ANALISIS DE SECTOR

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN:
Mínima cuantía

LÍNEA PAABS No.

SCDPI-101-00901-26

OBJETO CONTRACTUAL:

Contratar la adquisición de una licencia de Chat en vivo para la atención a usuarios por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer.

CONTENIDO DEL ANÁLISIS DE SECTOR

1. **INTRODUCCIÓN**

2. **ASPECTOS GENERALES DEL MERCADO**

   2.1 OTROS ANÁLISIS NORMATIVOS
   2.2 CLASIFICACIÓN UNPSC
   2.3 ¿Cuál (es) es (son) el (los) bien (es) o servicio(s) a contratar?
   2.4. Detalle los permisos, licencias, tramites que se deben tener en cuenta para la ejecución contractual y la selección del proveedor. *(Si aplica)*
   2.5. ¿Cuál es el sector de la economía al que pertenece el (los) bien (s) o servicio (s) a contratar?

3. **ESTUDIO DE LA DEMANDA**
   3.1 ¿Cómo ha adquirido la Entidad Estatal en el pasado este bien, obra o servicio?
   3.1.1. CONCLUSIÓN
   3.2. ¿Cómo han adquirido las Entidades Estatales y las empresas privadas este bien, obra o servicio?
   3.2.1. CONCLUSIÓN
   3.3. FUENTES DE INFORMACIÓN

4. **ESTUDIO DE LA OFERTA**
   4.1. ¿Quién vende?
   4.1.1. ¿Cuál es la dinámica de producción, distribución y entrega de bienes, obras o servicios?
   4.2. ¿QUE EMPRESAS COTIZARON?

5. **ANALISIS DE PRECIOS PARA ESTABLECER EL PRESUPUESTO OFICIAL**
   5.1. CONCLUSIÓN

6. **ANALISIS DE DATOS PARA ESTABLECER LOS INDICADORES FINANCIEROS**

Nota 1: Recuerde que del análisis del sector se pueden identificar riesgos que deberán ser detallados en la matriz de riesgos.

Nota 2: En los procesos de contratación de Mínima Cuantía el alcance del estudio del sector debe ser proporcionado al valor del proceso, la naturaleza del objeto a contratar, el tipo de contrato y a los riesgos identificados; por ejemplo: no es necesario hacer un estudio extensivo de las condiciones generales de los potenciales oferentes, definir el PIB industrial o estudiar la estructura de los estados financieros de los posibles proveedores y de la industria. Si el objeto a contratar es muy importante o los riesgos exigen un tratamiento especial, entonces el análisis del sector debe ser más complejo y agregar más información general y detallada de los potenciales proveedores y del sector.

1. INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 2.2.1.1.1.6.1. del Decreto Reglamentario 1082 de 2015, se debe hacer 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 Guía para elaboración de Estudios de Sector expedida por Colombia Compra Eficiente establece que el análisis del sector debe cubrir tres (3) áreas: **A**. Aspectos generales. **B.** Estudio de la demanda. **C**. Estudio de la oferta.

Adicionalmente, el numeral 4° del artículo 2.2.1.1.2.1.1. del Decreto Reglamentario 1082 de 2015, señala que los Estudios Previos deben contener el valor estimado del contrato y la justificación de este.

1. INSTRUCCIONES

1.1. Consulte la Guía actual de elaboración de estudios del sector, expedida por Colombia Compra Eficiente.
1.2. Consulte la Guía para la codificación de bienes y servicios de acuerdo con el código estándar de productos y servicios de Naciones Unidas, expedida por Colombia Compra Eficiente.
1.3. Consulte la Guía de propiedad intelectual en la contratación pública, expedida por Colombia Compra Eficiente.
1.4. Consulte la Guía de compras públicas sostenibles con el ambiente, expedida por Colombia Compra Eficiente.
1.5. Una vez leídas y acatadas todas las instrucciones descritas en letra color azul **NO** deberán ser eliminadas.

NOTA: Recuerde verificar en la página web de Colombia Compra Eficiente cual es la última versión para ser consultada.

2. ASPECTOS GENERALES DEL MERCADO

(La Entidad Estatal debe revisar los aspectos generales del mercado del bien, obra o servicio que sean relevantes en el Proceso de Contratación, en ese sentido se recomienda analizar desde la perspectiva local, regional, nacional o internacional, si hay lugar a ello. En el presente análisis tenga en cuenta el análisis ***económico, técnico, regulatorio entre otros aspectos generales****.* ***Ver la Guía actual de elaboración de estudios del sector, expedida por Colombia Compra Eficiente****)*

Un chat en vivo empresarial es una herramienta tecnológica que permite a las entidades establecer canales de comunicación directa e inmediata con sus usuarios, clientes o ciudadanos, mediante plataformas de mensajería integradas en sus sitios web o aplicaciones digitales. Esta solución facilita la atención en tiempo real, la gestión de consultas, la orientación a los usuarios y el fortalecimiento de los canales de servicio y comunicación institucional.

En cuanto al análisis del sector para los procesos de contratación bajo la modalidad de mínima cuantía, la *Guía para la Elaboración de los Estudios del Sector* de Colombia Compra Eficiente establece que el alcance de dicho análisis debe ser proporcional al valor del proceso de contratación, la naturaleza del objeto contractual, el tipo de contrato y los riesgos identificados.

En concordancia con lo anterior, teniendo en cuenta que el objeto del presente proceso de contratación corresponde a la adquisición o prestación de un servicio de chat en vivo empresarial, el estudio del sector se orientará a identificar las condiciones particulares del mercado relacionadas con la oferta de este tipo de soluciones tecnológicas.

Para tal efecto, se tendrán en cuenta aspectos como las características y funcionalidades de las herramientas disponibles, las condiciones técnicas y comerciales de prestación del servicio, los precios ofrecidos en el mercado, las modalidades de licenciamiento, los tiempos de implementación y las condiciones de soporte y mantenimiento, cuando corresponda.

De esta manera, el análisis permitirá contar con información suficiente para determinar las condiciones del mercado, establecer un presupuesto acorde con los precios ofrecidos por los potenciales proveedores y adelantar un proceso de contratación que responda a las necesidades de la Entidad, bajo los principios de economía, eficiencia, eficacia y selección objetiva.

1. Económico

El objeto contractual se encuentra relacionado con el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), particularmente con la industria del desarrollo, comercialización, licenciamiento y prestación de servicios asociados a soluciones de software.

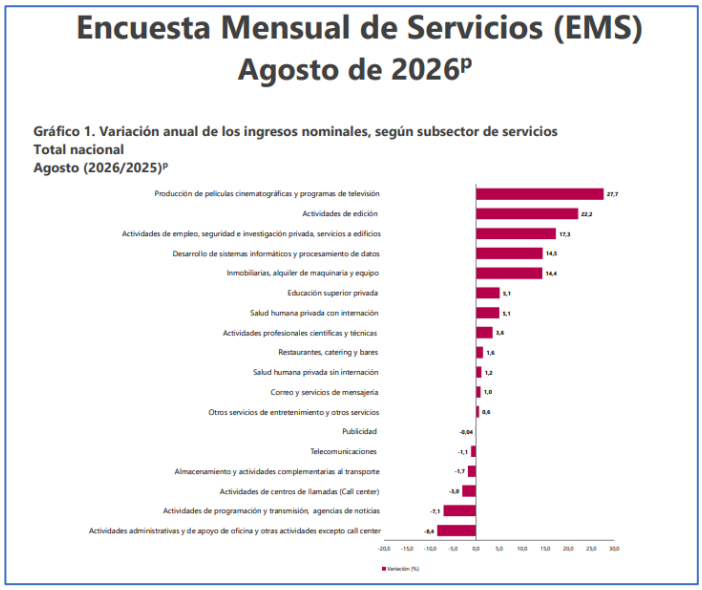
De acuerdo con las características del requerimiento técnico, la adquisición comprende una solución tecnológica de chat en vivo que permita fortalecer los canales de atención de la Secretaría Distrital de la Mujer, facilitando la interacción con los usuarios mediante herramientas de comunicación digital, automatización de respuestas, gestión de conversaciones, generación de reportes e integración con los sistemas de información institucionales.

Desde esta perspectiva, el bien o servicio objeto de contratación se ubica en un segmento de la industria tecnológica orientado al desarrollo y comercialización de plataformas de atención al cliente, conocidas en el mercado como soluciones de Live Chat, Customer Engagement y Conversational Software.

✓ **Análisis de la Encuesta Mensual de Servicios (EMS) – Agosto de 2026[1]**

De acuerdo con los resultados publicados por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), en la Encuesta Mensual de Servicios (EMS) correspondiente a agosto de 2026, se observa un comportamiento diferenciado en los ingresos nominales de los distintos subsectores de servicios que integran la economía nacional, frente al mismo mes de 2025.

En particular, se destaca el comportamiento de las actividades de desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos, las cuales registraron una variación anual positiva del 14,5 % en sus ingresos nominales, evidenciando una dinámica favorable en la generación de ingresos de las empresas que desarrollan actividades relacionadas con la industria del software y la prestación de servicios informáticos.



