

**ESTUDIOS PREVIOS  
ACUERDO MARCO DE PRECIOS****1. LA DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN.**

La Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF) es una entidad adscrita al Ministerio del Trabajo, encargada de ejercer funciones de Inspección, Vigilancia y Control (IVC) sobre las Cajas de Compensación Familiar (CCF), organizaciones y entidades recaudadoras y pagadoras del subsidio familiar. Su labor garantiza el cumplimiento de este servicio, así como la supervisión de aquellas entidades que administren o constituyan organizaciones sometidas a su vigilancia.

El propósito de la SSF es preservar la estabilidad, seguridad y confianza del sistema del subsidio familiar, asegurando que los servicios sociales lleguen a los trabajadores afiliados y sus familias. Todo ello se realiza bajo los principios de eficiencia, eficacia, efectividad y solidaridad, conforme a lo establecido en el Decreto 2595 de 2012.

Dentro del marco de competencia antes definido y conforme a la estructura de la Superintendencia del Subsidio Familiar, corresponde a la Oficina de Protección al Usuario, el desarrollo de las funciones establecidas en el artículo 9 del Decreto 2595 de 2012, que son las siguientes:

**“ARTÍCULO 9o. FUNCIONES DE LA OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO.** Son funciones de la Oficina de Protección al Usuario las siguientes:

1. Desarrollar el sistema de información al ciudadano y al usuario, que le permita obtener información y comprensión sobre la legislación, competencias de la Superintendencia y las responsabilidades y servicios a cargo de las Cajas de Compensación Familiar y de las demás entidades que estas constituyan, administren o participen, como asociadas o accionistas, con relación a la prestación de los servicios sociales a su cargo.
2. Proponer al Superintendente las directrices que deben observar las Cajas y demás instituciones sujetas a su inspección, vigilancia y control, para la atención integral al usuario de los servicios sociales, que permita brindar una adecuada información y la oportuna protección de sus derechos.
3. Fijar los criterios para la recepción, trámite y evaluación de las denuncias, peticiones, quejas y reclamos de los usuarios y establecer los lineamientos para determinar el estado del trámite, su traslado a las instancias competentes y su evaluación.
4. Realizar las actividades de seguimiento y control para que las denuncias, peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios de las entidades vigiladas sean tramitadas y se incorporen a la supervisión que realiza la entidad.
5. Promocionar y desarrollar los mecanismos de participación y control ciudadano y de rendición de cuentas de las Cajas, que permitan a los usuarios el trámite de sus recomendaciones.



## **ESTUDIOS PREVIOS ACUERDO MARCO DE PRECIOS**

6. Implementar mecanismos de seguimiento que permitan verificar que las entidades que administran el Subsidio Familiar suministren a los usuarios la información necesaria para lograr transparencia en las operaciones que realicen y le permita al usuario evaluar los servicios.
7. Las demás funciones que le sean asignadas, de acuerdo con la naturaleza y funciones de la Oficina”.

La Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF) requiere la implementación de un Sistema de Gestión de Relación con el Ciudadano (CRM) para la Oficina de Protección al Usuario, con el fin de centralizar, automatizar y optimizar integralmente el ciclo de vida de la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF).

Esta necesidad surge de la obligatoriedad de cumplir con el marco normativo vigente que exige:

- **Cumplimiento de plazos y trazabilidad:** Dar estricto cumplimiento a los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015 (Derecho de Petición), mediante la automatización de flujos de trabajo, gestión de alertas y mantenimiento de un registro auditável para cada solicitud.
- **Implementación de la Política de Gobierno Digital:** Materializar los lineamientos del Decreto 767 de 2022, avanzando hacia servicios digitales integrados, la interoperabilidad con otras plataformas institucionales y la provisión de una atención omnicanal coherente y unificada.
- **Protección de datos personales:** Garantizar el tratamiento seguro de la información, implementando salvaguardas técnicas y administrativas alineadas con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y la Ley 1712 de 2014, mediante el uso de controles de acceso robustos.
- **Racionalización de trámites:** Apalancar tecnológicamente a la entidad para cumplir con los mandatos de la Ley 2052 de 2020, digitalizando, automatizando y optimizando los procesos de atención al ciudadano.

