De conformidad con lo dispuesto por la Ley 80 de 1993 artículo 25, numerales 7 y 12, modificado por el artículo 87 de la Ley 1474 de 2011; el artículo 2 de la Ley 1150 de 2007; así como el artículo 2.2.1.1.2.1.1 (Estudios y documentos previos) del Decreto 1082 de 2015 modificado por el Decreto 399 de 2021, el Manual de Contratación vigente del Ministerio del Interior, adoptado mediante la Resolución 759 del 14 de mayo de 2024 y en observancia de los principios que rigen la contratación pública, se realiza el presente estudio previo para adelantar proceso de contratación directa, cuyo objeto es:

*"Renovación, actualización y soporte del Digiturno como herramienta de solución tecnológica integral para la atención a los ciudadanos en el canal presencial ya licenciados por el Ministerio del Interior"*

## 1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER

El artículo 1 del Decreto 714 del 5 de junio de 2024, el cual modifica el artículo 1 del Decreto 1140 de 2018, "Por el cual se modifica la estructura del Ministerio del Interior", establece el objetivo del Ministerio en los siguientes términos: "(…) *El Ministerio del Interior tendrá como objetivo dentro del marco de sus competencias y de la ley formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar la política pública, planes, programas y proyectos en materia de: Derechos Humanos, Derecho Internacional Humanitario, integración de la Nación con las entidades territoriales, gestión pública territorial, seguridad y convivencia ciudadana, democracia, participación ciudadana, acción comunal, libertad e igualdad religiosa, de cultos y conciencia y el derecho individual a profesar una religión o credo, consulta previa, concertación, diálogo político, coordinación interinstitucional, participación , representación política y registro de los pueblos y comunidades étnicas, derecho de autor y derechos conexos, prevención y protección a personas por violaciones a la vida, libertad, integridad y seguridad personal, gestión integral contra incendios, las cuales se desarrollarán a través de la institucionalidad que comprende el Sector Administrativo.*

El Ministerio del Interior además de las funciones determinadas en la Constitución Política y en el artículo 59 de la Ley 489 de 1998 y el Decreto 2893 de 2011, para dar cumplimiento a su objeto misional tiene distribuidas las diferentes tareas que se encuentran en cabeza de sus Direcciones, Subdirecciones y Oficinas.

De acuerdo con el artículo 9 del Decreto No. 2893 de 2011 "Por el cual se modifican los objetivos, la estructura orgánica y funciones del Ministerio del Interior y se integra el Sector Administrativo del Interior", las funciones de la Oficina de Información Pública del Interior, son, entre otras:

1. *Garantizar la aplicación a nivel sectorial de los estándares, buenas prácticas y principios para la información estatal*
2. *Elaborar el plan institucional y orientar la elaboración del plan estratégico sectorial en materia de información.*
3. *Realizar el mapa de información sectorial que permita contar de manera actualizada y completa con los procesos de producción de información del Sector y de su entidad.*
4. *Desarrollar estrategias de generación y promoción del flujo eficiente de información sectorial e intersectorial y de servicio al ciudadano, en la difusión de la información y la promoción del Sector, hacia los ciudadanos y organizaciones para rendición de cuentas*
5. *Vigilar que en los procesos tecnológicos del Sector se tengan en cuenta los estándares y lineamientos dictados por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que permitan la aplicación de las políticas que en materia de información expidan el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE.*
6. *Identificar las dificultades en la implementación de estándares y buenas prácticas y en el cumplimiento de los principios para la información estatal.*
7. *Lograr acuerdos entre las entidades del Sector para compartir información y mejorar la eficiencia en la producción, recolección, uso y disposición de la información de acuerdo con los lineamientos estratégicos emitidos por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística.*
8. *Identificar necesidades de información sectoriales, con el propósito de ser priorizadas dentro del plan estratégico de información.*

9. *Organizar los procesos internos del sector en producción de información para cumplir con las políticas, planes, programas y proyectos sectoriales teniendo en cuenta los lineamientos para la información estatal.*
10. *Apoyar al Departamento Nacional de Planeación en la expedición de políticas, lineamientos, programas, planes y proyectos, para lograr altos niveles de eficiencia en la producción de información pública de su sector.*
11. *Apoyar al Departamento Administrativo Nacional de Estadística en la definición de políticas, principios, lineamientos, e implementar los estándares y buenas prácticas que rigen la información estadística para lograr altos niveles de eficiencia en la producción de información estadística del sector*
12. *Trabajar de manera coordinada con los responsables de producir información estatal en las entidades del Sector.*
13. *Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional y la observancia de sus recomendaciones en el ámbito de su competencia.*
14. *Atender las peticiones y consultas relacionadas con asuntos de su competencia.*
15. *Las demás funciones asignadas que correspondan a la naturaleza de la dependencia*

El Ministerio del Interior además de las funciones determinadas en la Constitución Política y en el artículo 59 de la Ley 489 de 1998 y el Decreto 714 del 5 de junio de 2024, para dar cumplimiento a su objeto misional tiene distribuidas las diferentes tareas que se encuentran en cabeza de sus Direcciones, Subdirecciones y Oficinas.

De acuerdo con el artículo 9 del Decreto 2893 de 2011 “Por el cual se modifican los objetivos, la estructura orgánica y funciones del Ministerio del Interior y se integra el Sector Administrativo del Interior”, las funciones de la Oficina de Información Pública del Interior son, entre otras:

- Proponer estrategias que permitan optimizar el aprovechamiento de la tecnología, la información y las comunicaciones en la institución y en el sector.
- Desarrollar y actualizar las políticas, planes, programas y proyectos para mejoramiento y mantenimiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en conjunto con las diferentes dependencias del Ministerio.
- Implementar, administrar y mantener adecuadamente desde lo técnico, los sistemas de información, portales web y las bases de datos institucionales, para brindar permanentemente los servicios a los usuarios internos y externos, así como apoyar y dar soporte en hardware y software.
- Realizar capacitación técnica relacionada con los Sistemas de Información de la Entidad, en coordinación con la Subdirección de Gestión Humana.
- Elaborar y actualizar el inventario, estadísticas e indicadores de sistemas de información y demás servicios prestados, con sus respectivas fichas técnicas.
- Apoyar estratégica y técnicamente la adquisición y el funcionamiento adecuado de los sistemas de información, equipos tecnológicos y de comunicaciones, en contexto de la seguridad informática y física de los mismos, de conformidad con los estándares que fije el Gobierno Nacional, en la materia.
- Conceptuar, recomendar y participar activamente en la creación de ambientes de pruebas y de producción de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con el objetivo de evaluar tecnologías, planes de contingencia, evaluación de requerimientos técnicos de sistemas de información y de otras situaciones de carácter técnico.
- Proponer, dirigir y supervisar técnicamente proyectos de tecnológicos y elaborar conceptos técnicos relacionados con la adquisición, implementación, soporte, mantenimiento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Asegurar que la información institucional que reposa en los sistemas de información se mantiene, recupera y custodia de manera efectiva.

El Ministerio del Interior, mediante Resolución 2115 de 2011, creó los grupos internos de trabajo de la Oficina de la Información Pública, por la cual dispuso en el artículo 1° la creación de los Grupo Comunicaciones y Grupo de Sistemas y mediante la Resolución 0529 del 22 de marzo de 2012, creó el Grupo de Servicio al Ciudadano. De

acuerdo con ello, el Grupo de Servicio al Ciudadano debe propender por trazar y orientar las estrategias que permitan atender e informar a los ciudadanos sobre tramites, servicios, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y demás información que sea de interés para la ciudadanía y que contribuyan a la ejecución de la política antitrámitres. Las funciones asignadas al Grupo de Servicio al Ciudadano de la Oficina de Información Pública del Interior son las relacionadas a continuación:

- Coordinar con las entidades adscritas y vinculadas del Sector Administrativo del Interior, el establecimiento, desarrollo y consolidación del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano, a fin de fortalecer los mecanismos de cooperación que permitan optimizar la prestación del servicio.

