RESOLUCIÓN 0598

21 JUL 2025

"POR MEDIO DE LA CUAL SE JUSTIFICA UNA CONTRATACION DIRECTA"

LA SECRETARIA DE GESTIÓN HUMANA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL, delegada para contratar bajo el Decreto 016 de 2024, y en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 24 de la Ley 80 de 1993, y el artículo 2, numeral 4, literal G) de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.2.1.4.8. del Decreto 1082 de 2015 y,

C O N S I D E R A N D O

1. La Constitución Política en su artículo 311 establece que el Municipio como entidad fundamental de la división político-administrativa del estado le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, así mismo en su artículo 365, establece que los servicios son inherentes a la finalidad social del Estado y que es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

   Por otra parte, el artículo 2º de nuestra Carta Magna, señala que son fines esenciales del Estado, entre otros: *"... servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.*(...)"

2. En concordancia con lo anterior, el artículo 209 de la Carta Magna advierte que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y que "(...) Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley".

3. De acuerdo con esto y en lo que respecta a la contratación estatal, la ley 80 de 1993 *"Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública"* en su artículo 3, dispuso:

"ARTÍCULO 3o. DE LOS FINES DE LA CONTRATACIÓN ESTATAL. Los servidores públicos tendrán en consideración que al celebrar contratos y con la ejecución de los mismos, las entidades buscan el cumplimiento de los fines estatales, la continua y eficiente prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados que colaboran con ellas en la consecución de dichos fines.

Los particulares, por su parte, tendrán en cuenta al celebrar y ejecutar contratos con las entidades estatales que colaboran con ellas en el logro de sus fines y cumplen una función social que, como tal, implica obligaciones." Subrayado fuera de texto.

4. Por otra parte, por medio del Decreto 068 de 2021, se adoptó la estructura de la Administración Municipal de Rionegro - Antioquia y se definen las funciones de sus organismos y dependencias, específicamente en el Artículo 54° se encuentra la Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional, la cual tiene como propósito principal la gestión del talento humano, adoptar las herramientas para administrar adecuadamente el talento humano a través del ciclo de vida del servidor público (ingreso, desarrollo y retiro), los recursos tecnológicos, informáticos y de comunicaciones (TIC), los bienes muebles e inmuebles y la gestión documental que conllevan al mejoramiento continuo y la prestación correcta del servicio bajo parámetros de un Modelo de Planeación y Gestión -MIPG, que incorpora el Sistema de Desarrollo Organizacional del ente territorial.

5. Esta Secretaría cuenta con tres (3) subsecretarías entre las que se encuentra la Subsecretaría de Tecnologías de la Información y Comunicación -TIC, la cual tiene entre sus funciones:

   "(...) Liderar la definición, implementación y mantenimiento de la arquitectura empresarial de la entidad y/o sector en virtud de la definiciones y lineamientos establecidos en el marco de la referencia de arquitectura empresarial, para la gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) del Estado, la política de gobierno digital y según la visión estratégica, las necesidades de transformación y marco legal específicos de su entidad o sector (...)"

   "(...) Administrar la infraestructura tecnológica y de comunicaciones, asegurando su disponibilidad y correcto funcionamiento; acompañar los procesos de operación; prestar asesorías en la utilización de las herramientas de informática favoreciendo la correcta utilización y aprovechamiento de los recursos. (...)"

6. Desde el año 2021 el Municipio de Rionegro adquirió el software de gestión de turnos TURNSTAT y su aplicativo móvil FILAPP, el cual ha permitido la administración, control, seguimiento y garantizar una adecuada atención a los

diferentes usuarios de las diferentes oficinas donde se atiende al ciudadano, como lo son: CIAC, Subsecretaría de rentas y Valorización, Agencia pública de empleo, centro documental, Secretaría de Hábitat, Casa provincial, Casa Dorada y Banfamilia. (ver estadísticas de usuarios atendidos en el estudio previo numeral 1, documento que hace parte integral del presente proceso).

7. Durante el periodo comprendido entre enero de 2024 y junio de 2025, se ha atendido un volumen de más de 204.000 turnos, de los cuales más de 197.000 fueron finalizados exitosamente, lo que refleja el alto uso, impacto y necesidad de sostenibilidad de esta solución tecnológica. El sistema QANTY ha evolucionado mediante el desarrollo de funcionalidades que permiten monitorear, personalizar, controlar y reportar con mayor eficacia la atención al usuario, adaptándose a los requerimientos internos de la administración municipal y a estándares externos como los exigidos por ICONTEC para la certificación de calidad bajo la norma ISO 9001.