La solución de CRM permitirá superar la actual fragmentación de la información y los procesos manuales, los cuales generan ineficiencia, altos tiempos de respuesta y un riesgo elevado de incumplimiento normativo. Al centralizar todos los canales de contacto (correo, chat, teléfono, virtual) en una plataforma unificada, se mejorará radicalmente la experiencia del usuario, quien no tendrá que repetir información en múltiples instancias.

Es importante señalar que la implementación de esta herramienta se realizará en fases, para la vigencia 2025 se tiene contemplada la adquisición de licencias, la integración y estabilización con los canales de atención que están dispuestos en ecosistema de servicios de Microsoft, así como el análisis de requerimientos para integrarnos con los demás canales de atención, posibilidades de migración, entre otros.

---

**SuperSubsidio**

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

2

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

**ESTUDIOS PREVIOS  
ACUERDO MARCO DE PRECIOS**

Adicionalmente, el sistema proveerá capacidades analíticas en tiempo real para la toma de decisiones basada en datos, la identificación proactiva de patrones y tendencias, y la optimización de recursos. Esto se traduce en una gestión más efectiva, transparente y enfocada en la generación de valor público, fortaleciendo la confianza de los ciudadanos en el Sistema de Subsidio Familiar y cumpliendo con el mandato de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia. Permitiéndonos estar preparados para dar continuidad del negocio con servicios en nube y con una herramienta especializada en la gestión de PQRSF.

En conclusión, la contratación de un servicio de CRM no es solo la adquisición de una herramienta tecnológica, sino un habilitador estratégico fundamental para el cumplimiento misional de la Oficina de Protección al Usuario y el fortalecimiento de la gestión pública bajo los principios de eficiencia, transparencia y servicio al ciudadano.

Los recursos para esta contratación se obtienen de los siguientes proyectos de inversión:

<b>Número de CARI</b>	475
<b>BPIN:</b>	202300000000135
<b>Proyecto de inversión</b>	Fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor del sistema del subsidio familiar a nivel nacional.
<b>Objetivo general del Proyecto</b>	Fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor del sistema del subsidio familiar.
<b>Objetivo específico del Proyecto</b>	Fortalecer los mecanismos de relacionamiento con los trabajadores, ciudadanía en general y las Cajas de Compensación Familiar en cuanto a los canales de atención en el territorio Nacional.
<b>Actividad</b>	Fortalecer los canales de atención y el relacionamiento con el ciudadano a través de la presencia institucional en el territorio nacional.

---

**SuperSubsidio**

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

3

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

**ESTUDIOS PREVIOS  
ACUERDO MARCO DE PRECIOS**

<b>Número de CARI</b>	528
<b>BPIN:</b>	202300000000135
<b>Proyecto de inversión</b>	Fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor del sistema del subsidio familiar a nivel nacional.
<b>Objetivo general del Proyecto</b>	Fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor del sistema del subsidio familiar.
<b>Objetivo específico del Proyecto</b>	Fortalecer los mecanismos de relacionamiento con los trabajadores, ciudadanía en general y las Cajas de Compensación Familiar en cuanto a los canales de atención en el territorio Nacional.
<b>Actividad</b>	Fortalecer los canales de atención y el relacionamiento con el ciudadano a través de la presencia institucional en el territorio nacional.

**2. OBJETO A CONTRATAR, ESPECIFICACIONES, AUTORIZACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS:****OBJETO:**

(ID. OPU-124) PI: FORTALECIMIENTO DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y LOS GRUPOS DE VALOR DEL SISTEMA DEL SUBSIDIO FAMILIAR A NIVEL NACIONAL. ACTIVIDAD: FORTALECER LOS CANALES DE ATENCIÓN Y EL RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO A TRAVÉS DE LA PRESENCIA INSTITUCIONAL EN EL TERRITORIO NACIONAL. OBJETO: PRESTAR SERVICIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA SOLUCIÓN TECNOLOGICA PARA EL FORTALECIMIENTO DEL RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO Y LA DIVULGACIÓN DEL SISTEMA DEL SUBSIDIO FAMILIAR.