- Elaborar e implementar el Mapa de Información Sectorial y las estrategias de generación y promoción del mismo, con las entidades adscritas y vinculadas al Ministerio del Interior, que permitan a la ciudadanía conocer los trámites y servicios a cargo de estas instituciones.

- Coordinador con las entidades adscritas y vinculadas la celebración de acuerdos para compartir información relacionada con la atención al ciudadano, siguiendo los lineamientos emitidos por el Ministerio de las tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística.

- Elaborar, implementar, hacer seguimiento y control al Plan institucional de Información del Interior, con el apoyo de las diferentes dependencias, de conformidad con las políticas que en esta materia expida el Departamento Administrativo de Planeación Nacional y demás entidades competentes

- Atender, informar, asesorar y orientar a los ciudadanos en general, a los organismos gubernamentales y no gubernamentales sobre los trámites y servicios, de acuerdo con las políticas, planes y programas definidos por el Ministerio del interior

- Establecer y mejorar continuamente los canales de información para la atención al ciudadano, mediante medios virtuales, presenciales, ventanillas de atención, telefónicos, fax, correos electrónicos, línea 018000, entre otros.

- Identificar, diseñar, aplicar y evaluar estándares de buenas prácticas de información estatal.

- Coordinar con los responsables de los procesos de la entidad, la planificación y las estrategias para la atención de las quejas, reclamos, consultas y sugerencias del ciudadano, que realice por cualquier medio con el objeto de dar respuesta efectiva y oportuna a sus necesidades.

- Elaborar, aplicar y controlar el Plan de Racionalización de Trámites del Ministerio del Interior, con el apoyo de las diferentes dependencias, así como gestionar su actualización y mejora, para ser publicados en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT.

- Desarrollar y apoyar las acciones de las políticas de Gobierno en Línea (GEL), Antitrámites y Programa Nacional del Servicio al Ciudadano (PNSC) que promuevan la participación ciudadana y el control social a la gestión.

- Prestar atención de manera especial a menores, mujeres embarazadas, personas de la tercera edad y con discapacidad, de acuerdo con los parámetros dispuestos para tal fin.

- Coordinar con el Grupo de Comunicaciones del Ministerio las campañas de divulgación al ciudadano, sobre los servicios ofrecidos por la entidad y socializar las herramientas diseñadas para su atención.

- Diseñar e implementar los instrumentos y estrategias orientadas a fomentar una cultura del servicio al ciudadano, que contribuya a mejorar la prestación de los servicios de competencia del Ministerio del Interior.

- Establecer y desarrollar el uso del buzón de sugerencias a través de mecanismos físicos y/o virtuales, para estimular la participación ciudadana y de los servidores públicos del Ministerio del interior, que contribuyan al mejoramiento en la prestación de los trámites y servicios.

- Coordinador y realizar la medición de la satisfacción del cliente, relacionada con los sistemas de información, a fin de retroalimentar la calidad de la atención al ciudadano y desarrollar acciones que garanticen su mejoramiento continuo.
- Planificar y controlar las actividades a desarrollar por el Grupo de Trabajo, y mantener los registros de su aplicación, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 594 de 2000.
- Definir indicadores de gestión basados en datos y hechos, que contribuyan a la toma de decisiones de la alta Dirección y reportarlos periódicamente.
- Mantener y mejorar los controles del proceso para evidenciar que se planifica, se controla y mejora permanentemente.
- Participar en la elaboración de las "Tablas de Retención Documental" de la dependencia, y aplicarla de conformidad con la Ley 594 de 2000, para garantizar la conservación y recuperación de los documentos que se reciben o producen el grupo de trabajo.
- Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza del Grupo.

De acuerdo con dichas funciones, a partir del "Marco de Arquitectura Empresarial", la Coordinación de Servicio al Ciudadano de la Oficina de Información Pública del Interior tiene en cuenta aspectos importantes como: el impacto en los objetivos estratégicos, los cambios en los procesos, los servicios digitales a ofrecer, la información a exponer y compartir, los servicios tecnológicos que soportan los sistemas de información y su interoperabilidad, así como las estrategias de uso y apropiación que facilitan la interacción con la ciudadanía.

El artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 indica los deberes de las autoridades en la atención al público, el numeral 4 del mencionado artículo establece que se debe "*establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5 de este Código".*

El Grupo de Servicio al Ciudadano de la Oficina de Información Pública del Interior con el propósito de orientar la implementación de estándares de excelencia en el servicio, mejorar la accesibilidad e incrementar la participación y satisfacción de los ciudadanos, tiene a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención:

**Presencial:** Canal en el que ciudadanos y servidores interactúan de manera inmediata con el fin de realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer del Ministerio del Interior.

**Telefónico:** Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de un canal profesional de atención.

**Correspondencia:** Por medio de comunicaciones escritas los ciudadanos pueden radicar PQRSDF, trámites relacionados con el quehacer de la Ministerio del Interior a nivel nacional.

**Virtual:** Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como Botón PQRSDF, correo electrónico y redes sociales.

El Grupo de Servicio al Ciudadano de la Oficina de Información Pública del Interior, en cumplimiento de sus funciones, viene implementando diferentes estrategias que le permitan a la Entidad promover una mejor y más fluida relación con el ciudadano a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta hoy en día el Ministerio del Interior.

En línea con lo anterior y través de la Ley 2294 del 19 de mayo de 2023 se expidió el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2022- 2026 - Colombia Potencia Mundial de la Vida. De conformidad con el artículo 143 del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2022-2026, es deber de las entidades estatales en conjunto con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones *"promover la consolidación de una sociedad digital para que todos los ciudadanos tengan las herramientas necesarias para hacer del Internet y de las tecnologías digitales un*

*instrumento de transformación social*". Así mismo, el artículo 144 del mismo plan establece que en asocio con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones las entidades del orden nacional deberán *"fortalecer la industria digital, así como los contenidos, el desarrollo de software, las aplicaciones, el emprendimiento y la innovación para la productividad" e "impulsar el uso de software libre, código abierto y tecnologías digitales emergentes",* por tanto, es necesario contar con herramientas de software que permitan y garanticen el acceso, seguridad y participación ciudadana con las que cuenten cada entidad.

Así mismo, en el marco del PND, se establecen una serie de directrices a cumplir por distintas entidades del orden nacional, dentro de los cuales se encuentra la importancia de la democratización en acceso, uso y apropiación de las TIC para desarrollar una sociedad del conocimiento y la tecnología, conectada con el saber y los circuitos globales. Con fundamento a lo anterior, el Ministerio del Interior diseña el Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI) 2023 – 2026, a través del cual la Oficina de Información Pública en el marco de los procesos de apoyo establece como responsabilidad "Gestionar, realizar actividades de mantenimiento y soporte a la plataforma tecnológica existente en el Ministerio del Interior, así como desarrollar e implementar soluciones tecnológicas asegurando su disponibilidad, renovación y seguridad en la operación para contribuir con el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Ministerio".

Para la vigencia de 2018, desde la Coordinación de Servicio al Ciudadano de la Oficina de Información Pública del Interior se evidenció la necesidad de contar con una solución tecnológica que permitiera gestionar el flujo de personas que demandan servicios de la Entidad, proporcionando una manera eficiente de organizar y controlar la atención de los usuarios mediante turnos digitales. Este tipo de solución es ampliamente utilizada en espacios con alta afluencia de público, como bancos, hospitales, oficinas públicas y centros de servicio, con el fin de mejorar la experiencia del usuario y optimizar el tiempo de atención.

Por lo anterior, el Ministerio del Interior, en el año 2018 adelantó un proceso de Selección de Mínima Cuantía No. 13 de 2018 con el fin de contratar dicho sistema como herramienta de gestión presencial para el fortalecimiento de las políticas de transparencia y servicio al ciudadano, producto del proceso realizado, el Ministerio del Interior, suscribió el contrato CO1.PCCNTR.477416 con DyD DINAMICA Y DESARROLLOS S.A.S., cuyo objeto fue: "Adquisición de solución tecnológica integral para la atención a los ciudadanos en el canal presencial y capacitación en la herramienta". El contrato en mención tuvo un término de ejecución hasta el 27 de septiembre de 2018, por el cual se instaló, configuró y se puso en producción los elementos (hardware y software) para el correcto funcionamiento del sistema requerido.