8. Ahora bien, como todo elemento tecnológico, el software de administración del sistema de turnos está sujeto a cambios que son el resultado de los diferentes avances que se producen gracias al desarrollo de nuevas versiones, herramientas y aplicativos que lo mejoran, actualizan y optimizan su desempeño. Por esta razón, con las nuevas actualizaciones el software de turnos TURNSTAT y su aplicativo móvil FILAPP, en el periodo 2023, migraron y evolucionaron a una tecnología más avanzada, en un sistema en la nube llamado QANTY, este último mejora el rendimiento de la atención al cliente, permite consultas del rendimiento de la atención y perfecciona la presentación y la realización de los reportes en las cantidades de los turnos generados, adicional es un sistema 100% en la nube, el cual genera mayor seguridad en la información de los usuarios; herramienta que al ser estructurada de acuerdo a las necesidades de la administración municipal, ha agilizado los procesos y ayudado a mejorar el servicio de atención presencial permitiendo tomar decisiones informadas con el fin de estar constantemente optimizando el servicio en taquillas generando satisfacción en el usuario, lo cual aumenta la percepción positiva del ente territorial.

9. Con el propósito de garantizar el correcto funcionamiento del sistema digital de asignación de turnos, asegurar una mayor vida útil y lo más importante atender de manera ágil, oportuna y organizada los usuarios que se presentan diariamente en las sedes de la Administración Municipal que tienen dentro de sus funciones la atención al público, se debe contratar un servicio especializado para realizar el mantenimiento, actualización y prestación de soporte técnico para el software del sistema electrónico de asignación de turnos instalado en los nueve (9) puntos estratégicos los cuales son: CIAC, Subsecretaría de Rentas y Valorización, Agencia pública de empleo, Centro Documental, Secretaría de Hábitat, Casa provincial, Casa Dorada y Banfamilia, lo que permite que en el servicio de atención al

ciudadano se pueda: Predecir los tiempos de espera, personalizar las configuraciones (servicios), extraer informes por rangos (ejemplo: por operador, por servicio), permite administrar el flujo de usuarios, garantiza atención en orden de llegada, mejora la percepción de la Administración Municipal, genera satisfacción en la experiencia de atención al ciudadano, facilita el cumplimiento de la norma sobre atención preferencial a ciudadanos en situaciones particulares (adultos mayores, mujeres embarazadas, población en situación de vulnerabilidad, personas en condición de discapacidad).

10. Por lo anterior, el software de gestión de turnos QANTY requiere de actualización permanente con el fin de fortalecer y/o mejorar sus funcionalidades, con el objetivo de incorporar y/o mejorar las exigencias técnicas que demandan otros entes externos a las que se debe reportar actuaciones de la atención al público como ICONTEC, para la certificación en calidad ISO 9001, dicho software se utiliza con autorización licenciada por su propietario D Y T DINAMICA Y DESARROLLO S.A.S con NIT 900153645-1.

11. Para satisfacer la necesidad antes descrita, cuya materialización requiere experiencia, conocimiento técnico especializado, capacidad operativa y personal calificado y cualificado, se requiere la idoneidad que posee D Y D DINAMICA Y DESARROLLO S.A.S identificada con NIT 900153645-1, la cual ha presentado propuesta, además como fue mencionado el software de gestión de turnos QANTY es un producto de su propiedad, y son los titulares de los derechos patrimoniales y derechos de autor del software, según certificado de registro de soporte lógico-Software, expedido para la Oficina de registro, Unidad Administrativa Especial, Dirección Nacional de Derechos de Autor del Ministerio del Interior, circunstancia técnica y jurídica que califica como exclusivos los servicios que pueden prestar respecto a estas herramientas tecnológicas, pues esta persona jurídica es la propietaria de los derechos patrimoniales, según certificado tomado del libro 13, toma 92, partida 47, registrado el 03 de octubre de 2022. Esta circunstancia configura una causal de contratación directa por exclusividad conforme al numeral 2 del artículo 2º de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.2.1.4.8. del Decreto 1082 de 2015, al no existir pluralidad de oferentes idóneos para satisfacer la necesidad de la entidad, siendo esta empresa la única que pueda ejecutar el objeto contractual por medio del cual puede satisfacerse la necesidad de la entidad que consisten en la actualización, mantenimiento y soporte del software del sistema de asignación de turnos.