**2.1. ALCANCE Y/O PRODUCTOS**



## ESTUDIOS PREVIOS ACUERDO MARCO DE PRECIOS

Con el fin de garantizar una contratación eficiente, transparente y alineada con las necesidades de la Entidad Compradora, se han definido de manera clara los requerimientos técnicos y el alcance de los bienes y servicios que serán adquiridos a través del presente proceso de compra.

El proceso contempla la adquisición de suscripciones mensuales con pago anual a diversas soluciones empresariales de Microsoft, tales como **Dynamics 365 Customer Service, Power BI Pro, Power Automate, Customer Voice, Customer Insights**, así como **capacidades adicionales para bases de datos, archivos y registros en Microsoft Dataverse**. Estos productos, orientados a la gestión y análisis de datos, automatización de procesos y atención al usuario, permitirán a la Entidad fortalecer sus capacidades tecnológicas y operativas.

El proceso incluye la contratación de servicios complementarios tales como:

- **Configuración y parametrización de los productos adquiridos**, conforme a los requerimientos específicos definidos por la Entidad.
- **Soporte técnico proactivo**, con el propósito de prevenir fallas en la operación de las plataformas, asegurar su continuidad y mejorar su desempeño.
- **Transferencia de Conocimiento sobre el uso de los productos adquiridos**.

Los detalles técnicos y las condiciones específicas que complementan la adquisición de cada uno de los productos y servicios requeridos se encuentran descritos en los siguientes documentos anexos:

- **Anexo 1 – Especificaciones Técnicas**: En este anexo se establecen las características técnicas exigidas para cada uno de los productos y servicios, así como el alcance funcional.
- **Anexo 2 – Tipificación y Categorización de Casos**: En este anexo clasifica los distintos tipos de escenarios o casos que podrían presentarse durante la ejecución del contrato, con el fin de orientar la gestión, seguimiento y respuesta oportuna por parte del proveedor.
- **Anexo 3 – Vista Motivacional**: En este anexo establece la vista que establece los drivers estratégicos, normativos y operativos que justifican la necesidad de la solución propuesta.
- **Anexo 4 – Vista Negocio Radicación PQRSF**: En este anexo se representa el flujo multicanal de radicación de PQRSF desde el front-office, incluyendo los diferentes puntos de contacto con los ciudadanos.
- **Anexo 5 – Vista Negocio Radicación PQRSF**: En este anexo describe el proceso de gestión interna (back-office) llevado a cabo por la OPU para el tratamiento y resolución de las solicitudes.

Los anexos forman parte integral del presente estudio previo y deberán ser tenidos en cuenta durante la ejecución contractual y la verificación del cumplimiento de las obligaciones pactadas.

**ESTUDIOS PREVIOS  
ACUERDO MARCO DE PRECIOS**

De igual forma, los ítems establecidos conforme al IAD/SDA de Software por Catálogo II, junto con sus respectivas especificaciones técnicas, que se encuentran detallados en los documentos publicados en el sitio web de Colombia Compra, disponibles en el siguiente enlace:

<https://operaciones.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/tecnologia/iadsda-de-software-por-catalogo-ii>.

**3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS PRODUCTOS, BIENES, OBRAS O SERVICIOS:**

Las siguientes son las especificaciones técnicas requeridas para el proyecto, que incluyen: la adquisición de licencias, la configuración y parametrización de los Productos y el Soporte técnico proactivo como se muestra en la siguiente tabla:

Item	Código del producto	Nombre	Descripción	Tipo	Asistencia	Perfil	Unidad	Zona	Información adicional	Forma de pago	Cantidad
1	DDW-00003EAEA SAPA	Microsoft D365 Customer Service Subscription Per User_EAEASAP A	D365 Cust Svc	Monthly Subscriptions	N/A	N/A	N/A	N/A	Acuerdos Microsoft: EA/EAS GOBIERNO Categoría: ENTERPRISE	Suscripción mensual con pago anual	420
2	PRX-00002EAEA SAP	Microsoft Dataverse Database Capacity AO Subscription_EA EASAP	Dataverse Database Capacity AO	Monthly Subscriptions	N/A	N/A	N/A	N/A	Acuerdos Microsoft: EA/EAS GOBIERNO Categoría: ENTERPRISE	Suscripción mensual con pago anual	12
3	PSG-00002EAEA SAP	Microsoft Dataverse File Capacity AO Subscription_EA EASAP	Dataverse File Capacity AO	Monthly Subscriptions	N/A	N/A	N/A	N/A	Acuerdos Microsoft: EA/EAS GOBIERNO Categoría: ENTERPRISE	Suscripción mensual con pago anual	12
4	PSM-00002EAEA SAP	Microsoft Dataverse Log Capacity AO Subscription_EA EASAP	Dataverse Log Capacity AO	Monthly Subscriptions	N/A	N/A	N/A	N/A	Acuerdos Microsoft: EA/EAS GOBIERNO Categoría: ENTERPRISE	Suscripción mensual con pago anual	12

**SuperSubsidio**

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

6

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



## Supersubsidio

### ESTUDIOS PREVIOS ACUERDO MARCO DE PRECIOS

	5	8F5-00001EAEA SAP	Microsoft Power Automate Process Subscription_EA EASAP	Power Automate Process	Monthly Subscriptions	N/A	N/A	N/A	Acuerdos Microsoft: EA/EAS GOBIERNO Categoría: ENTERPRISE	Suscripción mensual con pago anual	12	
	6	8PA-00007EAEA SAP	Microsoft D365 Customer Voice Subscription 2K Survey Responses_EA EASAP	D365 Cust Voice	Monthly Subscriptions	N/A	N/A	N/A	Acuerdos Microsoft: EA/EAS GOBIERNO Categoría: ENTERPRISE	Suscripción mensual con pago anual	12	
	7	NK4-00002EAEA SAPA	Microsoft Power BI Pro Subscription Per User_EAEASAP A	Power BI Pro	Monthly Subscriptions	N/A	N/A	N/A	Acuerdos Microsoft: EA/EAS GOBIERNO Categoría: ENTERPRISE	Suscripción mensual con pago anual	420	
	8	16A-00001EAEA SAP	Microsoft D365 Customer Insights Subscription_EA EASAP	D365 Cust Insights	Monthly Subscriptions	N/A	N/A	N/A	Acuerdos Microsoft: EA/EAS GOBIERNO Categoría: ENTERPRISE	Suscripción mensual con pago anual	12	
	9	16B-00001EAEA SAP	Microsoft D365 Customer Insights Attach Subscription_EA EASAP	D365 Cust Insights Attach	Monthly Subscriptions	N/A	N/A	N/A	Acuerdos Microsoft: EA/EAS GOBIERNO Categoría: ENTERPRISE	Suscripción mensual con pago anual	12	
	10	IT-SW-09-01	Configuración y parametrización de los Productos	El Proveedor debe realizar las tareas necesarias para adaptar el Producto instalado de acuerdo con los parámetros definidos por la Entidad Compradora en la solicitud de cotización correspondiente (ver ficha técnica)	N/A	Presencial	Profesional	Hora	1	Categoría: Servicios Complementarios	N/A	877

---

### SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

**ESTUDIOS PREVIOS  
ACUERDO MARCO DE PRECIOS**

11	IT-SW-03-01	Soporte técnico proactivo	El Proveedor debe llevar a cabo las actividades preventivas acordadas o solicitadas por la Entidad Compradora con el fin de evitar la interrupción del servicio y garantizar la operación correcta y permanente de los Productos (ver ficha técnica)	N/A	Presencial	Profesional	Hora	1	Categoría: Servicios Complementarios	N/A	100
----	-------------	---------------------------	--	-----	------------	-------------	------	---	--------------------------------------	-----	-----

**4. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR**

Las establecidas la cláusula 7 de la minuta del instrumento de agregación de demanda sistema dinámico de adquisición (IAD/SDA) de software por catálogo II No. CCE-SNG-IAD-002-2024, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y los proveedores que suscribieron el contrato electrónico en SECOP II.