La solución mencionada se denominó dentro de la estrategia de atención al ciudadano del Ministerio del interior como "Digiturno" la cual brinda un valor agregado al Ministerio del Interior en razón a que mejora la organización de su flujo de atención al cliente, reduciendo tiempos de espera y facilitando una mejor experiencia para los usuarios, garantizando a su vez:

- Mejora de la experiencia del usuario al reducir los tiempos de espera y organizar mejor la atención.
- Optimización de recursos y reducción del estrés del personal al tener una forma organizada de gestionar las filas.
- Transparencia y equidad en la atención, ya que el sistema asegura que los usuarios sean atendidos en el orden correcto.
- Monitoreo y análisis del rendimiento del servicio y la atención brindada.

Es menester señalar que el proveedor DyD Dinámica y Desarrollo S.A.S. es la única empresa que legalmente puede distribuir y ofrecer la renovación del servicio de actualización de versiones y soporte técnico de los productos titulado "QANTY" en Colombia.

El software Digiturno – Turnos Qanty es una herramiento que les permite a sus usuarios hacer seguimiento al turno desde el celular, ofreciéndoles información actualizada acerca del estado de la fila y la proximidad de su turno.

● El usuario se puede ausentar de la sala de espera. Es libre de esperar tomando un café o simplemente dando una vuelta.

● Si el usuario no alcanza a llegar puede abandonar el turno para no generar llamados innecesarios.

● Al tener más despejadas las salas de espera, se mejora la percepción del servicio, se necesitan menos sillas y se facilita el orden

Así mismo, en el marco del presente proceso, mediante certificación del 25 de julio de 2024, el Representante Legal de DyD Dinámica y Desarrollo S.A.S. certifica: "*1. La empresa DyD Dinámica y Desarrollo SAS es la titular de todos los derechos de comercialización y explotación de la licencia denominada "QUANTY" en todo el territorio nacional de Colombia, 2.No existe en el territorio nacional ninguna otra empresa que tenga autorización para comercializar la licencia "QUANTY". 3. La exclusividad en la comercialización de la mencionada licencia ha sido verificada y confirmada mediante una exhaustiva investigación y revisión de registros comerciales y licencias vigentes en el país".*

Igualmente, la sociedad DYD DINÁMICA Y DESARROLLO S.A.S., aporta certificado de registro soporte lógico de la Dirección Nacional de Derecho de Autor de fecha 03 de octubre de 2022, la cual establece que en Libro 13, Tomo 92, Partida 47 del 03 de octubre de 2022 se encuentra registrado el soporte lógico titulado "QANTY" cuyo titular de derecho patrimonial y productor es DYD DINÁMICA Y DESARROLLO S.A.S.

El Ministerio del Interior requiere contratar con la sociedad DYD DINÁMICA Y DESARROLLO S.A.S., con el fin de contar con el servicio de renovación y actualización del software de sistema de turnos, que incluye un formateo de los equipos actuales, instalación del nuevo software que cuenta con una suscripción por 1 año, mantenimiento correctivo (cuando se requiera), ANS por 3 días hábiles para soporte remoto, capacitación, reconfiguración, parametrización y ajuste al modelo de atención y pruebas de funcionamiento con el fin de que el sistema de "DIGITURNOS" de la Entidad a cargo de la Coordinación de Servicio al Ciudadano continué operando de manera óptima y de acuerdo con los requerimientos establecidos por el Ministerio.

Es así como el Ministerio del Interior a través de la Coordinación de Servicio al Ciudadano de la Oficina de Información Pública del Interior –brinda atención al ciudadano, entre otros, a través del canal virtual, telefónico y presencial, en la cual se recibe requerimientos, peticiones, solicitudes de información, quejas o reclamaciones y es deber de la Coordinación disponer de los mecanismos que faciliten el acceso a información de trámites y servicios de la Entidad.

Para un óptimo funcionamiento de toda la plataforma tecnológica de atención al ciudadano que brinda la solución tecnológica de DIGITURNO, es fundamental que todos los componentes de software y los elementos de hardware operen satisfactoriamente y dispongan de las actualizaciones y soportes dispuestos por el fabricante. Por esta razón, se hace necesario contar un soporte de mantenimiento preventivo cada dos meses aproximadamente.

En consecuencia, se requiere que el Ministerio del Interior a través de la Oficina de Información Pública del Interior – Grupo de Servicio al Ciudadano cuente con un sistema de atención al ciudadano para garantizar con eficacia la atención oportuna y el debido proceso. A través del soporte y mantenimiento de esta plataforma tecnológica, se pretende que la ciudadanía, empresas y entidades, obtengan la mejor atención y accesibilidad al servicio, de forma sencilla, segura y confiable, que les permite obtener un servicio digno con fundamento en el principio de la igualdad, transparencia, accesibilidad cumpliendo de esta manera con lo dispuesto en el artículo 209 de la Constitución Política.

Conforme a lo anterior, el Grupo de Servicio al Ciudadano requiere del mantenimiento y soporte de la plataforma tecnológica y servicios complementarios al herramienta tecnológica DIGITURNO, para el servicio de atención al ciudadano, el cual funciona en el Edificio Bancol Carrera 8 No. 12 B – 31, piso 3° Bogotá D.C., por medio del cual se facilita la atención al ciudadano y el acceso a ciudadanos con discapacidad visual y permite brindar una atención de calidad, evitando las filas y/o aglomeraciones, de igual forma permite hacer un seguimiento a las atenciones por medio del canal presencial, en los tiempos de espera, tiempos de atención, entre otros.

Es así como, para lograr lo anteriormente expuesto, el Ministerio del Interior a través de la Oficina de Información Pública del Interior – Grupo de Servicio al Ciudadano, ha identificado la necesidad de adquirir a través del presente proceso contractual, la renovación, mantenimiento y soporte de la plataforma tecnología del DIGITURNO, y complementarios, que facilite la atención al ciudadano del canal presencial en el ministerio, y que permita brindar la accesibilidad bajo el principio de la igualdad mediante la plataforma del DIGITURNO, esto con el fin de garantizar

el derecho de la ciudadanía a recibir una atención de calidad, bajo principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, además de implementar la política de uso y aplicación de tecnologías, estrategias y herramientas para el mejoramiento continuo de los procesos de la entidad.

Por otra parte, de no contarse con el servicio de soporte técnico y actualización de los productos de la empresa DyD Dinámica y Desarrollo S.A.S., la Entidad estaría expuesta a que en casos de presentarse fallas se materialice el riesgo de la indisponibilidad de ciertas funcionalidades de la herramienta tecnológica que afecten directamente la correcta operatividad del sistema de gestión de turnos y finalmente la atención a la ciudadanía.

Teniendo en cuenta lo anterior, se hace necesaria la contratación directa, para la renovación del servicio de actualización de versiones y soporte técnico de la licencia denominada en el CERTIFICADO DE REGISTRO DE SOPORTE LOGICO - SOFTWARE de la Dirección Nacional de Derecho de Autor cuyo título original es QANTY, como plataforma de software y de hardware integral concebida especialmente para la gestión del proceso de atención al público y denominada dentro de los servicios del Ministerio del Interior como *"Digiturno"* ya licenciada por el Ministerio, considerando que no existe pluralidad de oferentes conforme al artículo 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015 que establece: "(…) Se considera que no existe pluralidad de oferentes cuando existe solamente una persona que puede proveer el bien o el servicio por ser titular de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor, o por ser proveedor exclusivo en el territorio nacional (…)". Lo anterior, soportado mediante CERTIFICADO DE EXCLUSIVIDAD DE LICENCIA expedido por JULIAN ESTEBAN CARDONA DIAZ en su calidad de Representante Legal de la sociedad comercial DYD DINÁMICA Y DESARROLLO SAS y el CERTIFICADO DE REGISTRO DE SOPORTE LOGICO – SOFTWARE expedido por la Unidad Administrativa Especial adscrita al Ministerio del Interior correspondiente a la Dirección Nacional de Derechos de Autor.