12. Por tanto, para garantizar la continuidad en la prestación del servicio de atención al ciudadano, asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad, proteger la integridad y disponibilidad de la información procesada y almacenada, y atender las necesidades específicas del Municipio de Rionegro en relación con el sistema

QANTY, se requiere la contratación directa con el proveedor exclusivo de la solución tecnológica, en los términos establecidos por el ordenamiento jurídico vigente.

13. En consecuencia, se justifica la necesidad de adelantar un proceso de contratación bajo la modalidad de contratación directa por exclusividad, de conformidad con lo establecido en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y el Decreto 1082 de 2015, en favor de la firma D Y D DINÁMICA Y DESARROLLO S.A.S., a fin de asegurar el mantenimiento, soporte técnico y actualización del software QANTY implementado en la Administración Municipal de Rionegro.

14. El presente proceso de contratación se adelantará bajo la modalidad de contratación directa, en razón al tipo de contrato a celebrar, esto es, prestación de servicios, a la luz del numeral 3 del artículo 32 de la Ley 80 de 1993 y del artículo 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015, el cual dispone:

    ARTÍCULO 2.2.1.2.1.4.8. 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.

15. En el caso concreto nos encontramos en la causal precitada, por cuanto, este soporte lógico es un producto licenciado y de fabricación exclusiva y de propiedad de la persona jurídica D Y D DINÁMICA Y DESARROLLO LTDA, identificada con NIT 900153645-1, la cual por Acta N° 89 del 30 de julio de 2014 suscrito por asamblea de accionistas registrado en la Cámara de comercio bajo el número 28535 del libro IX del registro mercantil el 12 de agosto de 2014, ha tenido cambios en la transformación de sociedad limitada a sociedad por acciones simplificada y cambio de nombre o razón social de D Y D DINAMICA Y DESARROLLO LTDA por D Y D DINAMICA Y DESARROLLO S.A.S. Y de acuerdo con los certificados de registro de soporte lógico expedido para la Oficina de registro, Unidad Administrativa Especial, Dirección Nacional de Derechos de Autor del Ministerio del Interior, circunstancia técnica y jurídica que califica como exclusivos los servicios que pueden prestar respecto a estas herramientas tecnológicas, pues esta persona jurídica es la propietaria de los derechos patrimoniales del soporte lógico QANTY, certificado que se anexan a los estudios previos.

16. Es de aclarar que el cambio de la razón social no tiene mayor efecto, por cuanto el número de identificación de la sociedad sigue siendo el mismo, al igual que la matrícula inmobiliaria, adicional el artículo 167 de la Ley Mercantil indica en su

inciso segundo lo siguiente: "(...) La transformación no producirá solución de continuidad en la existencia de la sociedad como persona jurídica, ni en sus actividades ni en su patrimonio."

17. La experiencia de DYD Dinámica y Desarrollo S.A.S les ha otorgado los múltiples sectores donde las instituciones tanto públicas como privadas entregan necesidades diferentes para su operatividad, y es allí donde Qanty se hace fuerte y se forma con múltiples soluciones que abarquen y cumplan con un sistema robusto siendo en el mercado líder con su tecnología y calidad de servicio.

18. Como compañía buscan abarcar sectores que tengan atención presencial al cliente como su prioridad y es allí donde vemos la importancia de un sistema que no solo organiza, sino que brinda múltiples datos que aportan el fortalecimiento y mejora de los procesos en las entidades, haciéndolo una herramienta amigable y configurable en tiempo real sin importar las variables que presente el negocio.

19. DyD Dinámica y Desarrollo S.A.S es una empresa con 18 años de experiencia en sistemas de turno que siempre ha creído en la innovación como herramienta diferenciadora en la experiencia de los usuarios. En 2009 DyD fue pionera en reemplazar los tableros de turno con Leds (bombillos rojos) por televisores en donde además se podía proyectar información con videos; en 2015 la innovación estuvo relacionada con el desarrollo de FilApp, la primera aplicación del mundo que permitía a los usuarios escanear su turno para hacer seguimiento por fuera de la sala de espera. En 2018, se utilizaron por primera vez dispositivos Android para hacer los calificadores de servicio.