Este resultado adquiere especial relevancia para el presente proceso de contratación, considerando que la solución tecnológica requerida corresponde a una herramienta de software especializada en la atención de usuarios mediante canales digitales, cuya implementación involucra funcionalidades de procesamiento de información, administración de conversaciones, integración de sistemas y automatización de procesos de comunicación.

En consecuencia, los resultados de la EMS permiten identificar un comportamiento favorable de las actividades económicas directamente relacionadas con el desarrollo de soluciones informáticas, lo cual constituye un referente para contextualizar las condiciones económicas del mercado en el que se desarrolla la presente contratación.

[1] https://www.dane.gov.co/files/operaciones/EMS/bol-EMS-ago2026.pdf

✓ **Tasa de Cambio Representativa del Mercado- TRM[2]**

La Tasa de Cambio Representativa del Mercado–TRM– es el promedio ponderado por monto de las operaciones de compra y venta de dólares de los Estados Unidos de América a cambio de moneda legal colombiana, pactadas para cumplimiento en ambas monedas el mismo día de su negociación, efectuadas por los Intermediarios del Mercado Cambiario dentro del horario que establezca el Banco de la República mediante reglamentación general. Para el cálculo de la TRM se deberán excluir las operaciones de derivados, así como las operaciones efectuadas por los Intermediarios del Mercado Cambiario con entidades diferentes de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y de la Nación - Ministerio de Hacienda y Crédito Público. La TRM es calculada diariamente y certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia con base en la información disponible y la reglamentación expedida por el Banco de la República.

La Superintendencia Financiera de Colombia tiene la obligación de calcular y certificar la TRM y divulgarla al mercado y al público en general, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 de la Resolución Externa No. 1 de 2018, expedida por la Junta Directiva del Banco de la República, la metodología establecida por el Banco de la República mediante Circular Reglamentaria DODM – 146, el artículo 11.2.1.4.15 del Decreto 2555 de 2010 y la Resolución No.0416 de 2006 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

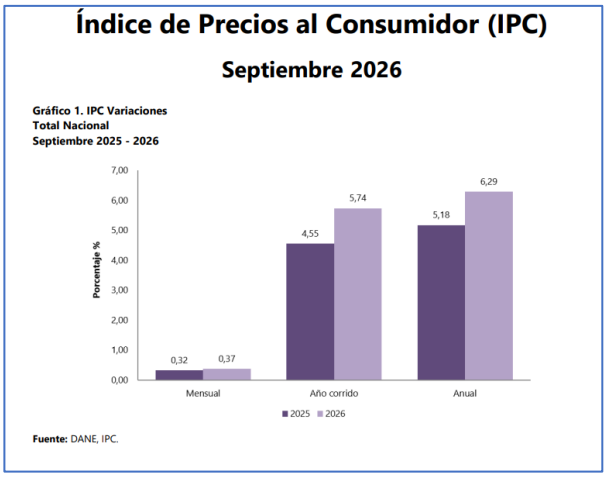
TRM ÚLTIMOS DOCE (12) MESES.

AÑO Y MES	INICIO DE MES	FIN DE MES
Octubre de 2025	$ 3,923.55	$ 3,870.42
Noviembre de 2025	$ 3,860.12	$ 3,744.43
Diciembre de 2025	$ 3,744.43	$ 3,757.08
Enero de 2026	$ 3,757.08	$ 3,670.47
Febrero de 2026	$ 3,670.47	$ 3,766.30
Marzo de 2026	$ 3,766.30	$ 3,669.96
Abril de 2026	$ 3,660.10	$ 3,621.86
Mayo de 2026	$ 3,637.51	$ 3,678.15
Junio de 2026	$ 3,678.15	$ 3,443.59
Julio de 2026	$ 3,440.83	$ 3,132.42
Agosto de 2026	$ 3,144.14	$ 3,202.79
Septiembre de 2026	$ 3,213.97	$ 3,341.23
Octubre de 2026	$ 3,312.84	$ 3,166.91

Fuente: Banco de la República.

✓ **Comportamiento del Índice de Precios al Consumidor (IPC)**

De acuerdo con los resultados publicados por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) en el informe del Índice de Precios al Consumidor (IPC) de septiembre de 2026, publicado en octubre del mismo año, se evidencia una variación anual del 6,29 %, una variación año corrido del 5,74 % y una variación mensual del 0,37 %. Estos resultados reflejan el comportamiento general de los precios de los bienes y servicios que conforman la canasta de consumo de los hogares colombianos y constituyen un referente para contextualizar las condiciones inflacionarias de la economía nacional.



[2] https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/60819/informes-y-cifrascifrasestablecimientos-de-creditoinformacion-periodicadiariatasa-de-cambio-representativa-del-mercado-trm-60819/

En relación con el presente proceso de contratación, cuyo objeto corresponde a la adquisición de una licencia de software de chat en vivo para la atención de usuarios de la Secretaría Distrital de la Mujer, el IPC se considera un indicador macroeconómico de referencia para comprender las presiones generales sobre los precios y los costos de la economía. No obstante, teniendo en cuenta que se trata de una solución tecnológica especializada, cuyo valor puede estar determinado por factores particulares como la modalidad de licenciamiento, el número de agentes simultáneos, el volumen de conversaciones e interacciones, las funcionalidades habilitadas, los servicios de soporte y las condiciones comerciales establecidas por los fabricantes, el IPC no constituye por sí solo un parámetro suficiente para determinar el valor de mercado de la solución requerida.

En consecuencia, para la determinación del presupuesto oficial se deberá privilegiar el análisis de cotizaciones del mercado, los precios de soluciones tecnológicas con características equivalentes y los antecedentes contractuales que resulten comparables, utilizando el IPC como un referente complementario para contextualizar la evolución general de los precios de la economía colombiana.

2. Aspectos Técnicos

Desde el punto de vista técnico, el objeto contractual se enmarca en la adquisición de soluciones de software orientadas a fortalecer los canales de atención y comunicación digital con los usuarios. De acuerdo con el anexo técnico, se requiere una licencia de chat en vivo que permita gestionar conversaciones en tiempo real, incorporar chatbots, administrar colas de espera, transferir conversaciones entre agentes, conservar historiales y generar informes sobre el comportamiento y la calidad del servicio.

La solución deberá permitir la atención simultánea de mínimo cuatro (4) agentes, con una capacidad estimada de 1.000 atenciones y 10.000 interacciones mensuales, así como su integración con el sistema de información SIMISIONAL y las bases de datos institucionales. Adicionalmente, deberá contemplar condiciones de seguridad y protección de datos, compatibilidad con ambientes Linux o Windows, soporte técnico, actualizaciones, mantenimiento y transferencia de conocimiento.

En este sentido, el mercado ofrece diferentes alternativas tecnológicas bajo modalidades de licenciamiento tradicional o Software como Servicio (SaaS), cuya evaluación deberá considerar el cumplimiento integral de las especificaciones funcionales, técnicas y operativas establecidas por la Secretaría Distrital de la Mujer, garantizando la interoperabilidad, continuidad y adecuada prestación del servicio de atención digital.

2.1. OTROS ANÁLISIS NORMATIVOS

(Teniendo en cuenta los requerimientos normativos que rigen la contratación pública, se hace necesario analizar entre otras que se modifiquen o expidan los siguientes aspectos que impactan en el sector que se está analizando para la contratación a realizar)
Tenga en cuenta:

NORMA	INSTRUCCIÓN	¿A QUE MODALIDAD DE CONTRATACIÓN LE APLICA?
Empresas Mipymes **Ley 2069 de 2020, Decreto 1860 de 2021** y las que modifiquen, adicionen o sustituyan.	*Revise en el mercado cuales de las empresas que prestan el/los servicios que atañe a la contratación están dentro de la actividad económica objeto del presente análisis y ostentan la condición de MiPymes, revise sus indicadores financieros entre otros y concluya si el proceso es o no susceptible de limitarse a mipymes. Recuerde que de este análisis se puede establecer el criterio habilitante diferencial que se solicita más adelante.* ***Tenga en cuenta el modelo de solicitud de cotización sugerido por la Dirección de Contratación****.*	Todas las modalidades de contratación incluida la mínima cuantía.
Decreto Distrital 332 de 2020 " medidas afirmativas para promover la participación de las mujeres en la contratación del Distrito Capital"	*Establezca el porcentaje de participación de mujeres en la ejecución del contrato de acuerdo al Decreto. Revise las fuentes dispuestas por Colombia Compra Eficiente, DANE entre otros y analice cual es la participación de mujeres en la actividad económica que se está estudiando en este documento. De no aplicarle la disposición normativa detalle las razones.*	Todas las modalidades de contratación incluida la mínima cuantía.
Decreto Distrital 380 de 2015 "Formula la Política de Trabajo Decente" Numeral 2.2.1. y ss, del Parágrafo 2 del artículo 13 "instrumentos"	*Analice la posibilidad de aplicar lo previsto en el artículo señalado o detalle las razones por las cuales no es posible aplicarlo.*	Todas las modalidades de contratación incluida la mínima cuantía.
Aplicación del **Decreto 248 de 2021**. Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo Agropecuario, Pesquero y de Desarrollo Rural, relacionado con las compras públicas de alimentos"	*Analice si al proceso le aplica lo dispuesto en el Decreto de lo contrario manifieste que no le aplica y deje constancia de las razones.*	Todas las modalidades de contratación incluida la mínima cuantía.
Criterios diferenciales **Decreto 1860 de 2021** que modificó algunas disposiciones normativas del Decreto 1082 de 2015 y reglamenta la Ley 2069 de 2020	*Fundamente con argumentos cual fuel el criterio diferencial tanto para emprendimiento de mujeres como para mipymes que seleccionó para establecer los criterios habilitantes en el proceso y cuáles fueron las razones. Se recomienda iniciar analizando los criterios financieros, de no poder establecerse, continue con el criterio de experiencia, de no poder establecerse dejar los argumentos pertinentes y por último elegir el criterio referente a la garantía de seriedad de la oferta.*	Principalmente Licitación Pública, Selección abreviada de menor cuantía y Concurso de méritos.