## 1. DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR CON SUS ESPECIFICACIONES Y LA IDENTIFICACIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR

### 2.1. Objeto

Renovación, actualización y soporte del Digiturno como herramienta de solución tecnológica integral para la atención a los ciudadanos en el canal presencial ya licenciados por el Ministerio del Interior"

### 2.1.1. Alcance del objeto

Para el cumplimiento del objeto se contemplan las siguientes actividades:

- La renovación y actualización del sistema software del "Digiturno" respecto de este
- componente debe permitir la gestión completa de los turnos incluyendo la creación, el llamado y el monitoreo de los turnos.

- El servicio de soporte técnico y derecho de actualizaciones denominado según el CERTIFICADO DE REGISTRO DE SOPORTE LOGICO - SOFTWARE de la Dirección Nacional de Derecho de Autor tiene como título original es QANTY, deberá prestarse por el periodo de un año una vez se cumplan los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.
- Entregar al Ministerio del Interior una vez cumplidos los requisitos de perfeccionamiento del contrato, la certificación y activación de la licencia denominada " QANTY " acorde al CERTIFICADO DE REGISTRO DE SOPORTE LOGICO - SOFTWARE de la Dirección Nacional de Derecho de Autor, para la prestación el soporte técnico en los casos que así se requiera.
- Poner a disposición del Ministerio del Interior las actualizaciones que sean liberadas al mercado colombiano, de la licencia denominada " QANTY " acorde al CERTIFICADO DE REGISTRO DE SOPORTE LOGICO - SOFTWARE de la Dirección Nacional de Derecho de Autor,, durante el plazo de ejecución del contrato y el año adicional que incluye el servicio de soporte técnico y el derecho al suministro de las actualizaciones del aplicativo. .

### 2.1.2. Descripción o Especificaciones Técnicas del Objeto a Contratar

El desarrollo de las actividades a realizar por parte de la empresa DyD Dinámica y Desarrollo SAS., se especifican

en el Anexo Ficha de Condiciones Técnica, donde se establecen las especificaciones técnicas de los servicios de actualización, mantenimiento, soporte, reconfiguración, reparametrización y ajuste al modelo de atención del Sistema de Digiturno. Servicios que debe prestar DyD Dinámica y Desarrollo SAS, los cuales corresponden al anexo técnico, especificaciones técnicas son los siguientes:

- **Gestión de turnos:** El sistema debe permitir la gestión completa de los turnos incluyendo la creación, el llamado y el monitoreo de los turnos.
- **Interfaz de Asesor:** Debe permitir llamar, insistir, atender, finalizar y abandonar turnos. Debe entregar al asesor información estadística de sus tiempos de atención y la cantidad de turnos que ha atendido, así como los que se encuentran en espera. Debe ser responsive y compatible con los sistemas operativos más conocidos.
- **Interfaz de Administración:** Debe permitir la creación de filas y la definición de metas así como la configuración de todo el sistema
- **Interfaz de monitoreo:** Debe informar en tiempo real los turnos en espera, en atención, finalizados y abandonados, así como los tiempos de espera y de atención de la sede.
- **Arquitectura en la nube:** Garantizar que todos los turnos están en una sola base de datos y por lo tanto siempre se tenga información en tiempo real desde cualquier lugar del mundo.
- **Actualizaciones:** Durante la vigencia del contrato, el proveedor debe entregar las actualizaciones y demás mejoras funcionales y de seguridad que se implementen.

### 2.1.3. Personal Mínimo Requerido

El proponente deberá garantizar que cuenta con mínimo (2) profesionales de ingeniería de sistemas o áreas afines al núcleo básico del conocimiento de ingeniería, los cuales deben encontrarse certificados para ejecutar y brindar soporte en la solución ofrecida, este personal deberá encontrarse disponible durante toda la ejecución del contrato y durante el periodo de soporte (un (1) año contado a partir de la entrega y puesta en funcionamiento de la certificación de activación lo cual será certificado por el supervisor del contrato y deberán contar con todos los documentos que permitan el ejercicio de la profesión correspondiente si aplica (tarjeta profesional y/o matricula profesional).

### 2.1.4. Visita No Obligatoria

No aplica

### 2.1.5. Clasificador de bienes y servicios

A continuación, se presenta el análisis de códigos UNSPSC para identificar las categorías de los posibles proveedores de servicios de desarrollo de software y migración de datos.

| GRUPO | SEGMENTO | FAMILIA | CLASE | PRODUCTO |
|---|---|---|---|---|
| E | [43000000] Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones | [43190000] Dispositivos de comunicaciones y accesorios | [43191600] Partes o accesorios de dispositivos de comunicación | No aplica |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | personal | |
| E | [43000000] Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones | [43210000] Equipos y accesorios informáticos | [43211500] Computadoras | [43211501] Servidor de computadora |
| E | [43000000] Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones | [43230000] Software | [43233500] Software de intercambio de información | No aplica |
| F | [81000000] Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología | [81110000] Servicios Informáticos | [81111500] Ingeniería de Software o Hardware | No aplica |
| F | [81000000] Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología | [81110000] Servicios Informáticos | [81111700] Sistemas de información gerencial MIS | No aplica |
| F | [81000000] Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología | [81110000] Servicios Informáticos | [81112200] Mantenimiento y soporte de software | [81112205] Mantenimiento de software de Sistemas de Gestión de Base de Datos |

**2.2. Gestión Ambiental Protocolo, Impacto y Distribución de Responsabilidades**

El Ministerio del Interior, está comprometido a desarrollar un eficiente y sostenible Plan Institucional de Gestión Ambiental, conforme a la legislación vigente, mediante la implementación y mantenimiento de proyectos y programas que generen una cultura ambiental en funcionarios, contratistas y usuarios. Para ello identifica, previene, minimiza y controla los impactos ambientales adversos y la contaminación derivada de sus procesos, promoviendo la mejora continua, a través de buenas prácticas ambientales y el uso racional de los recursos.

Dado que se trata de un contrato cuyo mayor componente tiene que ver con la prestación de un servicio y su impacto ambiental se encuentra relacionado con el adecuado uso de las diferentes herramientas tecnológicas y la presentación de los informes que solicite la entidad, el contratista se compromete a que en lo posible se utilizarán los medios digitales para la presentación de los informes que solicite el Ministerio, evitando el uso de papel en concordancia con la Directiva Presidencial sobre eficiencia administrativa No. 04 del 3 de abril de 2012, No. 06 del 2 de diciembre de 2014 y los lineamientos de la política de Cero Papel y los decretos de austeridad del gasto público así como en el Decreto 0199 de 2024 “Por el cual se establece el Plan de Austeridad del Gasto 2024 para los órganos que hacen parte del Presupuesto General de la Nación”.

**2.3. Plazo de Ejecución**

El plazo de ejecución será hasta el 31 de diciembre de 2024, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

El plazo establecido para prestación efectiva de los servicios de actualización y soporte técnico (Licencia QUANTY) será de un (1) año contado a partir de la entrega y puesta en funcionamiento de la certificación de activación lo cual será certificado por el supervisor del contrato.