**5. OBLIGACIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR - OBLIGACIONES ENTIDAD COMPRADORA**

Además de las obligaciones estipuladas en la cláusula 6 de la minuta del instrumento de agregación de demanda sistema dinámico de adquisición (IAD/SDA) de software por catálogo II No. CCE-SNG-IAD-002-2024, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y los proveedores que suscribieron el contrato electrónico en SECOP II, la Superintendencia del Subsidio Familiar tendrá los siguientes derechos y obligaciones:

1. Suministrar la información y documentos necesarios que requiera EL CONTRATISTA para el cabal cumplimiento del objeto del contrato.
2. Realizar los pagos correspondientes previa certificación de cumplimiento suscrita por el supervisor del contrato en las condiciones pactadas.
3. Ejercer la supervisión del contrato para verificar el cumplimiento de las obligaciones del contratista.
4. Las demás que se deriven del objeto contractual y del Acuerdo Marco de Precios (...)

**6. PLAZO DE EJECUCIÓN**

El plazo de ejecución de la orden de compra será inicialmente de TRES (3) MESES Y/O HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2025, CONDICIÓN QUE PRIMERO SE CUMPLA, que se contarán a partir del

---

**SuperSubsidio**

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

8

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



## **ESTUDIOS PREVIOS ACUERDO MARCO DE PRECIOS**

cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento (emisión de la orden de compra) y ejecución (expedición del registro presupuestal, aprobación de la garantía única y acta de inicio).

**NOTA DE REQUISITOS DE EJECUCIÓN:** Adicional de lo requerido como requisitos para el perfeccionamiento y ejecución de la Orden de Compra, se deberá presentar:

1. El recibo o certificado de pago del IMPUESTO DE TIMBRE (CONMOSIÓN INTERIOR CATATUMBO), en cumplimiento del Decreto Legislativo 0175 del 14 de febrero de 2025 y del Artículo 519 del Estatuto Tributario, el cual es de carácter imperativo, por tratarse de una obligación que entra en vigor al momento de suscribir la Orden de Compra.

### **7. LUGAR DE EJECUCIÓN Y DOMICILIO CONTRACTUAL**

El domicilio contractual de la orden de compra resultante será en la ciudad de Bogotá, D.C., el lugar de ejecución de la orden de compra resultante será en las instalaciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar ubicadas en la carrera 69 No.25B-44.

### **8. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y SU JUSTIFICACIÓN, INCLUYENDO LOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS.**

Al presente proceso de contratación le son aplicables la Constitución Política, la Ley 80 de 1993 (Estatuto General de Contratación de la Administración Pública), la Ley 1150 de 2007, el Decreto 1510 de 2013 y las demás normas concordantes y complementarias sobre la materia.

Las Entidades Estatales adquieren de forma independiente Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes para lo cual deben dedicar tiempo y recursos. Con el fin de transformar esta situación Colombia Compra Eficiente creó los Acuerdos Marco de Precios, que permiten consolidar la información del mercado e identificar oportunidades de cooperación entre Entidades Estatales. Estos Acuerdos ofrecen a los servidores públicos un proceso ágil para adquirir Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes.

De acuerdo con lo establecido en **Literal (b), del numeral 2, del artículo 2, de la Ley 1150 de 2007, en la selección abreviada para adquirir Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes las Entidades puede usar instrumentos de compra por catálogo derivados de la celebración de Acuerdos Marco de Precios.**

Las Entidades Compradoras son parte del Acuerdo Marco de Precios, a partir de la fecha en la cual publican una Orden de Compra al amparo del mismo.