✓ **Empresas Mipymes Ley 2069 de 2020, Decreto 1860 de 2021.**

De conformidad con lo establecido en el Decreto Nacional 957 de 2019, la clasificación del tamaño empresarial en Colombia se determina a partir de los ingresos por actividades ordinarias anuales, diferenciados según el sector económico al que pertenezca la empresa. En este sentido, las empresas se clasifican en cuatro categorías: (i) microempresas, (ii) pequeñas empresas, (iii) medianas empresas y (iv) grandes empresas.

En ese sentido, para el presente proceso de contratación, se busca no solo cumplir con el marco legal sino promover la participación de empresas Mipymes. Teniendo en cuenta lo anterior, la Secretaría Distrital de la Mujer en el marco del proceso de solicitud de proveedores, realizó la siguiente consulta: "Por favor, indique si usted tiene la condición de Mipymes", con el fin de identificar a los posibles proveedores que cumplieran con esta categoría para lo cual se obtuvieron las siguientes respuestas:

EMPRESA	MYPIME
CLOUD CITY COLOMBIA SAS	Sin respuesta
NATURA SOFTWARE SAS	Si
BITECA S.A.S.	Si
SISTEMAS Y SOLUCIONES INTEGRADAS SAS	Sin respuesta

✓ **Decreto Distrital 332 de 2020 Derogado y compilado en el Decreto Único Sectorial 643 de 2025**

En atención a las medidas afirmativas establecidas para promover la participación de las mujeres en la contratación pública del Distrito Capital, se deberá analizar su aplicabilidad al presente proceso de contratación, considerando las características, naturaleza y forma de ejecución del objeto contractual.

Dentro del proceso de solicitud de información a proveedores para la aplicación del Decreto 332 de 2020, de acuerdo con al formato de cotización, se informa:

PROVEEDORES	¿Cuántas mujeres tiene usted vinculadas en su empresa?	¿Cuántos trabajadores (y contratistas) vinculados con la empresa dispondría para la ejecución del contrato para suscribir?	¿Del total de mujeres que tiene vinculadas al proceso, con cuantas de ellas dispondría para la ejecución y cumplimiento del contrato a suscribir y en qué funciones?	¿Cuántas mujeres adicionales vincularía para la ejecución y cumplimiento del contrato?
CLOUD CITY COLOMBIA SAS	6	4	2	2
NATURA SOFTWARE SAS	2	9	1	1
BITECA S.A.S.	Sin respuesta	Sin respuesta	Sin respuesta	Sin respuesta
SISTEMAS Y SOLUCIONES INTEGRADAS SAS	5	3	1	1

Para el caso particular se deberá determinar, desde este estudio de sector, la posibilidad de incorporar la vinculación y permanencia de mujeres en la ejecución del contrato, de conformidad con las actividades que efectivamente serán desarrolladas por el contratista y el equipo dispuesto para su ejecución ya sea en cualquiera de las actividades que se requieran para la ejecución de la presente necesidad, ya sea en la parte administrativa y/o operativa.

Se, debe tener en cuenta que el Decreto Distrital 332 de 2020 fue modificado posteriormente y sus disposiciones fueron compiladas en el Decreto Distrital 643 de 2025, por lo que el proceso deberá observar el marco normativo distrital vigente al momento de su estructuración y contratación.

El Decreto Distrital 643 de 2025, en relación con las "MEDIDAS AFIRMATIVAS PARA LAS MUJERES EN LA CONTRATACIÓN PÚBLICA EN EL DISTRITO CAPITAL", establece en el Artículo 29 Vinculación de mujeres en la ejecución del contrato o convenio que:

"Sin perjuicio de la autonomía presupuestal y contractual de la que están investidas las entidades y organismos distritales, el área técnica respectiva o la dependencia que solicita la contratación, plena observancia de las normas laborales o contractuales aplicables.
La vinculación de mujeres será diferenciada por rama, así:"

Ramas de actividad económica	Porcentaje mínimo de mujeres que deben estar vinculadas a la ejecución de los contratos		
	A partir del 1 ^{0} de junio de 2021	A partir del 1^{0} de junio de 2022	A partir del 1 ^{0} de junio de 2023 en adelante
Construcción	6,8%	9,3%	13,8%
Transporte y almacenamiento	9,6%	12,1%	16,6%
Suministro de electricidad, gas y agua	22,2%	24,2%	28,2%

Actividades inmobiliarias	31,2%	33,2%	37,2%
Información telecomunicaciones	43,5%	45,5%	49,5%
Industria manufacturera	43,9%	45,9%	49,9%
Comercio y reparación de vehículos	47,4%	45,4%	50%
Otras ramas	50%	50%	50%

Sin embargo, se debe tener presente que la ingeniería especializada en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) padece una marcada escasez de talento femenino a nivel nacional y distrital, una realidad ampliamente documentada por el Ministerio TIC, el SNIES y estudios sectoriales de brechas de género. La oferta de profesionales mujeres graduadas en áreas específicas de ingeniería requeridas para este tipo de contrato es significativamente inferior a la demanda del mercado, lo que genera un escenario donde la meta fijada por el Decreto es materialmente inalcanzable.

La participación del Ministerio TIC en Andicom 2025, señalo que "en Colombia solo el 24 % de los profesionales en ciencia y tecnología son mujeres, lo que refleja la persistencia de brechas estructurales."[3]. Adicionalmente el medio de comunicación digital impacto Tic, en marzo de 2026 señalo que "La distribución del talento femenino no es uniforme. De acuerdo con el Ministerio de Ciencia, bajo el liderazgo de Yesenia Olaya Requene, la participación femenina predomina en áreas de Humanidades (63 %) y Ciencias Sociales (60 %), pero cae drásticamente al 32 % en Ingeniería y Tecnología."[4]

Realizado el análisis desde la realidad y algunas disposiciones normativas en las que se evidencia que es parte de la misionalidad de la Entidad promover la participación de las mujeres en la ejecución de los contratos, en este este proceso, no se requerirá la participación de mujeres en la ejecución del contrato, conforme a lo establecido en la excepcionalidad del párrafo tercero del artículo 3 del decreto 332 de 2020, ya que se trata de un contrato de compraventa, es decir, que se entregará el producto requerido y se realizará un único pago por el mismo, lo que evidencia una ejecución instantánea, que no permite verificar un porcentaje de vinculación de mujeres para la ejecución del contrato, dado la especialidad del producto y de la compra instantánea.

✓ **Decreto Distrital 380 de 2015 Derogado por el Decreto único Sectorial 651 de 2025.**

En atención a la aplicación del numeral 2.2., 2.2.1. del numeral 2. Denominado: "Incremento de la demanda de trabajo "del articulo 13 denominado "Instrumentos" del Decreto 380 de 2011 y a la aplicación de la Directiva Distrital 001 de 2011 que establece la obligación en el Literal a, del numeral 4 "… incluir, en los anexos técnicos o en los estudios previos de los procesos de selección pública que adelante el respectivo organismo o entidad, dependiendo del objeto contractual y de las actividades a desarrollar, una disposición que advierta al futuro contratista u asociado, sobre la obligatoriedad de vincular para la ejecución del convenio o contrato, a personas identificadas como beneficiarias, según el punto anterior, mediante relaciones de orden laboral o contractual".

Al respecto, es preciso indicar que se analizó el objeto contractual para establecer medidas que permitan al contratista proveer de manera progresiva oportunidades laborales y contractuales en el marco de la ejecución de este contrato; concluyendo que no es viable dado que lo que se pretende contratar es la adquisición de una licencia de Chat en vivo para la atención a usuarios por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer, es decir, por la especialidad del producto que se requiere y dado que el mismo se pretende adquirir a través de un contrato de compraventa el cual se ejecuta de manera instantánea con la entrega del producto y el pago del mismo, no es viable dar aplicación al Decreto 380 de 2015 y a la Directiva Distrital 001 de 2011, en la ejecución del presente contrato.

✓ **Decreto 248 de 2021**

El Decreto 248 de 2021, mediante el cual se adiciona la Parte 20 al Libro 2 del Decreto 1071 de 2015, establece disposiciones relacionadas con las compras públicas de alimentos agropecuarios y con la adquisición, suministro y entrega de alimentos en el marco de programas institucionales de servicios de alimentación.

Para el presente proceso de contratación, esta normativa no resulta aplicable, toda vez que el objeto contractual corresponde a la adquisición de una licencia de Chat en vivo para la atención a usuarios por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer y no contempla la adquisición, suministro o entrega de alimentos ni la ejecución de programas institucionales de alimentación.