**2.4. Lugar de Prestación del Servicio**

El lugar de prestación de los servicios será en la ciudad de Bogotá D.C. en la siguiente sede:

| SEDE | DIRECCIÓN |
|---|---|
| Edificio Bancol: | Carrera 8 No. 12 B – 31, piso 3° |

**2.5. Obligaciones**

**2.5.1. Especificas**

1. Cumplir con el objeto contractual y con todas las condiciones y especificaciones técnicas exigidas por el Ministerio del Interior y de conformidad con la Propuesta de renovación y actualización de servicios del sistema para gestión de Turnos "QANTY" - **Cotización No. 24-497 del 31 de octubre de 2024.**
2. Entregar al Ministerio del Interior la certificación de activación del código identificador de soporte CSI de suscripción para la prestación del soporte técnico y actualización del software Digiturno – Turnos Qanty dentro de los treinta 30 días calendario después de recibir las preinstalaciones descritas en la propuesta ofertada por el proveedor. .
3. Suministrar al Ministerio del Interior la última versión del software Digiturno - Turnos Qanty.
4. Garantizar que las herramientas e insumos utilizados para realizar la instalación y configuración deben ser los adecuados técnicamente para este tipo de labores. El valor y la custodia de estas herramientas y/o insumos serán a cargo del contratista; así como el personal y la mano de obra.
5. Instalar, configurar y soportar la consola de administración y control del software en el servidor de red que determine el Ministerio del Interior.
6. Presentar un informe donde se evidencie la entrega de la carta de activación de los códigos identificadores de soporte CSI, con los cuales la entidad puede acceder al servicio objeto de renovación al supervisor como uno de los requisitos para el pago único del contrato.
7. Informe de actividades según lo establecido enlas obligaciones contractuales, en donde se relacione las actualizaciones, la descripción de la actualización, las pruebas realizadas y sus resultados en el entorno de producción.
8. Realizar mínimo dos sesiones de capacitación presenciales sobre el uso de la herramienta de al menos dos horas para el personal correspondiente.
9. Presentar las hojas de vida del personal mínimo calificado, idóneo y suficiente para la prestación del servicio objeto del contrato, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al perfeccionamiento del contrato, para posterior revisión y aprobación del supervisor, las cuales deberá ser aportadas por cada perfil con copia de la tarjeta profesional vigente y de Vigencia y Antecedentes Disciplinarios expedido por el COPNIA o el Consejo Profesional Nacional de ingeniería de sistemas o áreas afines.
10. Las demás que le sean solicitadas por el supervisor del contrato y que guarden relación con el desarrollo del objeto contractual.

**2.5.2. Generales**

1. Informar oportunamente cualquier anomalía o dificultad que advierta en el desarrollo del contrato o convenio y proponer alternativas de solución a las mismas.
2. Atender las peticiones y/o consultas que le indique el supervisor y se relacionen con el objeto del contrato o convenio.
3. Asistir y participar en los comités, reuniones, talleres, juntas y demás eventos que le indique el supervisor y se relacionen con el objeto del contrato o convenio.
4. Presentar los informes que le indique el supervisor y especialmente los señalados en el acápite relativo a la forma de pago o desembolsos.
5. Cumplir las indicaciones, recomendaciones y/o sugerencias impartidas por el encargado del control y vigilancia del contrato o convenio y las demás que sean inherentes al objeto de la contratación.
6. Cumplir con los pagos correspondientes al Sistema de Seguridad Social Integral y aportes parafiscales, según corresponda de conformidad por lo establecido por la normatividad vigente, y presentar los respectivos comprobantes de pago.
7. Defender en todas sus actuaciones los intereses del MINISTERIO y de los fondos a su cargo según corresponda y obrar con lealtad y buena fe en todas las etapas contractuales.

8. Conocer y acatar lo dispuesto en el Manual de Contratación del Ministerio del Interior y los Fondos a su cargo.
9. Informar oportunamente de cualquier petición, amenaza de quien actuando por fuera de la ley pretenda obligarlo a hacer u omitir algún acto u ocultar hechos que afecten los intereses del MINISTERIO o de los fondos a su cargo.
10. Constituir la Garantía Única para la aprobación del Ministerio, en los términos y condiciones pactados. (Cuando aplique).
11. Cumplir con el objeto del contrato o convenio, con plena autonomía técnica y administrativa y bajo su propia responsabilidad. Por lo tanto, no existe ni existirá ningún tipo de subordinación, ni vínculo laboral alguno del contratista con el Ministerio.
12. Mantener actualizado su domicilio durante la vigencia del contrato o convenio y seis (6) meses más y presentarse al MINISTERIO en el momento en que sea requerido por el mismo para la suscripción de la correspondiente Acta de Liquidación.
13. Cumplir con todo lo ofrecido en su propuesta.
14. Adelantar oportunamente los trámites y cumplir los requisitos para la ejecución y legalización del contrato o convenio.
15. Todas las demás inherentes o necesarias para la correcta ejecución del objeto contractual.
16. Desarrollar las actividades y productos materia del contrato o convenio bajo los principios, lineamientos y directrices trazadas en el Sistema de Gestión de Calidad y en el Modelo Estándar de Control Interno del Ministerio.
17. Cumplir con lo establecido en el Decreto 1072 de 2015 Parte 2, Titulo 4, Capitulo 6 y lo preceptuado en la Resolución 0312 de 2019, especialmente en lo relacionado con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

### 2.5.2. Obligaciones del Ministerio

1. Ejercer la supervisión del contrato a través del o los delgados para tal fin.
2. Realizar en la forma y condiciones pactadas el pago de las sumas señaladas en la cláusula relativa a la forma de pago.
3. Reconocer los gastos de viaje y desplazamiento a que haya lugar, previa aprobación del Supervisor.
4. Brindar la información y documentación que el contratista requiera para el adecuado desarrollo y cumplimiento de su objeto.
5. Expedir el respectivo registro presupuestal.
6. Aprobar la respectiva garantía si aplica
7. Llevar a cabo las modificaciones debidamente justificadas que requiera el contrato para su correcta ejecución.
8. Convocar al contratista para la liquidación del contrato dentro del término legal o adelantar la liquidación unilateral si corresponde.

## 3. LA MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y SU JUSTIFICACIÓN

La modalidad de selección, que se pretende utilizar es:

| | |
|---|---|
| Licitación publica | |
| Concurso de Méritos | |
| Selección abreviada | |
| Contratación Directa | **X** |
| Mínima Cuantía. | |

**La Justificación:**

De acuerdo al Artículo 2 Ley 1150 de 2007 establece que la escogencia del contratista se efectuará con arreglo a las modalidades de selección de licitación pública, selección abreviada, concurso de méritos y contratación directa, con base en las siguientes reglas:

> *"(…) 4. Contratación directa. La modalidad de selección de contratación directa, solamente procederá en los siguientes casos:*

> *g) Cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado; Artículo 2.2.1.2.1.4.8. Decreto 1082 de 2015. Contratación directa cuando no exista pluralidad de oferentes. Se considera que no existe pluralidad de oferentes cuando existe solamente una persona que puede proveer el bien o el servicio por ser titular de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor, o por ser proveedor exclusivo en el territorio nacional. Estas circunstancias deben constar en el estudio previo que soporta la contratación. (…)"*

La normatividad aplicable a la modalidad de selección corresponde a la Contratación Directa considerando que no existe pluralidad de oferentes conforme al artículo Artículo 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015, que establece: *"(…) Se considera que no existe pluralidad de oferentes cuando existe solamente una persona que puede proveer el bien o el servicio por ser titular de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor, o por ser proveedor exclusivo en el territorio nacional (…)".*

La contratación directa es una excepción al principio de libre concurrencia y competencia, que se aplica en los procesos de contratación, para que cualquier persona interesada en satisfacer la necesidad de una entidad pueda presentar una oferta. Por ello, es de aplicación restrictiva, esto es, solo procede por las causales señaladas taxativamente en el numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007.

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente se pronunció sobre las generalidades de la modalidad de contratación directa en los Conceptos C-701 del 7 de diciembre de 2020, C-715 del 9 de diciembre de 2020, C-726 del 14 de diciembre de 2020 y C-150 del 9 de abril del 2021. Sobre la causal de contratación directa en mención, esta Agencia se pronunció en los Conceptos C-475 del 22 de julio de 2020, C-658 del 14 de octubre de 2020, C-038 del 5 de abril del 2021 y C-389 del 3 de agosto de 2021.

