otras personas naturales y jurídicas. Las funciones legales y reglamentarias de la Entidad están consagradas en el artículo 115 de la Ley 489 de 1998, en el Decreto 1736 del 2020 y en el Decreto 1380 de 2021.

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

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

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

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

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

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

a2ac-96f4-a2ac-9f4-4&74-300c
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

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

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

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

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

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

9. Que, así mismo, mediante el Decreto 767 de 2022, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones expidió los lineamientos de la "Política de Gobierno Digital", "*(...) entendida como el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el objetivo de impactar positivamente la calidad*

a2ac-96P4-a2ac-9Me4-4&74-300c
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

de vida de los ciudadanos y, en general, los habitantes del territorio nacional y la competitividad del país, promoviendo la generación de valor público a través de la transformación digital del Estado, de manera proactiva, confiable, articulada y colaborativa entre los Grupos de Interés y permitir el ejercicio de los derechos de los usuarios del ciberespacio."

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

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

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

13. Que, la continuidad de esta plataforma resulta necesaria para preservar la capacidad institucional de atender las solicitudes, consultas y comunicaciones que ingresan por los canales habilitados, así como para mantener la disponibilidad de las funcionalidades tecnológicas que respaldan la gestión de los procesos de la Entidad. La interrupción, vencimiento o desactualización de la suscripción podría afectar la atención oportuna a los usuarios, la administración de las interacciones, la trazabilidad de la información y la operación de los servicios asociados al centro de contacto.

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

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

a2ac-96P4-a2ac-9Me4-4&174-300c
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

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

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

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

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

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

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

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

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

a2ac-96P4-a2ac-9Me4-4&74-300c
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

24. Que, la creciente demanda de consultas relacionadas con el diligenciamiento, validación y presentación de información financiera, no financiera y de carácter especial en el desarrollo de la Estrategia de Transformación Tecnológica del Proceso de Recepción y Análisis de Información Societaria bajo un sistema único de reporte, hace necesaria la adopción de mecanismos innovadores que permitan brindar atención oportuna, precisa y homogénea a los usuarios. En este contexto, la IA puede convertirse en un aliado fundamental para automatizar la atención de consultas frecuentes, ofrecer asistencia en tiempo real y facilitar la adecuada presentación de la información, de manera oportuna facilitando las funciones de supervisión adelantadas por la Superintendencia.

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

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

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

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

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

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

a2ac-96P4-a2ac-9Me4-4&174-300c
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

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

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

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

34. Que, el artículo 2.2.1.1.2.1.5 del Decreto 1082 de 2015, establece que la Entidad contratante mediante acto administrativo de carácter general, ordenará de manera motivada la apertura del proceso de selección.

35. Que, de conformidad con lo dispuesto, en el artículo 2 numeral 2° literal a) inciso 2 de la Ley 1150 de 2007 y los artículos 2.2.1.2.1.2.1., 2.2.1.2.1.2.2, 2.2.1.2.1.2.3 y 2.2.1.2.1.2.4 del Decreto 1082 de 2015 la modalidad de selección corresponde al proceso de selección abreviada por subasta inversa teniendo en cuenta que se trata de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización.

36. Que, el 30 de octubre de 2026, la Entidad publicó el proceso por SECOP II y cargó los estudios previos, el anexo técnico, el proyecto de pliego de condiciones y el aviso de convocatoria, de conformidad con el artículo 2.2.1.1.1.7.1 del Decreto 1082 de 2015.

37. Que, una vez finalizado el término previsto en el cronograma del proceso de contratación para limitar la convocatoria a Mipymes, NO se recibieron solicitudes.

38. Que, en consecuencia, en el presente proceso de selección podrán participar las personas naturales y las personas jurídicas, nacionales o extranjeras, debidamente habilitadas. Pueden participar consorcios, uniones temporales o promesas de sociedad futura, siempre que todos sus integrantes sean empresas legalmente constituidas y debidamente habilitadas.