En consecuencia, las disposiciones relacionadas con las compras públicas locales de alimentos y las obligaciones asociadas a la adquisición de productos provenientes de pequeños productores agropecuarios y de la Agricultura Campesina, Familiar o Comunitaria no tienen relación con el objeto contractual objeto del presente estudio de sector.

✓ **Decreto 1860 de 2021**

Conforme lo dispone el artículo 32 de la Ley 2069 de 2020, reglamentado por el artículo 2.2.1.2.4.2.15 del Decreto 1860 de 2021, las Entidades Estatales deben incluir requisitos diferenciales y puntajes adicionales en los procesos de selección para emprendimientos y empresas de mujeres; sin embargo, dicha obligación aplica expresamente para los procesos de licitación pública, selección abreviada de menor cuantía y concurso de méritos.

En ese sentido, es pertinente señalar que el presente proceso corresponde a la modalidad de mínima cuantía, frente a la cual la Guía para la Elaboración de Estudios del Sector de Colombia Compra Eficiente establece que el alcance del análisis debe ser proporcional al valor del proceso, la naturaleza del objeto a contratar, el tipo

[3] https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/Noticias/405493:La-equidad-de-genero-en-ciencia-y-tecnologia-marca-la-agenda-en-Andicom
[4] https://impactotic.co/tecnologia/mujeres-en-tecnologia-en-colombia-la-brecha-stem-no-retrocede/#google_vignette

de contrato y los riesgos identificados, sin que sea necesario adelantar un estudio extensivo de las condiciones generales de los potenciales oferentes. No obstante, y en atención a los principios de transparencia e igualdad que rigen la contratación pública, la Entidad define a continuación los criterios diferenciales aplicables a la mínima cuantía.

Para tal efecto, el proponente persona natural o jurídica que acredite la condición de Mipyme, de conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.1.2.4.2.18 del Decreto 1082 de 2015, adicionado por el artículo 3 del Decreto 1860 del 2021, podrá acreditar la experiencia solicitada con máximo tres (3) certificaciones, dando cumplimiento a cada una de las condiciones que se prevean en la invitación pública.

La Entidad estableció el anterior criterio de selección, dado que en el mercado existen empresas pequeñas que pueden estar enmarcadas dentro de la denominación de MiPymes, con el fin de promover la participación efectiva, fortalecer la concurrencia de proveedores y contribuir al desarrollo económico y empresarial, se ha establecido esta condición de criterios diferencial, que facilita la participación de las Mipymes en los procesos de contratación pública.

¿Cuáles pueden ser los criterios diferenciales habilitantes que se pueden establecer en un proceso de selección?

1. Tiempo de experiencia.
2. Número de contratos para la acreditación de la experiencia
3. Índices de capacidad financiera
4. Índices de capacidad organizacional.
5. Valor de la garantía de seriedad de la oferta.

NORMA	INSTRUCCIÓN	¿A QUE MODALIDAD DE CONTRATACIÓN LE APLICA
Decreto 1860 de 2021. ARTÍCULO 2.2.1.2.4.2.15. Criterios diferenciales para **emprendimientos y empresas de mujeres** en el sistema de compras públicas. ARTÍCULO 2.2.1.2.4.2.14. Definición de emprendimientos y empresas de mujeres.	*Defina el criterio diferencial habilitante que va a requerir en el proceso de selección y fundamente con argumentos porque lo eligió. Recuerde que se recomienda iniciar por los criterios financieros, de no poderse establecerse, elegir el criterio de experiencia de no poder establecerse dejar constancia y por último elegir el criterio referente a la garantía de seriedad de la oferta*	Para los procesos de licitación pública, concurso de méritos y menor cuantía, así como en los procesos competitivos que adelanten las Entidades Estatales no sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública
Decreto 1860 de 2021. ARTÍCULO 2.2.1.2.4.2.18. **Criterios diferenciales para empresas Mipymes** en el sistema de compras públicas.	*Defina el criterio diferencial habilitante que va a requerir en el proceso de selección y fundamente con argumentos porque lo eligió. Recuerde que se recomienda iniciar por los criterios financieros, de no poderse establecerse, elegir el criterio de experiencia de no poder establecerse dejar constancia y por último elegir el criterio referente a la garantía de seriedad de la oferta*	Todos los procesos de selección.
OTROS ANÁLISIS NORMATIVOS		
Decreto 1860 de 2021. ARTÍCULO 2.2.1.2.4.2.16. Fomento a la ejecución de 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.	*Analice el sector y revise la posibilidad de aplicar el criterio del artículo descrito de no ser posible deje constancia de las razones.*	Todas las modalidades de selección exceptuando la contratación directa
Aplicación de **la Ley 680 de 2021.** Análisis del Bienes y Servicios Nacionales ARTÍCULO 2.2.1.2.4.2.9. Puntaje para la promoción de la industria nacional en los Procesos de Contratación de servicios	*Identifique cual es regla de origen; cuales son los bienes relevantes dentro del proceso, realizar la consulta el Registro de Productores de Bienes Nacionales. De existir bienes Colombianos relevantes o no exista oferta nacional de los mismos en el Registro de Productores de Bienes Nacionales, las Entidades Estatales deberán otorgar el puntaje de que trata la primera franja de la Ley 816 de 2003. Ver artículo.*	Para los procesos de licitación pública, concurso de méritos y menor cuantía.
Análisis de propiedad intelectual	*Se recomienda revisar la guía de propiedad intelectual en la contratación pública de Colombia Compra Eficiente.*	Todos los procesos de selección
Criterios de Compra Pública Sostenible	*Se debe verificar, revisar y justificar la inclusión de criterios ambientales y sociales en la gestión contractual las cuales generan valor por dinero, pues las Entidades Estatales que las desarrollan: (i) satisfacen la necesidad (eficacia); (ii) reducen los costos asociados al ciclo de vida del bien o servicio (economía); (iii) disminuyen el uso de recursos (eficiencia); (iii) incluyen a empresas o poblaciones con dificultades para participar en el*	Todos los procesos de selección

	sistema de compra pública, y (iv) promueven la innovación en el sector privado.	

En este espacio analice el mercado frente a cada una de las normas anteriormente mencionadas:

- ✓ **Decreto 1860 de 2021.ARTÍCULO 2.2.1.2.4.2.15. Criterios diferenciales para emprendimientos y empresas de mujeres en el sistema de compras públicas. ARTÍCULO 2.2.1.2.4.2.14. Definición de emprendimientos y empresas de mujeres**

Teniendo en cuenta que el presente proceso corresponde a la modalidad de mínima cuantía, y de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.15 del Decreto 1860 de 2021, los criterios diferenciales y puntajes adicionales para emprendimientos y empresas de mujeres son aplicables únicamente a los procesos de licitación pública, selección abreviada de menor cuantía y concurso de méritos. En consecuencia, no resulta procedente establecer dicho criterio diferencial en el presente proceso de selección.

- ✓ **Decreto 1860 de 2021. ARTÍCULO 2.2.1.2.4.2.18. Criterios diferenciales para empresas Mipymes en el sistema de compras públicas**

De conformidad con lo establecido en el Decreto 1860 de 2021 y con el fin de incentivar la participación de las Mipymes domiciliadas en Colombia. La Entidad define que las empresas Mipymes que cumplan con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.18 del Decreto 1860 de 2021, podrán acreditar experiencia con máximo tres (3) certificaciones de contratos ejecutados y terminados, en el que acredite experiencia relacionada con la venta, soporte y/o mantenimiento de licencias de Chat en vivo y cuyo sumatoria sea igual o superior al 100% del presupuesto asignado al presente Proceso de Selección de Mínima Cuantía.

- ✓ **Decreto 1860 de 2021. ARTÍCULO 2.2.1.2.4.2.16. Fomento a la ejecución de 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**

Dentro del proceso de solicitud de información a proveedores, para la aplicación del Artículo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1860 de 2021 de acuerdo con el formato de cotización, se analizó lo siguiente:

PROVEEDOR	¿En atención al objeto del proceso, el interesado persona natural o jurídica, podría proveer 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 los términos del decreto 1860 de 2021 Artículo 2.2.1.2.4.2.16.?
CLOUD CITY COLOMBIA SAS	Sin respuesta
NATURA SOFTWARE SAS	Sin respuesta
BITECA S.A.S.	Sin respuesta
SISTEMAS Y SOLUCIONES INTEGRADAS SAS	Sin respuesta

Dentro del estudio del sector se evidencia que las empresas que participaron en el proceso de información a proveedores no respondieron a la pregunta. Dada la naturaleza y objeto del presente proceso correspondiente a la adquisición de una licencia de Chat en vivo para la atención a usuarios por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer, la Entidad considera que no es posible exigir a los proveedores 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, y en consecuencia no se establecerá una obligación para tal efecto. Así mismo y dada la naturaleza jurídica de la modalidad de Mínima Cuantía, cuya única regla de adjudicación es el menor precio conforme al artículo 2.2.1.2.1.5.2 del Decreto 1082 de 2015, dicha inclusión no se aplicará como un factor de ponderación o puntaje adicional, ni como un requisito habilitante excluyente

- ✓ **Aplicación de la Ley 680 de 2021. Análisis del Bienes y Servicios Nacionales ARTÍCULO 2.2.1.2.4.2.9. Puntaje para la promoción de la industria nacional en los Procesos de Contratación de servicios**

Dada la naturaleza contractual del presente proceso y una vez verificado el objeto que corresponde a la adquisición de una licencia de Chat en vivo para la atención a usuarios por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer, no es viable aplicar criterios de análisis de bienes y servicios nacionales, toda vez que son desarrollados por empresas extranjeras que su comercialización se realiza a través de empresas en Colombia avaladas y certificadas por el fabricante.