La excepción al deber de procurar la pluralidad de ofertas es considerada por el Consejo de Estado como un método que permite satisfacer la selección objetiva. De esta manera, aunque en la contratación directa no es necesaria la comparación de ofertas, no desconoce lo previsto en el artículo 5 de la Ley 1150 de 2007. Por ello, la jurisprudencia explica que:

> *"(…) se ha aceptado que la selección objetiva fundada en el ofrecimiento más favorable no depende únicamente del cotejo entre ofertas sino también de métodos que, aún prescindiendo de dicha comparación, garanticen que la respectiva escogencia se ajuste a los criterios legales de selección objetiva, a los precios o condiciones del mercado y a los estudios y deducciones de la entidad o de los organismos consultores o asesores designados para ello.* (…)[1]

De este modo, en la contratación directa, no es necesario que la entidad reciba más de una oferta, pues la contratación se realiza con quien la entidad escoja libremente, bajo criterios que permitan adoptar una decisión objetiva en procura del cumplimiento de las necesidades de la administración. Esta contratación puede estar fundada en que el proponente es único, o en que el legislador privilegió algunos objetos contractuales u oferentes para contratarlos de manera directa, teniendo en cuenta las causales expresamente señaladas en la ley.

Teniendo en cuenta la interpretación de las normas generales de la materia, la causal de contratación del artículo 2, numeral 4, literal g), de la Ley 1150 de 2007 supone que la inexistencia de pluralidad de oferentes se limita a los dos (2) casos previstos en el 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015, esto es, cuando solo una persona puede proveer el bien o servicio por ser titular de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor, o puede celebrar el contrato por ser proveedor exclusivo en el territorio nacional, CERTIFICADO DE REGISTRO DE SOPORTE LOGICO - SOFTWARE de la Dirección Nacional de Derecho de Autor Libro 13, Tomo 92, Partida 47 con fecha de registro 03 de octubre de 2022, mediante la cual otorgó registro para la obra titulada: "QANTY" por ser su proveedor exclusivo, circunstancias que permite a la entidad llevar a cabo la contratación directa una vez acreditada tal circunstancia.

En este contexto, no existe pluralidad de oferentes cuando solo una persona puede proveer el bien o servicio por ser titular de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor. De esta manera, no basta con que sea la única persona capaz de ejecutar el contrato, pues se debe justificar una situación de derecho que impida que otra lo

[1] Consejo de Estado. Sección Tercera. Subsección A. Sentencia del 24 de mayo de 2018. Exp. 50.222. C.P. Marta Nubia Velásquez Rico.

haga de forma igual o similar. De acuerdo con ello, Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente ha establecido en Concepto C – 619 de 2021 que:

> *"De este modo, en la contratación directa no es necesario que la entidad reciba más de una oferta, pues la contratación se realiza con quien la entidad escoja libremente, bajo criterios que permitan adoptar una decisión objetiva en procura del cumplimiento de las necesidades de la administración. Esta contratación puede estar fundada en que el proponente es único, o en que el legislador privilegió algunos objetos contractuales u oferentes para contratarlos de manera directa, teniendo en cuenta las causales expresamente señaladas en la ley.*
>
> *[…] no existe pluralidad de oferentes cuando solo una persona puede proveer el bien o servicio por ser titular de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor. De esta manera, no basta con que sea la única persona capaz de ejecutar el contrato, pues se debe justificar una situación de derecho que impida que otra lo haga de forma igual o similar"*[2].

Lo anterior, dado que DyD Dinámica y Desarrollo S.A.S., es la única sociedad en Colombia titular de todos los derechos de comercialización y explotación de la licencia denominada " QANTY " acorde al CERTIFICADO DE REGISTRO DE SOPORTE LOGICO - SOFTWARE de la Dirección Nacional de Derecho de Autor, y por ende, se cumplen los presupuesto para la contratación directa, en razón que, de conformidad con lo expresado por Colombia Compra eficiente en Concepto C – 572 de 2022 expresó que, "*la contratación directa no es necesario que la entidad reciba más de una oferta, la cual proviene de la persona que la entidad escoge directamente y, por ende, invita a ofertar el bien o servicio que requiere. Lo anterior puede estar basado en que el proponente es único, o en que el legislador privilegió algunos objetos contractuales u oferentes para contratarlos de manera directa*.

Por tanto, la contratación directa con el proveedor exclusivo de software se fundamenta en la necesidad de *Renovación, actualización y soporte del Digiturno como herramienta de solución tecnológica integral para la atención a los ciudadanos en el canal presencial ya licenciados por el Ministerio del Interior*, cuyo objeto será la renovación y actualización de la última versión del software de que cumple con características técnicas específicas, garantizando además la legalidad en el uso del mismo bajo la normatividad vigente de propiedad intelectual y derechos de autor. Este tipo de software cuenta con protección de derechos de autor y es distribuido exclusivamente por la empresa autorizada, DyD Dinámica y Desarrollo S.A.S., lo que impide promover la competencia entre múltiples proveedores.

La justificacion de la contratacion directa se da en virtud de los principios de la contratacion publica, transparencia, publicidad y planeacion, el ministerio cuenta con un software denominado "QUANTY", sin embargo a raiz de lae volucion teconologica y las nuevas herramientas que ofrece el mercado y en linea directa con las politicas del Ministerio de TICS, y las recomendaciones que ha dado este ente rector a los organos del estado, es necesario avanzar en los medios tecnologicos, en este sentido la entidad la cual a traves del estudio de mercado a determinado que la solucion denominada "QUANTY" que actualmente esta instalada en la entidad, ya no va a presentar mas actualizaciones y no se podra brindar un soporte tecnicamente a la misma, por ello la nueva version a contratar es la compatible con el software inicialmente instalado, puesto que es una version superior del software ya existente y no genera incompatibilidades. Con lo anterior se aprecia que no es posible contratar la version de software de la solucion tecnologica ya existente debido a que generaria una erogacion presupuestal inncesaria, puesto que no se brinda en la misma, condiciones de soporte y seguridad cibernetica necesarias para el correcto funcionamiento en la entidad.

En este sentido la nueva solucion a contratar cumple las mismas funciones de la anterior y al ser una version actualizada de la misma, la cual por informacion directa del fabricante y unico proveedor o distribuidor autorizado en colombia, es la compatible con la entidad, y por ello el software o solucion tecnologica denominado " Turnos Qanty ", es comercializado unicamente por el fabricante DyD Dinámica y Desarrollo S.A.S.

De igual forma la entidad esta protegiendo el principio de economia de la contratacion publica toda vez que cambiar de solucion tecnologica para las necesidades de la entidad generaria un gastos presupuestal y costos inncesarios, debido a los procesos tecnologicos de migracion de datos y compatibilidad de los sistemas tecnologicos; si bien es

[2] Colombia Compra Eficiente Concepto C – 619 de 2021. Respuesta petición. https://relatoria.colombiacompra.gov.co/wp-content/uploads/2024/05/1638890015995-C-619.docx

cierto el nombre del software es diferente cumplen la misma funcion y su copatibilidad esta acorde a los recursos de hadrware de la entidad por lo que la solucion a contratar es una version mejorada y actualizada de la anterior la cual ya no brindara soporte tecnico alguno ni actualizaciones; lo que derivaria en la compra de un software obsoleto.

El ministerio se ve en la necesidad de contratar la solucion de software denominado " Turnos Qanty ", que solamente la brinda y esta autorizada para comercializarla en colombia la empresa DyD Dinámica y Desarrollo S.A.S., puesto que esta es la evolucion actualizada de la primera solucion contratada anteriormente, y por ello en linea directa se debe contratar la solucion ofrecida por el proveedor, puesto que ningun otro proveedor en el mercado ofrece dicha solucion, puesto que acorde a lo antes explicado, contratar una solucion diferente supone no solo una erogacion de gastos inncesaria sino tambien la posibilidad de violacion de las seguridades ciberneticas y comprometer la conservacion y fiablidad de los datos de la entidad.