Así mismo, se aplicará lo establecido en el artículo **5 de la Ley 1150 de 2007, que establece el deber de la selección objetiva, los de la función pública, contenidos en el artículo 209 de la**

---

### **SuperSubsidio**

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

9

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)



## ESTUDIOS PREVIOS ACUERDO MARCO DE PRECIOS

**Constitución Política, en el Código Contencioso Administrativo, en la Ley 489 de 1998, y las disposiciones del Código Civil y de Comercio que le sean aplicables.**

**El Decreto 310 de 2021 reglamentó el artículo 41 de la Ley 1955 de 2019 el cual establece las condiciones para implementar la obligatoriedad y aplicación de los Acuerdos Marco de Precios y su vez modificó los artículos 2.2.1.2.1.2.7. y 2.2.1.2.1.2.12. del Decreto 1082 de 2015, para adquisición de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes de Común Utilización.** Adicionalmente, adopta como principios particulares del presente proceso de selección la calidad, planeación y responsabilidad integral.

### 9. ANÁLISIS DE LA SELECCIÓN DEL PROVEEDOR

El análisis de selección del proveedor se realiza en los términos del instrumento de agregación de demanda CCE-SNG-IAD-002-2024, Proceso # CCENEG-075-02-2024 de Colombia Compra Eficiente y con base en la guía establecida para Instrumento.

### 10. VALOR FINAL DE LA ORDEN DE COMPRA

La Orden de Compra que se llegare a colocar se estima hasta por un valor de **SEISCIENTOS DIECINUEVE MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL CIENTO TRECE PESOS M/CTE (\$619.485.113,00) INCLUIDO IVA (CUANDO APLIQUE)** impuestos, tasas, contribuciones y otros conceptos que genere la ejecución del futuro contrato

#### 9.1. ANÁLISIS DEL SECTOR:

El análisis del sector realizado corresponde al anexo denominado “Análisis del sector” el cual hace parte integral del presente proceso.

### 10. CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL.

Para cubrir los costos que implica la presente contratación, la superintendencia del subsidio familiar cuenta con el siguiente certificado de disponibilidad presupuestal:

Número y Fecha	Valor del contrato según necesidad
54525 del 20 de agosto 2025	\$ 645.787.103

**ESTUDIOS PREVIOS  
ACUERDO MARCO DE PRECIOS****12. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO A FAVOR DE LAS ENTIDADES COMPRADORAS**

De conformidad con el numeral 17.2 del acuerdo marco “Los Proveedores deben constituir una garantía de cumplimiento dentro de los **tres (3) días hábiles** siguientes a la colocación de la Orden de Compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la siguiente tabla:

AMPARO	SUFICIENCIA	VIGENCIA
Cumplimiento	10% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses más
Calidad del Servicio	10% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses más
Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales	5% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y tres (3) años más.

*\*Los anteriores amparos deben ser constituidos a partir del acta de inicio.*

El valor de los amparos de la garantía de cumplimiento es calculado de acuerdo con el valor de la Orden de Compra.

La vigencia de la garantía y sus amparos debe iniciar desde la colocación de la Orden de Compra.

Los Proveedores deberán ampliar la garantía dentro de los **TRES (3) DÍAS HÁBILES** siguientes a la fecha en la que la Orden de Compra sea modificada, adicionada y/o prorrogada. La vigencia de la garantía debe ser ampliada por el plazo de la Orden de Compra cumpliendo las vigencias contempladas en la tabla anterior.

En caso de declaratoria de incumplimiento que afecte la garantía de cumplimiento, el Proveedor deberá ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la tabla de esta sección después de haber sido afectada.



## **ESTUDIOS PREVIOS ACUERDO MARCO DE PRECIOS**

Colombia Compra Eficiente puede suspender del Catálogo de la Tienda Virtual del Estado Colombiano a los Proveedores que no hayan ajustado la cuantía y/o la vigencia de las garantías dentro de los plazos señalados en esta cláusula, mientras tal ajuste se dé y esté aprobado en debida forma, en caso tal que así lo considere pertinente.