- ✓ **Análisis de propiedad intelectual**

La Secretaría Distrital de la Mujer valida el criterio habilitante referente a la propiedad intelectual, sin embargo una vez realizado el análisis del objeto contractual, en el estudio de mercado se evidencia que la cadena de producción y distribución para este bien comienza desde el fabricante del software para el chat en vivo, el cual a partir de las implementaciones de software otorgan las autorizaciones para la reventa de las herramientas informáticas a empresas en Colombia legalmente avaladas por ellos. En algunos casos otorgan la exclusividad de venta y representación de los productos brindando así soporte local, servicios y productos de valor agregado. En tal sentido no se puede aplicar un criterio habilitante referente a la propiedad intelectual para el presente proceso.

- ✓ **Criterios de Compra Pública Sostenible**

En el marco de las Compras Públicas Sostenibles, y de acuerdo con los lineamientos establecidos por Colombia Compra Eficiente y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, las entidades estatales deben procurar que sus procesos de contratación incorporen, cuando resulte pertinente y guarde relación con el objeto contractual, criterios ambientales, sociales y económicos que contribuyan a generar valor por dinero y a reducir los impactos asociados al ciclo de vida de los bienes y servicios adquiridos.

Para la presente contratación, cuyo objeto corresponde a la "adquisición de una licencia de Chat en vivo para la atención a usuarios por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer", se considera que, los impactos ambientales directos asociados a la adquisición son reducidos, al no contemplar la compra de equipos, materiales o elementos físicos de manera significativa.
Por lo tanto y teniendo en cuenta el objeto, y naturaleza del presente proceso de contratación, no es procedente la inclusión de criterios ambientales establecidos en la Guía de Compras Públicas Sostenibles con el Ambiente de Colombia Compra Eficiente, toda vez que la contratación permitirá la adquisición de una licencia, sin que su ejecución implique de manera directa la adquisición de bienes físicos, el uso significativo de recursos naturales, la generación relevante de residuos que generen impactos ambientales.

2.2. Clasificación UNSPSC

Segmento		Familia		Clase	Producto		
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre
43000000	Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	43230000	Software	43232900	Software para trabajo en redes	43232903	Software de centro de contactos
81000000	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	81110000	Servicios Informáticos	81112500	Servicio de alquiler o arrendamiento de licencias de Software de computador	81112502	Servicios de arriendo o leasing de software de computadores
43000000	Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	43230000	Software	43232900	Software para trabajo en redes	43232902	Software de servidor de comunicaciones
43000000	Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	43230000	Software	43232700	Software de aplicaciones de red	43232703	Software de respuesta de voz interactiva
43000000	Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	43230000	Software	43231500	Software funcional específico de la empresa	43231513	Software para Oficinas
43000000	Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	43230000	Software	43231501	Software funcional específico de la empresa	43231501	Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (call center)

(Adicione las columnas que considere necesarias)

2.3. ¿Cual (es) es (son) el (los) bien (es) o servicio(s) a contratar?
(Detalle los bienes y servicios que se requieren contratar que fueron descritos en el estudio previo.)

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	DEFINICIÓN	CANTIDAD
1	Licencia de chat en vivo	Herramientas que permita la atención de usuarios a través de chat corporativo, que permita integración con los sistemas de información de la Entidad	1

2.4. Detalle los permisos, licencias, tramites que se deben tener en cuenta para la ejecución contractual y la selección del proveedor. ***(Si aplica)***

El derecho de uso de la licencia deberá incluir el Plan Anual de Soporte correspondiente al software descrito en el numeral 3. **DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO MÍNIMO Y/O TIPO DE TECNOLOGÍA** del Anexo Técnico. Dicho plan deberá quedar debidamente activado a favor de la Secretaría Distrital de la Mujer dentro de los ocho (8) días calendario siguientes a la suscripción del acta de inicio. Para acreditar su cumplimiento, el contratista deberá remitir a la supervisora del contrato el certificado o documento expedido por el fabricante que evidencie la activación del licenciamiento y la vinculación de la Entidad al respectivo plan de soporte.

2.5. ¿Cuál es el sector de la economía al que pertenece el (los) bien (s) o servicio (s) a contratar?
(Diligencie de manera concreta en el espacio dispuesto la información solicitada)

El sector económico en el que se enmarca el presente análisis corresponde al sector terciario o sector de servicios, el cual comprende las actividades relacionadas con la prestación de servicios especializados, entre ellos los servicios tecnológicos, informáticos y de desarrollo y comercialización de soluciones de software, dentro de los cuales se encuentra el objeto de la presente contratación.

3. ESTUDIO DE LA DEMANDA
(Para el análisis de esta área se deben tener en cuenta las condiciones en las cuales se ha adquirido en el pasado el bien o servicio. Además, como lo han hecho otras Entidades Estatales de similares características. Para el efecto podrá consultar documentos de especificaciones técnicas y modalidades de contratación de otras entidades similares en el SECOP o usar Datos Abiertos.)

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

No. DE CONTRATO Y No. DE PROCESO	MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	TIPO DE CONTRATO	OBJETO	FORMA DE PAGO	PLAZO DE EJECUCIÓN	GARANTÍAS SOLICITADAS	VALOR DEL CONTRATO	PROVEEDOR ADJUDICADO	LINK DEL PROCESO (DATOS ABIERTOS)
SDMUJER-MC-014-2025	Mínima cuantía	Compraventa	Contratar la adquisición de una licencia de Chat en vivo para la atención a usuarios por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer.	El valor del contrato se pagará así: La Secretaría Distrital de la Mujer pagará el valor del contrato en un (1) único pago, previa entrega, activación, instalación y configuración del sistema de chat en vivo, de acuerdo con las especificaciones técnicas descritas en el Anexo Técnico, y recibido a satisfacción del Supervisor o Supervisora del contrato, quien certificará que el sistema ha sido implementado correctamente y está operativo.	El plazo de ejecución del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2025, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución. PARÁGRAFO. La vigencia de la licencia y del soporte y mantenimiento será de 12 meses a partir de la activación de la licencia adquirida.	Cumplimiento 20% del valor del contrato Por el término de ejecución del contrato incluyendo el plazo del soporte y mantenimiento de la licencia y 6 meses más. pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales 5% del valor del contrato Vigente por el plazo de ejecución del contrato incluyendo el plazo del soporte y mantenimiento de la licencia y tres (3) años más, contados a partir de la fecha de la expedición de la garantía. Calidad del servicio 20% del valor del contrato Vigente por plazo de ejecución del contrato y 12 meses más, contados a partir de la fecha de expedición de la garantía.	$ 15.477.133	NATURA SOFTWARE S.A.S	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE
Contrato No 1997-2024 Proceso SDMUJER-MC-013-2024	Mínima cuantía	Compraventa	Contratar la adquisición de una licencia de Chat en vivo para la atención a usuarios por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer	El valor del contrato se pagará así: La Secretaría Distrital de la Mujer pagará el valor del contrato en un (1) único pago, previa entrega, activación, instalación y configuración del sistema de chat en vivo, de acuerdo con las especificaciones técnicas descritas en el Anexo Técnico, y recibido a satisfacción del Supervisor del contrato, quien certificará que el sistema ha sido implementado correctamente y está operativo.	El plazo del contrato es por un (1) mes, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución, así como la suscripción del acta de inicio	Cumplimiento 20% del valor del contrato Por el término de ejecución del contrato incluyendo el plazo del soporte y mantenimiento de la licencia y 6 meses más. pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales 5% del valor del contrato Vigente por el plazo de ejecución del contrato incluyendo el plazo del soporte y mantenimiento de la licencia y tres (3) años más, contados a partir de la fecha de la expedición de la garantía. Calidad del servicio 20% del valor del contrato Vigente por plazo de ejecución del contrato y 12 meses más, contados a partir de la fecha de expedición de la garantía.	$14.790.000	NATURA SOFTWARE S.A.S	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.6989840

(Adicionar las filas necesarias. Puede dividir el cuadro para mayor facilidad en el diligenciamiento)

3.1.1. CONCLUSIÓN

(Detalle las conclusiones que den respuesta a la pregunta)

Como se puede apreciar en los registros de contratación del presente ejercicio, la Entidad contrato la licencia de uso de software mediante un proceso de compraventa, por primera vez en el año 2024, mediante el proceso SDMUJER-MC-013-2024, así mismo en el 2025 mediante el proceso SDMUJER-MC-014-2025, se contrató este licenciamiento

Para efectos de este análisis de sector se realizará la definición del presupuesto indexando el valor de los históricos, como se muestra a continuación:

Historico Indexado 2025

EMPRESA	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Valor Total Indexado
Natura Software	12	1.289.761	15.477.133	16.266.467
IPC 2026	5,10%			

Historico Indexado 2024

EMPRESA	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Valor Total Indexado	Valor Total Indexado
Natura Software	12	1.232.500	14.790.000	15.559.080	16.352.593
IPC 2025	5,20%				

3.2. ¿Cómo han adquirido las Entidades Estatales y las empresas privadas este bien, obra o servicio?