Por último, a pesar de que existen diferentes causales que habilitan a las entidades del Estado a contratar de forma directa, la Corte Constitucional ha sido enfática que en todos los casos deben respetarse los principios de transparencia en la administración pública.[3] De manera general, la Corte ha concluido que las normas que establecen excepciones a la licitación o concurso públicos son compatibles con la Constitución, siempre y cuando se demuestre que sirven al interés general y que responden a condiciones de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los fines del Estado vinculados a la actividad contractual. Para ello, ha destacado que (i) no existe un mandato constitucional de adoptar un modelo contractual específico, por lo que es una materia que pertenece al margen de configuración normativa del Congreso; y (ii) en toda circunstancia, sin importar la modalidad de contratación escogida, deben satisfacerse los principios constitucionales de la función administrativa, los cuales concurren en la selección objetiva del contratista y el cumplimiento de los fines estatales representados en el contrato.

## 4. EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO O CONVENIO Y LA FORMA DE PAGO O DESEMBOLSOS

### 4.1 VALOR DEL CONTRATO O CONVENIO:

El valor del contrato será de **CINCO MILLONES TRESCIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL PESOS M/CTE ($5.355.000,00)** incluidos todos los impuestos a que haya lugar, los cuales serán aportados de la siguiente manera:

| N° CDP | Fecha Exp. | Valor CDP | Unidad ejecutora | Posición catálogo de gasto | Recurso |
|---|---|---|---|---|---|
| 143924 | 2024-09-25 | $6.000.000 | 37-01-01-000 Mininterior Gestión General | C-3799-1000-15-53105B-3799061-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS DE INFORMACIÓN IMPLEMENTADOS - FORTALECIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO AMPLIANDO LA COBERTURA DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DEL MINISTERIO DEL INTERIOR EN EL TERRITORIO NACIONAL | **10** |

Con la expedición del Certificado Presupuestal, la subdirección administrativa y financiera certifica que existen los recursos suficientes para respaldar el compromiso adquirido en la presente contratación.

[3] Sentencia C-163/20, MP Gloria Ortiz, consultable en: https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2020/C-163-20.htm 16

La presente contratación se encuentra vinculada con el rubro presupuestal C-3799-1000-15-53105B-3799061-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS DE INFORMACIÓN IMPLEMENTADOS - FORTALECIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO AMPLIANDO LA COBERTURA DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DEL MINISTERIO DEL INTERIOR EN EL TERRITORIO NACIONAL, correspondiente en el Plan Anual de Adquisiciones a la iniciativa Nro. C-3799-1000-15, línea 33 " Fortalecer el relacionamiento entre el Ministerio del Interior y los grupos de interés a través de los diferentes canales de atención para que los ciudadanos puedan acceder a la Oferta Institucional de forma oportuna", proyecto identificado con el código BPIN 202300000000228

### 4.2. ANÁLISIS QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO O CONVENIO

De acuerdo con lo establecido en la justificación de la presente contratación, el valor del contrato deriva de la propuesta económica presentada por el proveedor, exclusivo que, para el caso, es la sociedad comercial DyD Dinámica y Desarrollo S.A.S. teniendo en cuenta que mediante certificación del 25 de julio de 2024, el Representante Legal, certificó que: "1. La empresa DyD Dinámica y Desarrollo SAS es la titular de todos los derechos de comercialización y explotación de la licencia denominada " QANTY " acorde al CERTIFICADO DE REGISTRO DE SOPORTE LOGICO - SOFTWARE de la Dirección Nacional de Derecho de Autor, en todo el territorio nacional de Colombia, 2.No existe en el territorio nacional ninguna otra empresa que tenga autorización para comercializar la licencia "QUANTY" (objeto de renovación por la licencia actual QANTY). 3. La exclusividad en la comercialización de la mencionada licencia ha sido verificada y confirmada mediante una exhaustiva investigación y revisión de registros comerciales y licencias vigentes en el país".

Igualmente, la sociedad comercial DyD DINÁMICA Y DESARROLLO S.A.S., aporta certificado de registro soporte lógico de la Dirección Nacional de Derecho de Autor de fecha 03 de octubre de 2022, la cual establece que en Libro 13, Tomo 92, Partida 47 del 03 de octubre de 2022 se encuentra registrado el soporte lógico titulado "QANTY" (actual licencia) cuyo titular de derecho patrimonial y productor es DyD DINÁMICA Y DESARROLLO S.A.S.

Para estimar el valor de la contratación se procedió a solicitar por parte de la Coordinación de Servicio al ciudadano de la Oficina de Información Pública oferta a la empresa DyD Dinámica y Desarrollo S.A.S., la cual fue remitida a fecha del 31 de octubre de 2024 presentando el siguiente desagregado:

| PROPUESTA COMERCIAL | | | |
|---|---|---|---|
| **ITEM** | **UNITARIO** | **CANT** | **TOTAL** |
| Suscripción anual a Soporte incluye :<br>- Soporte Remoto<br>- Soporte Presencial<br>- Migración a Qanty cloud<br>- Actualizaciones de Qaty<br>Servicio anual de Qanty | $4'500.000 | 1 | $4'500.000 |
| **Subtotal** | | | **$4'500.000** |
| **IVA** | | | **$855.000** |
| **Total** | | | **$5'355.000** |

De acuerdo a lo anterior, este tipo de servicios se presta a través de proveedor exclusivo en el territorio

colombiano, el cual presentó su valor de la oferta por:

| OFERENTE | VALOR DE LA COTIZACIÓN IVA INCLUIDO |
|---|---|
| **DyD Dinámica y Desarrollo S.A.S.** | **$ 5.355.000,00** |

De conformidad con la propuesta presentada por DyD Dinámica y Desarrollo S.A.S., de fecha 31 de octubre de 2024 el Grupo de Servicio al Ciudadano verificó el valor de los servicios, los cuales se encuentran de acuerdo con los precios del mercado, el presupuesto estimado para la presente contratación es hasta por la suma **CINCO MILLONES TRESCIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL PESOS M/CTE ($5.355.000,00)**

**4.3. FORMA DE PAGO O DESEMBOLSOS**

El pago al que se compromete el MINISTERIO estará sujeto a la asignación de recursos que realice la Dirección General del Tesoro en el Programa Anual de Caja (PAC).

**El Ministerio pagará de la siguiente forma:** Un único pago por el 100% del valor del contrato una vez cumpla a satisfacción con:

1. Factura y/o cuenta de cobro respectiva
2. Entrega de la carta de activación de los códigos identificadores de soporte CSI, con los cuales la entidad puede acceder al servicio objeto de renovación."
3. Entregar a nombre del Ministerio del Interior los documentos y / o soportes que acrediten la entrega del código CSI (Customer Support Identification).
4. Presentar un informe donde se evidencie la entrega de la carta de activación de los códigos identificadores de soporte CSI, con los cuales la entidad puede acceder al servicio objeto de renovación al supervisor como uno de los requisitos para el pago único del contrato.
5. Constancia de estar al día con el pago de las obligaciones al Sistema de Seguridad Social Integral y aportes parafiscales, por medio del certificado que expida el representante legal o revisor fiscal según aplqiue.
6. La certificación de recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato, la cual no podrá superar los diez (10) días hábiles de expedición al momento del pago.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Para el pago, el contratista deberá presentar la Factura o solicitud de pago conforme al Estatuto Tributario con los respectivos soportes. Si el contratista está obligado a facturar electrónicamente, en cumplimiento de la Directiva Presidencial No. 9 del 11 de septiembre de 2020, deberá presentar la factura electrónica validada previamente por la DIAN, conforme con las disposiciones señaladas en el Decreto 358 del 5 de marzo de 2020, en concordancia con lo dispuesto en la Resolución No. 42 del 5 de mayo de 2020.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Lo anterior, previa presentación de las cuentas de cobro, el soporte de pago de aportes de salud, pensión y de riesgos profesionales, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 1273 de 2018 y la certificación de recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato, la cual no podrá superar los diez (10) días hábiles.

**PARÁGRAFO TERCERO:** Los pagos antes señalados se realizarán con sujeción al PAC y a la ubicación de fondos en la tesorería del Ministerio del Interior, de tal manera que el Ministerio no asume responsabilidad alguna por la demora que pueda presentarse en dichos pagos y por lo tanto, el contratista cumplirá con sus obligaciones y no podrá aducir como justificación para su no realización, demora en el pago.