39. Que, se verificaron los aspectos correspondientes a la observancia de obligaciones en materia de acuerdos comerciales conforme con lo dispuesto en el Manual para el Manejo de los Acuerdos Comerciales expedido por Colombia Compra Eficiente, por lo que la Entidad estableció mediante la verificación correspondiente, que el presente proceso de selección SI se encuentra cobijado por Acuerdos Comerciales vigentes por el Estado Colombiano.

40. Que, durante el término de publicación del Proyecto de Pliegos, se presentaron observaciones técnicas, jurídicas y financieras al proceso de subasta inversa, las cuales serán resueltas y publicadas en el SECOP II junto con la publicación del pliego definitivo.

a2ac-96P4-a2ac-9Me4-4&74-300c
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

41. Que, el pliego de condiciones definitivo, así como los estudios y documentos previos, podrán consultarse por cualquier interesado y se podrán presentar las observaciones o solicitar las aclaraciones que se estimen convenientes dentro del término señalado en el cronograma incluido en el pliego de condiciones, a través del SECOP II.

Que, en mérito de lo expuesto, el Secretario General de la Superintendencia de Sociedades,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: ORDENAR la apertura del proceso de Selección Abreviada por Subasta Inversa Electrónica - SI 08 de 2026, cuyo objeto consiste en “La adquisición, renovación, mantenimiento, actualización y soporte de la solución en la Nube Genesys Cloud, orientada a garantizar la operación, seguridad y mejora en los canales de atención de la Superintendencia de Sociedades.”

ARTÍCULO SEGUNDO: DETERMINAR El presupuesto oficial de la contratación es hasta la suma de **TRESCIENTOS VEINTICINCO MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS CUATRO PESOS M/CTE ($325.757.904),** incluido IVA y los demás impuestos, tasas, contribuciones y erogaciones a que haya lugar.

El valor se encuentra soportado en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 47026 del 23 de octubre de 2026 expedido por el Coordinador del Grupo de Presupuesto de la Entidad, con cargo al rubro de funcionamiento C-3599-0200-11-53105B-3599923-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DE GESTIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES A NIVEL NACIONAL.

ARTICULO TERCERO: DETERMINAR que el cronograma para el desarrollo del proceso de selección se encuentre publicado por SECOP II.

ARTÍCULO CUARTO: CONVOCAR a las veedurías ciudadanas y a las asociaciones cívicas, comunitarias, de profesionales, benéficas o de utilidad común, para que realicen el control social al presente proceso de selección, en los términos del inciso 3 del artículo 66 de la Ley 80 de 1993 y del artículo 2.2.1.1.2.1.5 del Decreto 1082 de 2015.

ARTÍCULO QUINTO: DISPONER que la publicidad de la presente resolución y en general, de todo el proceso de selección, se realice en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública, SECOP II, a través del Portal Único de Contratación, www.colombiacompra.gov.co conforme con el artículo 2.2.1.1.1.7.1 del Decreto 1082 de 2015.

ARTÍCULO SEXTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y contra la misma no procede recurso alguno.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

a2ac-96P4-a2ac-9Me4-4&74-300c
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

ORLANDO BELTRAN CAMACHO
SECRETARIO GENERAL

Revisó: Lorena Patricia Sanchez Huertas – Asesora Secretaría General

Revisó: Nathaly Rincon Mantilla – Coordinadora Grupo de Contratos
Proyectó: Kevin Ronaldo Vidal Yanten – Abogado - Grupo de Contratos

ELABORADOR(ES):
NOMBRE: K7826
CARGO: Funcionario Grupo de Contratos
REVISOR(ES) :
NOMBRE: N3511
CARGO: Coordinadora Grupo de Contratos
NOMBRE: S7442
CARGO: Contratista
APROBADOR(ES) :
NOMBRE: BELTRAN CAMACHO ORLANDO
CARGO: Secretario General

a2ac-96P4-a2ac-9Me4-4&74-300c
Resolución Firma Digital 2025-01-149411