No. DE CONTRATO Y No. DE PROCESO	MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	TIPO DE CONTRATO	OBJETO	FORMA DE PAGO	PLAZO DE EJECUCIÓN	GARANTÍAS SOLICITADAS	VALOR DEL CONTRATO	PROVEEDOR ADJUDICADO	LINK DEL PROCESO (DATOS ABIERTO)
DAFP-CD-140-2023 163-2023	Contratación directa.	Prestación de servicios	Contratar la suscripción, soporte y mantenimiento al servicio del Sistema de Atención Virtual con Respuesta Automática vía Chat – Agenti 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"	El Departamento Administrativo de la Función Pública cancelará el valor total del contrato en un único (1) pago previa entrega de los documentos solicitados en las obligaciones específicas y previa verificación de la suscripción al servicio de chat en las condiciones solicitadas y relacionados en los documentos entregados por el contratista.	El plazo de ejecución del contrato que se suscriba será de un (1) año a partir de la activación de la suscripción, soporte y mantenimiento al servicio del sistema de atención Virtual con respuesta Automática vía Chat – Agenti y todos sus componentes, previo vencimiento de las actuales y al cumplimiento de requisitos de perfeccionamiento, registro presupuestal y ejecución del contrato.	a) Cumplimiento del contrato: En cuantía equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato y cubrirá el plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más, contados a partir de la fecha de constitución de las garantías. b) Pago de Salarios, Prestaciones Sociales Legales e indemnizaciones Laborales: En cuantía equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato, por el término de duración del contrato y tres (3) años más, contados a partir de la constitución de las garantías. c) Calidad del Servicio: En una cuantía equivalente al 20% del valor total del contrato, con una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato 1 un año más.	TREINTA Y SEIS MILLONES QUINIENTOS TREINTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS PESOS ($36.536.600) M/CTE., incluido IVA y demás gastos asociados a la ejecución del contrato	Natura Software	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.4680595&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true
081-2023	Contratación régimen especial	Contrato de Compraventa	ADQUISICIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA SOFTWARE PARA AUTOMATIZACIÓN Y GESTIÓN DE CHATS MASIVOS EN WHATSAPP PARA CANCELAR REAGENDAR Y RECORDAR CITAS MEDICAS EN LA ESE SAN SEBASTIAN DE LA PLATA HUILA	La ESE cancelará al contratista el valor del contrato, una vez se ejecute a cabalidad el objeto contractual, entrega del licenciamiento a los usuarios del Sistema	cuarenta y cinco (45) días calendario, contados desde la suscripci6n del acta de inicio; sin exceder del 31 de diciembre de 2023	Cumplimiento General 10% del valor de contrato, Durante el contrato y su liquidación; Calidad de Servicio 20 % del valor de contrato, Duración del contrato y 2 años más; Pagos de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales 10 % valor de contrato, plazo del contrato y tres años más.	$13.500.000	DAC INGENIERIAS Y CONSULTORiAS S.AS	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.4365068
ESAP-MC-013-2023	Mínima Cuantía	Compraventa	Prestación de servicios para la implementación de chatbot a medida, para el fortalecimiento de la política de servicio al ciudadano, mejorando la comunicación con el usuario y grupos de valor de la Escuela Superior de Administración Pública.	UN ÚNICO PAGO, el 100% del valor del contrato, contra la implementaci ón y la expedición del certificado que garantice el servicio de soporte por los 12 meses (…)	El plazo para la ejecución del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2023 contado a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos perfeccionamiento y ejecución del contrato. El servicio de soporte sobre la licencia de implementación del CHATBOT será de 12 meses, contados a partir del día efectivo de la implementación (a más tardar el 31 de diciembre de 2023).	Cumplimiento: por el (20%) del valor del contrato, vigente por el plazo del contrato y 1 año más. Calidad y correcto funcionamiento de los bienes a entregar: por el (20%) del valor del contrato, vigente por el plazo del contrato y 1 año más. Pago de salarios prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales: por el (5%) del valor del contrato, vigente por el plazo del contrato y tres (3) años más. Calidad del servicio: por el (20%) del valor del contrato, vigente por el plazo del contrato y 1 año más.	28.667.500	Natura Software	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.5108509

(Adicionar las filas necesarias. Puede dividir el cuadro para mayor facilidad en el diligenciamiento)

3.2.1. CONCLUSIÓN

(Detalle las conclusiones que den respuesta a la pregunta)

Las adquisiciones realizadas por otras entidades estatales se han adelantado mediante procesos de contratación pública, de conformidad con la normativa vigente. No obstante, los valores contratados responden a las necesidades particulares, el alcance de los requerimientos y la disponibilidad presupuestal de cada entidad. En consecuencia, una vez revisadas las características y especificaciones técnicas de los contratos identificados, se concluye que estos no presentan condiciones de comparabilidad suficientes para ser considerados como referentes en la determinación del presupuesto del presente estudio de sector.

3.3. FUENTES DE INFORMACIÓN

(La información puede consultarse en datos abiertos del SECOP I, SECOPII Y TVEC, indique cuales de estas fueron consultadas.)

Entre las fuentes de información consultadas se encuentran el SECOP, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE, Datos Abiertos.

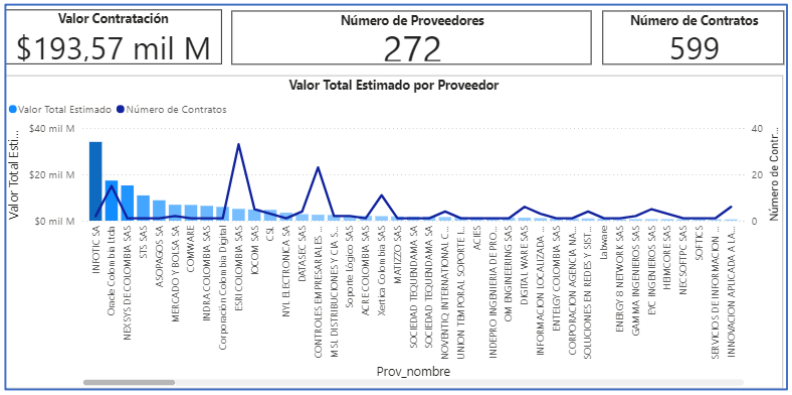
4. ESTUDIO DE LA OFERTA

4.1. ¿Quién vende?

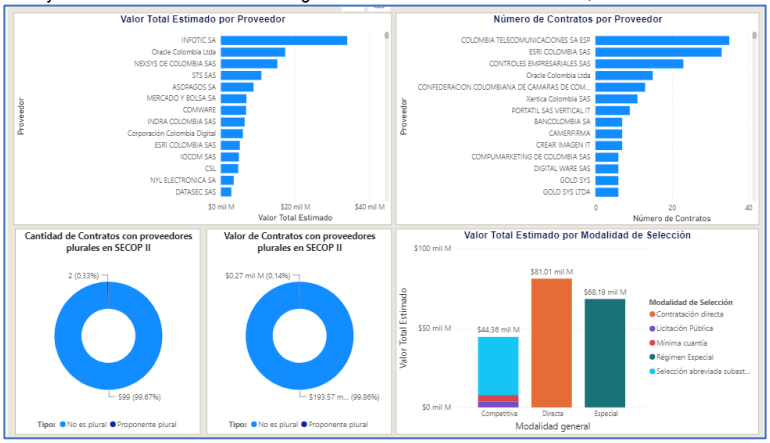
(Identifique las opciones de suministro, y los posibles proveedores que pueden suministrar los bienes, obras o servicio que la Entidad requiere para satisfacer la necesidad. Deberá identificar y analizare detalladamente cuántos posibles proveedores son Mipymes, precisado los tamaños de las empresas para establecer requisitos de participación garantistas y pluralistas.)

Una vez realizado el análisis en el marco del Modelo de Abastecimiento Estratégico, se identificaron los potenciales oferentes que podrían participar en el presente proceso de contratación. Esta identificación se efectuó teniendo en cuenta la clasificación de sus actividades económicas y los códigos registrados para el desarrollo de dichas actividades, conforme se relaciona a continuación:

En SECOP I II se encuentra un total de 272 proveedores (entre personas naturales y personas jurídicas) que durante las vigencias 2025 y lo corrido del 2026 han suscrito un total de 599 contratos por valor de 193,57 mil millones. Los proveedores con mayor número de contratos fueron: INFOTIC, ORACLE COLOMBIA y NEXSY DE COLOMBIA.



Por otra parte, los proveedores con mayor valor contratado durante la vigencia mencionada fueron: INFOTIC, ORACLE COLOMBIA y NEXSY DE COLOMBIA.



El 99,6% de los contratos han sido suscritos por proponentes no plurales, con una participación en valor contratado del 193,5 mil Millones.