20. Se cuenta con un presupuesto oficial de CINCUENTA MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL PESOS ($50.456.000) IVA incluido, respaldados en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No.786 del 22 de mayo de 2025, expedido por la Secretaria de Hacienda.

21. Que en el Comité de Contratación No. 33 del 11 de julio de 2025, aprobó la solicitud realizada por la Secretaria de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional, para el contrato cuyo objeto consiste en: PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA EL MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DEL SISTEMA QANTY, UTILIZADO PARA GESTIONAR LOS TURNOS EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN DISTINTAS DEPENDENCIAS DEL MUNICIPIO DE RIONEGRO.

22. Que se tiene establecido como plazo para la ejecución del contrato, DOCE (12) MESES, contados a partir de la suscripción del acta de inicio.

0598 21 JUL 2025

Nota: La vigencia del licenciamiento y del soporte técnico debe cubrir DOCE (12) meses, a partir del acta de inicio.

23. Que en el expediente contractual reposan los estudios y documentos previos que permiten señalar que este corresponde a una contratación directa, documentos que podrán ser consultados en el Centro de Administración Documental de la Alcaldía de Rionegro; así mismo podrá consultarse este acto administrativo y lo pertinente a través del Portal Único de Contratación, página Web www.colombiacompra.gov.co.

24. Que no existiendo inhabilidades e incompatibilidades por parte de JULIAN ESTEBAN CARDONA DIAZ, identificado con cedula de ciudadanía No. 8.061.403, actuando en su condición de representante legal de la empresa D Y D DINAMICA Y DESARROLLO S.A.S., identificada con NIT 900153645-1, ni de la entidad que representa, los cuales manifiestan que no se encuentran incursos en ninguna de las inhabilidades, incompatibilidades y prohibiciones previstas en la Ley y que además no han sido condenadas por fallo alguno con responsabilidad fiscal, en detrimento del patrimonio del Estado, por parte de la Contraloría General de la República.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Declárese justificada la celebración del presente Contrato bajo la modalidad de contratación directa y causal contemplada en el artículo 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015 con la empresa D Y D DINAMICA Y DESARROLLO S.A.S, identificada con NIT 900153645-1 y JULIAN ESTEBAN CARDONA DIAZ, identificado con cedula de ciudadanía No. 8.061.403 en su condición de representante legal, en concordancia con lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

ARTICULO SEGUNDO. Ordénese la celebración del Contrato con la empresa D Y D DINAMICA Y DESARROLLO S.A.S, identificada con NIT 900153645-1, cuyo objeto consiste en: PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA EL MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DEL SISTEMA QANTY, UTILIZADO PARA GESTIONAR LOS TURNOS EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN DISTINTAS DEPENDENCIAS DEL MUNICIPIO DE RIONEGRO y con un plazo de DOCE (12) MESES, contados a partir de la suscripción del acta de inicio.

Nota: La vigencia del licenciamiento y del soporte técnico debe cubrir DOCE (12) meses, a partir del acta de inicio.

ARTICULO TERCERO. Que el presente contrato tiene un valor de CINCUENTA MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL PESOS ($50.456.000) IVA incluido, respaldados en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No.786 del 22 de mayo de 2025, expedido por la Secretaria de Hacienda.

ARTÍCULO CUARTO: Convocar a las Veedurías ciudadanas que quieran hacerse presente dentro de esta contratación, a objeto ejerzan las funciones de Ley que se les ha asignado.

ARTÍCULO QUINTO: La presente resolución se publicará en el Portal Único de Contratación de acuerdo a lo estipulado en el Decreto 1082 de 2015.

ARTICULO SEXTO: El presente acto administrativo rige a partir de su expedición.

Dada en Rionegro, Antioquia 21 JUL 2025

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

GLORIA PATRICIA HINCAPIE YEPES
Secretaria de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional

	NOMBRE /CARGO	FIRMA	FECHA
Proyectó	Luz Edilma Zapata López		17/07/2025
Revisó	Juliana Sofía Henao Holguín		17/07/2025
Aprobó	Gloria Patricia Hincapié Yepes		
*Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.			