**PARÁGRAFO CUARTO:** Los pagos se realizarán en la cuenta aportada para el presente contrato, según la certificación Bancaria o en la que el contratista informe al supervisor del contrato.

**PARÁGRAFO QUINTO:** El Ministerio del Interior sólo adquiere obligaciones con el contratista, y bajo ningún

motivo o circunstancia aceptará pagos a terceros. Por tanto, en el valor pactado se entienden incluidos, entre otros, los gastos de administración, salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones del personal, incrementos salariales y prestacionales; desplazamiento, transporte y toda clase de equipos necesarios; totalidad de tributos originados por la celebración, ejecución y liquidación del contrato; las deducciones a que haya lugar; la remuneración para el contratista y, en general, todos los costos en los que deba incurrir el contratista para la cumplida ejecución del contrato. El Ministerio no reconocerá, por consiguiente, ningún reajuste realizado por el contratista en relación con los costos, gastos o actividades adicionales que aquel requería para la ejecución del contrato y que fueron previsibles al momento de la presentación de la propuesta

Los valores presentados en la factura deben incluir IVA si a ello hay lugar, así como todos los gastos e impuestos de ley que por razón de Los servicios y actividades a ejecutar corresponda. Dentro de este valor se encuentran incluidos todos los costos directos e indirectos en que incurra el contratista para la ejecución del contrato, así como todos los impuestos, tasas y contribuciones. No habrá lugar al impuesto a las ventas (IVA), para aquellos servicios que por su naturaleza se encuentren exentos por el artículo 476 del Estatuto Tributario Colombiano.

Si la(s) factura(s) no ha(n) sido correctamente elaborada(s), o no se acompañan los documentos requeridos para el pago, el término para este solo empezará a contarse desde la fecha en que se presenten debidamente corregidas o desde que se haya aportado el último de los documentos solicitados. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad del contratista y no tendrá por ello, derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

**Nota:** El Ministerio de Interior no aceptara entregas parciales y por lo tanto no se realizarán pagos parciales

.

### 4.4. SUPERVISOR

La vigilancia y control del cumplimiento de las obligaciones a cargo de EL CONTRATISTA serán ejercidas por el **Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano**, o por quien designe por escrito el ordenador del gasto, quien será el responsable de aprobar el pago o desembolso, proyectar el acta de liquidación del contrato y en general cumplir con lo previsto en el manual de Contratación de la Entidad.

## 5. CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE

No aplica

### 5.1. Contratación Directa

El Decreto 1082 de 2015, del 26 de mayo de 2015, en su artículo 2.2.1.2.1.4.8 establece: *"(…) Se considera que no existe pluralidad de oferentes cuando existe solamente una persona que puede proveer el bien o el servicio por ser titular de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor, o por ser proveedor exclusivo en el territorio nacional (…)".*

Teniendo en cuenta la interpretación de las normas generales de la materia, la causal de contratación del artículo 2, numeral 4, literal g), de la Ley 1150 de 2007 supone que la inexistencia de pluralidad de oferentes se limita a los dos (2) casos previstos en el 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015, esto es, cuando solo una persona puede proveer el bien o servicio por ser titular de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor, o puede celebrar el contrato por ser proveedor exclusivo en el territorio nacional, CERTIFICADO DE REGISTRO DE SOPORTE LOGICO - SOFTWARE de la Dirección Nacional de Derecho de Autor Libro 13, Tomo 92, Partida 47 con fecha de registro 03 de octubre de 2022, mediante la cual otorgó registro para la obra titulada: "QANTY" por ser su proveedor exclusivo, circunstancias que permite a la entidad llevar a cabo la contratación directa una vez acreditada tal circunstancia.

Por ello DyD Dinámica y Desarrollo S.A.S. es la única empresa que legalmente puede distribuir y ofrecer la renovación del servicio de actualización de versiones y soporte técnico de los productos titulados "QANTY" en Colombia, además de ello no existe en el territorio nacional ninguna otra empresa que tenga autorización para comercializar la licencia "QUANTY" certificado de registro soporte lógico de la Dirección Nacional de Derecho de

Autor de fecha 03 de octubre de 2022, la cual establece que en Libro 13, Tomo 92, Partida 47 del 03 de octubre de 2022 se encuentra registrado el soporte lógico titulado “QANTY” cuyo titular de derecho patrimonial y productor es DYD DINÁMICA Y DESARROLLO S.A.S, y la exclusividad en la comercialización de la mencionada licencia ha sido verificada y confirmada mediante una exhaustiva investigación y revisión de registros comerciales y licencias vigentes en el país.

Así mismo y de acuerdo con la modalidad de contratación, se deja constancia de que para la contratación directa del artículo 2.2.1.2.1.4.8. del Decreto Único Reglamentario 1082 de 2015 no se requiere de comité de contratación según lo establecido en el numeral 5.3.3. del Manual de Contratación Vigente del Ministerio y los Fondos a su cargo adoptado mediante Resolución Interna 759 de 2024**.**

## 6. ANÁLISIS DE RIESGO Y FORMA DE MITIGARLO

De conformidad con lo establecido en el artículo 4° de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.2.3.1.1 y siguientes del Decreto 1082 del 2015, y "El Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Procesos de Contratación" de Colombia Compra Eficiente, el cual se encuentra disponible en la página: http://colombiacompra.gov.co/es/manuales, el riesgo, descrito en la Tabla 2 - Probabilidad del Riesgo, se categoriza y valora de acuerdo con la matriz de riesgo adjunta.

La manera de mitigar los riesgos descritos es a través de los controles que se implementan, tales como el establecimiento de plazos perentorios para el perfeccionamiento y ejecución del contrato, seguimiento y verificación del cumplimiento de las obligaciones pactadas, revisión de los documentos relacionados con los informes o productos y aplicación de las disposiciones legales y ajuste de los procesos internos de la entidad, de ser necesario.

## 7. GARANTÍAS

Analizados los posibles riesgos de la presente contratación, el contratista deberá constituir, a favor del Ministerio del Interior, una garantía única de cumplimiento que ampare dichos riesgos, según lo dispuesto en los artículos 2.2.1.2.3.1.1 y siguientes del Decreto 1082 de 2015 de la siguiente forma:

| GARANTÍAS EXIGIBLES AL CONTRATISTA | | |
|---|---|---|
| **AMPAROS EXIGIBLES** | **CUANTÍA** | **VIGENCIA** |
| **Cumplimiento** | 10% del valor del contrato | Vigencia igual al término de ejecución del contrato y un (01) año más, contado a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución |
| **Calidad del servicio** | 10% del valor del contrato | Vigencia igual al término de ejecución del contrato y un (1) año más, contado a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución. |
| **Pago de salarios y prestaciones sociales** | 5% del valor del contrato | Vigencia igual al plazo de ejecución del contrato, y tres (3) años más, contada a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución |

## 8. INDICACIÓN DE SI LA CONTRATACIÓN RESPECTIVA ESTA COBIJADA POR UN ACUERDO INTERNACIONAL O UN TRATADO DE LIBRE COMERCIO VIGENTE PARA EL ESTADO COLOMBIANO.

De conformidad con lo dispuesto en 2.2.1.2.4.1.3 del Decreto 1082 de 2015 y revisados los lineamientos fijados por Colombia Compra Eficiente en el documento *"MANUAL PARA EL MANEJO DE ACUERDOS COMERCIALES EN PROCESOS DE CONTRATACIÓN"*, las contrataciones directas no están cobijadas por Acuerdos Comerciales ni por Tratados de Libre Comercio.

Atentamente,



**CARLOS FELIPE PRADA LOMBO**
Jefe Oficina de Información Pública (e)

**Elaboró**: Manuel Fernando Medrano Cancio
**Revisó**: Claudia Pira Arevalo
**Aprobó**: Carlos Felipe Prada Lombo