(Adicione las filas que considere necesarias)

Para continuar con el desarrollar este numeral se requiere responder las siguientes preguntas:

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

(La Entidad Estatal debe entender la dinámica del mercado en lo que corresponde a la cadena de producción o distribución o suministro del bien, obra o servicio, así como identificar cuál y cómo es el proceso del bien, obra o servicio hasta llegar al usuario final, el papel que juegan los potenciales oferentes en esa cadena y el ciclo de vida del bien, obra o servicio. Por ejemplo: proveedor de materias primas, fabricante, importador, ensamblador, distribuidor mayorista, distribuidor minorista, intermediario, transportador, entre otros.)

Los proveedores tienen la responsabilidad de suministrar, a nivel nacional, los productos de software y los servicios complementarios requeridos por las entidades compradoras para el desarrollo de sus actividades de funcionamiento y el cumplimiento de su misionalidad, de conformidad con las condiciones técnicas y los requerimientos establecidos en los documentos del proceso.

En cuanto a la cadena de producción, distribución y entrega, esta se origina en el fabricante del software, quien, de acuerdo con su modelo de comercialización y las condiciones de implementación de sus soluciones tecnológicas, otorga autorizaciones a empresas legalmente constituidas para la distribución y reventa de sus productos. En determinados casos, el fabricante concede derechos de exclusividad para la comercialización y representación de sus soluciones a determinados proveedores, quienes actúan como intermediarios autorizados y pueden ofrecer servicios de soporte técnico local, mantenimiento, asistencia especializada y otros servicios de valor agregado.

De esta manera, la comercialización de estos productos y servicios se desarrolla a través de una cadena de distribución en la que participan los fabricantes y sus canales autorizados, garantizando que las entidades estatales puedan acceder a las soluciones tecnológicas requeridas bajo las condiciones técnicas y comerciales definidas para su adquisición.

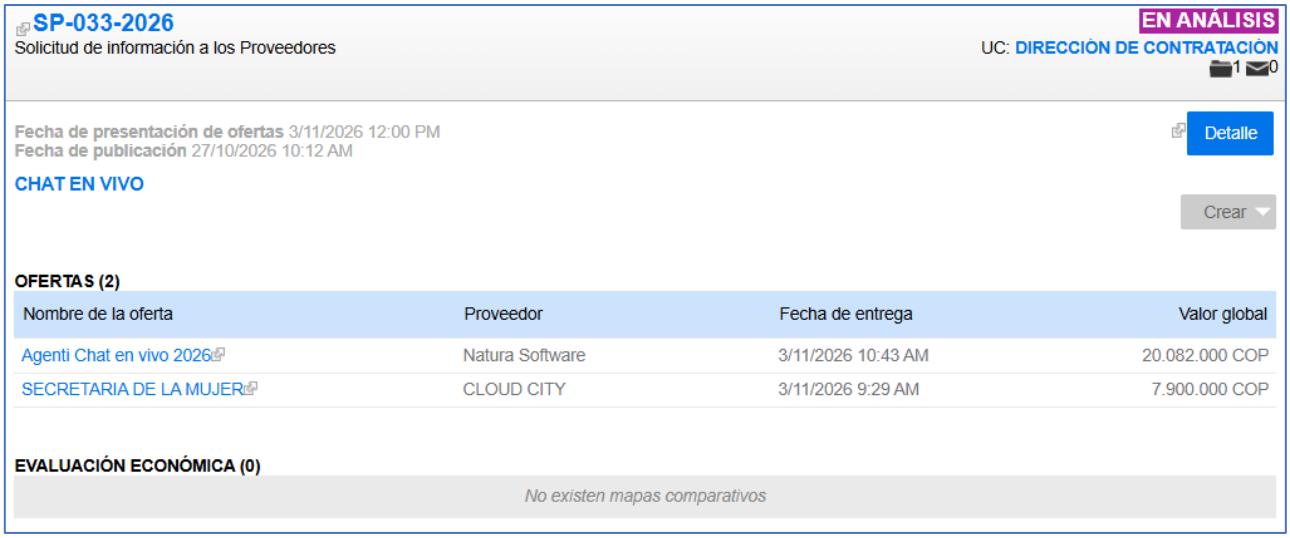
4.2. ¿QUE EMPRESAS COTIZARON?

(La entidad estatal deberá identificar y especificar las cotizaciones recibidas, su medio de obtención. Si la solicitud de cotizaciones se realizó por SIP (solicitudes de información a proveedores) a través de la plataforma SECOP II, se deberá incluir el detalle de presentación de las cotizaciones).

Es importante dejar la trazabilidad por parte de la entidad de las solicitudes de cotizaciones que se hayan requerido y cuantas empresas respondieron al requerimiento.)

El 27 de octubre de 2026, la Secretaría Distrital de la Mujer lanzo el evento de cotización, con el propósito de recopilar cotizaciones actualizadas del mercado relacionada con la adquisición de esta licencia, la cual se cerro el 3 de noviembre de 2026.

Resultado de este evento de cotización se obtuvieron 2 cotizaciones como se muestran a continuación.



SP-033-2026
Solicitud de información a los Proveedores

EN ANÁLISIS
UC: DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN
1 0

Fecha de presentación de ofertas 3/11/2026 12:00 PM
Fecha de publicación 27/10/2026 10:12 AM

Detalle

CHAT EN VIVO

Crear

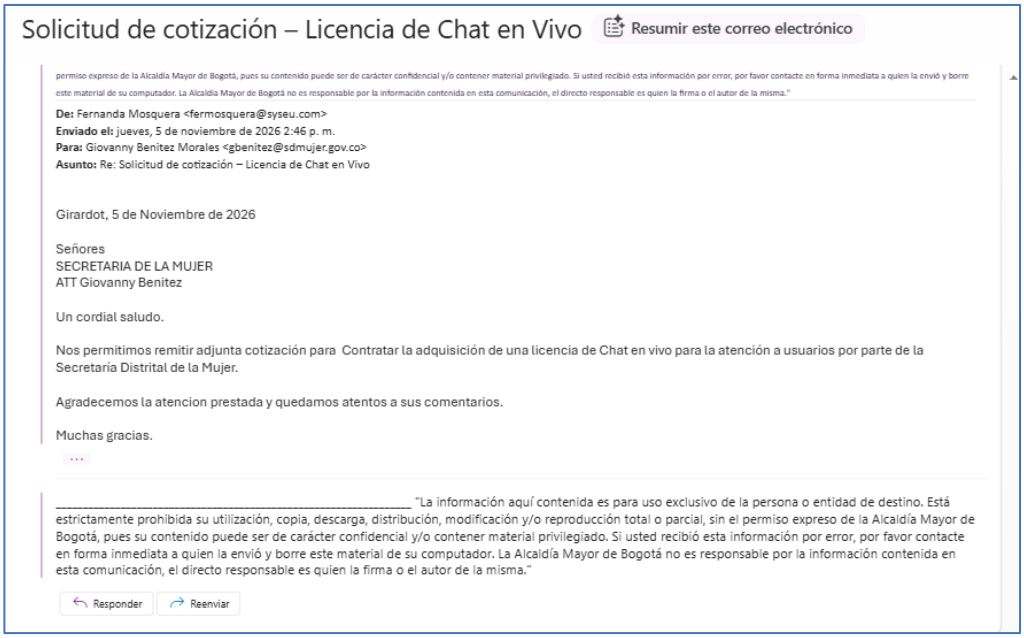
OFERTAS (2)

Nombre de la oferta	Proveedor	Fecha de entrega	Valor global
Agenti Chat en vivo 2026	Natura Software	3/11/2026 10:43 AM	20.082.000 COP
SECRETARIA DE LA MUJER	CLOUD CITY	3/11/2026 9:29 AM	7.900.000 COP

EVALUACIÓN ECONÓMICA (0)

No existen mapas comparativos

Adicional al evento de cotización, se recibieron el día 5 de noviembre dos cotización por correo electrónica por parte de la empresa SISTEMAS Y SOLUCIONES INTEGRADAS SAS,y BITECA S.A.S.



Solicitud de cotización – Licencia de Chat en Vivo

Resumir este correo electrónico

permiso expreso de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió y borre este material de su computador. La Alcaldía Mayor de Bogotá no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma."

De: Fernanda Mosquera <fermosquera@syseu.com>
Enviado el: jueves, 5 de noviembre de 2026 2:46 p. m.
Para: Giovanny Benitez Morales <gbenitez@sdmujer.gov.co>
Asunto: Re: Solicitud de cotización – Licencia de Chat en Vivo

Girardot, 5 de Noviembre de 2026

Señores
SECRETARIA DE LA MUJER
ATT Giovanny Benitez

Un cordial saludo.

Nos permitimos remitir adjunta cotización para Contratar la adquisición de una licencia de Chat en vivo para la atención a usuarios por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer.