### **13. FORMA DE PAGO**

La Orden de compra será pagada de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 11 – Facturación y pago, del Instrumento de agregación de demanda sistema dinámico de adquisición (IAD/SDA) de software por catálogo II No. CCE-SNG-IAD-002-2024, teniendo en cuenta lo dicho la adquisición a través del presente IAD/SDA se da en el escenario:

*“(...)B. Cuando la orden de compra incluye productos de software que se enmarcan o requieren servicios. Un servicio es efectivamente prestado cuando el Proveedor lo pone a disposición de la Entidad Compradora en las condiciones técnicas establecidas en los anexos, aun si la Entidad Compradora no usa el servicio. (...)*

Por tanto, el Proveedor puede facturar el Software por catálogo adquirido de la siguiente manera:

**i) Periódica** el Proveedor deberá facturar los productos adquiridos de conformidad con el consumo prestado o las obligaciones monetarias adquiridos en el período.

#### **13.1. REQUISITOS PARA EL PAGO**

El contratista deberá entregar al supervisor del contrato los siguientes soportes:

- Informe de actividades del contratista correspondiente al período para el que se va a solicitar el pago.
- Informe de actividades de la Supervisión del contrato, avalando el pago e informando sobre el estado de ejecución de contrato, según formato preestablecido por la Entidad.
- Certificado de Cumplimiento según formato preestablecido por la Entidad.
- Factura o documento equivalente, según corresponda. La factura deberá cumplir los requisitos establecidos en el Estatuto Tributario, y demás normas que lo modifiquen, adicionen o aclaren;
- Constancia de encontrarse al día en el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales.
- Todos los documentos deberán publicarse en la plataforma Tienda Virtual.

**Nota 1:** Programación del pago en el Plan Anual Mensualizado de Caja PAC: El Grupo de Gestión Financiera programará el pago en el P.A.C., de acuerdo con el calendario fijado para cada vigencia, por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público. El PAC se programará con las cuentas que hayan sido

---

### **SuperSubsidio**

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

12

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)



## **ESTUDIOS PREVIOS ACUERDO MARCO DE PRECIOS**

radicadas hasta el último día hábil de cada mes. Pago: El pago se realizará dentro del mes siguiente al de su programación en el PAC.

**Nota 2:** Los pagos se efectuarán previa presentación de cuenta de cobro o factura electrónica la cual deberá ser radicada a través del buzón dispuesto para el efecto por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, como información tributaria de los terceros creados en el SIIF Nación se actualizará con base en los datos de la DIAN. El esquema de recepción de facturas electrónicas se realizará a través del Sistema Facturación Electrónica SIIF Nación habilitado en la DIAN como Software Propio, "FACTURADOR SIIF NACION", donde cada uno de los supervisores deberán recibir, verificar y aprobar por medio de dicha plataforma el documento electrónico, según aplique a régimen tributario del contratista. Si la factura no es correctamente elaborada o no se acompañan los soportes requeridos para el pago, y/o se presenten de manera incorrecta, el término para el pago solo empezará a contarse desde la fecha en que se aporte el último documento y/o se presente en debida forma. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del CONTRATISTA y por lo tanto renuncian al derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza. Sin perjuicio de la tipología contractual, él o los pagos acordados estarán sujetos al cumplimiento de la ejecución contractual los cuales forman parte integral del presente contrato.

**Nota 3:** Copia del recibo de pago de las cotizaciones a los sistemas de servicios de salud, pensiones y al Sistema General de Riesgos Laborales. En cumplimiento del artículo 41 de la Ley 80 de 1993 (modificado por el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007) el valor del pago de los aportes en seguridad social de salud y pensión deberá realizarse de conformidad con lo señalado en el artículo 23 del Decreto 1703 de 2002.

**Nota 4:** El CONTRATISTA autoriza a la Superintendencia del Subsidio Familiar, para que, por el conducto del Grupo de Gestión Financiera, efectúe las deducciones legales a que hubiere lugar.