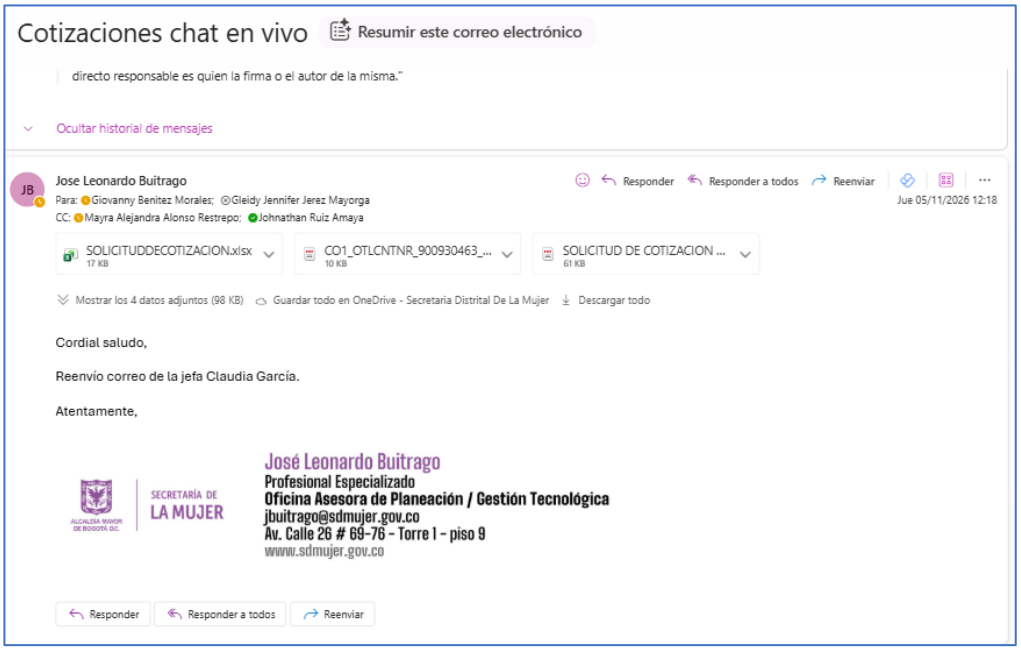
Agradecemos la atencion prestada y quedamos atentos a sus comentarios.

Muchas gracias.

...

"La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió y borre este material de su computador. La Alcaldía Mayor de Bogotá no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma."

Responder Reenviar



Cotizaciones chat en vivo

Resumir este correo electrónico

directo responsable es quien la firma o el autor de la misma."

Ocultar historial de mensajes

JB Jose Leonardo Buitrago

Responder Responder a todos Reenviar

Para: Giovanny Benitez Morales; Gleidy Jennifer Jerez Mayorga
CC: Mayra Alejandra Alonso Restrepo; Johnathan Ruiz Amaya

Jue 05/11/2026 12:18

SOLICITUDDECOTIZACION.xlsx 17 KB | CO1_OTLCNTNR_900930463_... 10 KB | SOLICITUD DE COTIZACION ... 61 KB

Mostrar los 4 datos adjuntos (98 KB) Guardar todo en OneDrive - Secretaria Distrital De La Mujer Descargar todo

Cordial saludo,

Reenvío correo de la jefa Claudia García.

Atentamente,

José Leonardo Buitrago
Profesional Especializado
Oficina Asesora de Planeación / Gestión Tecnológica
jbuitrago@sdmujer.gov.co
Av. Calle 26 # 69-76 - Torre 1 - piso 9
www.sdmujer.gov.co

SECRETARÍA DE LA MUJER

Responder Responder a todos Reenviar

Las cotizaciones recibidas constituyen un insumo para el análisis de las condiciones económicas y comerciales del mercado, en tanto permiten contrastar los precios ofertados por los proveedores consultados y contar con elementos de referencia para establecer el presupuesto estimado del proceso, atendiendo las características y condiciones del bien requerido.

No.	NOMBRE DE LA EMPRESA	FECHA DE INGRESO DE LA COTIZACIÓN
1	CLOUD CITY COLOMBIA SAS	03 de noviembre de 2026
2	NATURA SOFTWARE SAS	03 de noviembre de 2026
3	BITECA S.A.S.	05 de noviembre de 2026
4	SISTEMAS Y SOLUCIONES INTEGRADAS SAS	05 de noviembre de 2026

(Adicional a lo anterior, es importante que detalle las acciones realizadas por el área para la obtención de las cotizaciones, se sugiere dejar pantallazos de las solicitudes tanto del SecopII como de los correos enviados a las empresas.)

5. ANALISIS DE PRECIOS PARA ESTABLECER EL PRESUPUESTO OFICIAL

(Analice los diferentes precios de los bienes o servicios a contratar que se registran en el mercado, los cuales podrán consultarse a través de mecanismos como la solicitud de cotizaciones, la consulta de bases de datos especializados y el análisis de precios históricos. Se recomienda realizar cotizaciones para obtener pecios mas recientes y así poder determinar de manera más asertiva el presupuesto oficial. En esta sección se debe realizar el análisis de precios, en caso tal que el objeto del contrato contemple algún precio de referencia, sea piso, o techo, y el sustento y análisis de la procedencia de dichos precios)

Teniendo en cuenta las cotizaciones aportadas, se procedió inicialmente a realizar la comparación de incremento frente al histórico indexado del año 2025, del proceso **SDMUJER-MC-014-2025** como se muestra a continuación, en esta comparación se identificó que la empresa CLOUD CITY COLOMBIA SAS tiene un incremento del 84% frente al valor del contrato histórico de la SDM del 2025, este incremento se considera que se encuentra por fuera de los rangos de comparación, es por esta razón que no se tendrán en cuenta para la definición del presupuesto.

COTIZACIONES

EMPRESA	Cantidad	Valor Total
CLOUD CITY COLOMBIA SAS	12	94.800.000
NATURA SOFTWARE SAS	12	20.082.000
BITECA S.A.S.	12	22.086.000
SISTEMAS Y SOLUCIONES INTEGRADAS SAS	12	24.696.000

COTIZACIONES

83%
19%
26%
34%

Historico Indexado 2025
SDMUJER-MC-014-2025

EMPRESA	Cantidad	Valor Total Indexado
Natura Software	12	16.266.467

Teniendo en cuenta las cotizaciones aportadas en el estudio de mercado y los históricos indexados, se procedió a realizar el calculo del presupuesto del presente estudio de sector.

	Ofertas Estudio de Mercado			HISTORICOS SDM				
	NATURA SOFTWARE SAS	BITECA S.A.S.	SISTEMAS Y SOLUCIONES INTEGRADAS SAS	Histórico Indexado No 1997-2024	Histórico Indexado No 1083-2025	MEDIANA	PROMEDIO	MEDIA GEOMETRICA
Contratar la adquisición de una licencia de Chat en vivo para la atención a usuarios por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer.	20.082.000	22.086.000	24.696.000	16.352.593	16.266.467	20.082.000	19.896.612	19.628.454

Con el fin de analizar y revisar el presupuesto que se acerque más al disponible por la entidad, se realizó el cálculo de medidas de media central (Media geométrica, Mediana, Promedio), con este ejercicio, se determinó que la Media Geométrica es el valor más ajustado a nuestro presupuesto, por ser el menor valor.

5.1 CONCLUSIÓN

Teniendo en cuenta el análisis anterior, se definió un presupuesto oficial para el presente estudio de sector de **($ 19.628.454) DIECINUEVE MILLONES SEISCIENTOS VEINTIOCHO MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO PESOS M/CTE.**

6. ANÁLISIS DE DATOS PARA ESTABLECER LOS INDICADORES FINANCIEROS

(Para poder determinar el comportamiento financiero del sector económico es necesario recopilar información financiera de empresas que lo componen. De igual manera, Para identificar los posibles proveedores es recomendable utilizar bases de datos e información del Sistema de Información y Reporte Empresarial -SIREM- o Sistema del Sistema Integrado de Información Societaria -SIIS-; las bases de datos de las Cámaras de Comercio y de los gremios; y cualquier otro sistema de información empresarial o sectorial disponible en el mercado.
Si se requiere incluir indicadores financieros adicionales se deberá realizar el análisis respectivo con el fin de no limitar la participación de proponentes.)

Es importante tener en cuenta, que de acuerdo con el numeral 2 del artículo 2.2.1.2.1.5.2. Procedimiento para la contratación de mínima cuantía del Decreto 1860 de 2021, se indica que: *(…) "2. La Entidad Estatal **podrá** exigir una capacidad financiera mínima cuando no hace el pago contra entrega a satisfacción de los bienes, obras o servicios. Si la Entidad Estatal exige capacidad financiera debe indicar cómo hará la verificación correspondiente en la invitación."* Subrayado fuera de texto.

		Firma
Proyectó Técnico y Financiero:	*Johnathan Ruiz Amaya - Contratista*	Johnathan ruiz A
Aprobó:	*Yurieth Paola Rojas Mayorga- Jefe Oficina Asesora de Planeación*	
Fecha de elaboración:	*06/11/2026*	

Anexo:

1.	Solicitud de cotizaciones
2.	Cotizaciones realizadas
3.	Documentos que soporten el análisis de precios por histórico (cuando aplique)
4.	Relacione otras fuentes sobre las cuales se realizó el análisis del sector (cuando aplique)

REGISTRO DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	15/03/2023[5]	Creación del documento.

[5] Se publica formato para conocimiento de toda la Entidad. Éste será aplicable a partir del 17 de abril de 2023, mientras tanto se continuará aplicando el formato con código GC-FO-23.