### **EL SUPERVISOR DEL CONTRATO DEBERÁ:**

- Realizar el debido informe de supervisión para el pago.
- Expedir la certificación de cumplimiento, de acuerdo con las condiciones establecidas dentro del Tarifario de Precios Unitarios.
- Una vez publicados en Plataforma Tienda Virtual los documentos que se requieren para el pago y aprobación del pago la supervisión deberá remitir dentro de los tres (3) días hábiles siguientes la documentación tales como: Certificación de cumplimiento original y firmada, formato de ingreso de los bienes al almacén original y firmada (cuando se trate de bienes), Certificación de encontrarse a paz y salvo por concepto de seguridad social integral, (EPS, PENSION y A.R.L.) y Parafiscales, y los demás documentos suministrados por el contratista, relacionados con la ejecución contractual que sean evidencia para el pago.
- Elaborar y tramitar el acta de liquidación del contrato, y adjuntar el certificado de relación de pagos expedida por el Coordinador del Grupo de Gestión Financiera.

---

### **SuperSubsidio**

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

13

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

**ESTUDIOS PREVIOS  
ACUERDO MARCO DE PRECIOS****14. SUPERVISIÓN DEL CONTRATO**

- Supervisión Técnica:** Estará a cargo del jefe de la **Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**, Código 0137 Grado 19, o quien haga sus veces, o a través del servidor público que para tal efecto designe el (la) Ordenador(a) del Gasto. Esta supervisión será responsable de verificar el cumplimiento de los **requisitos técnicos, y demás condiciones tecnológicas** asociadas al objeto contractual.
- Supervisión Funcional y Administrativa:** Estará a cargo de la jefe de la **Oficina de Protección al Usuario**, Código 0137 Grado 19, o quien haga sus veces, o a través del servidor público que para tal efecto designe el (la) Ordenador(a) del Gasto. Tendrá como apoyo funcional a la supervisión a un profesional especializado grado 21 de la Oficina de Protección al Usuario y apoyo técnico de un contratista.

**15. LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO**

La liquidación se realizará dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la expiración del término previsto para la ejecución del contrato o a la expedición del acto administrativo que ordene la terminación, o a la fecha del acuerdo que la disponga.

En aquellos casos en que el contratista no se presente a la liquidación previa notificación o convocatoria que le haga la Entidad, o las partes no lleguen a un acuerdo sobre su contenido, la Entidad tendrá la facultad de liquidar en forma unilateral dentro de los dos (2) meses siguientes. Si vencido el plazo anteriormente establecido no se ha realizado la liquidación, la misma se podrá efectuar en cualquier tiempo dentro de los dos (2) años siguientes al vencimiento de los términos mencionados anteriormente, de mutuo acuerdo o unilateralmente.

El (los) contratista(s) tendrá (n) derecho a efectuar salvedades a la liquidación por mutuo acuerdo y en este evento la liquidación unilateral solo procederá en relación con los aspectos que no hayan sido objeto de acuerdo.

**16. PLAN ANUAL DE ACCIÓN Y PLAN DE ADQUISICIONES**

Se certifica que la presente contratación que se pretende adelantar se encuentra incluida en el plan de adquisiciones para la vigencia 2025, código UNSPSC

CODIGO	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE

**SuperSubsidio**

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

14

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

**Supersubsidio****ESTUDIOS PREVIOS  
ACUERDO MARCO DE PRECIOS**

	81111500	81: Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	11: Servicios Informáticos	15: Ingeniería de software y hardware	
	81111508	81: Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	11: Servicios Informáticos	15: Ingeniería de software y hardware	

**17. FIRMA DE RESPONSABLES****ADRIANA XIMENA GOMEZ MURILLO**

Jefe Oficina de Protección al Usuario, Código 0137 Grado 19

**BRUCE VARGAS VARGAS**

Jefe Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Código 0137 Grado 19

Revisó aspectos funcionales OPU: María Fernanda Marín-Profesional Especializado OPU

Proyectó aspectos técnicos OPU: Cindy Libeth Velásquez-Contratista OPU

Raúl Alberto Ruiz-Contratista OPU

Revisó aspectos jurídicos GGC: Daniela Yépez Figueroa – Abogada Contratista GGC

---

**SuperSubsidio**

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

15

Edificio World Business Port

Comutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co