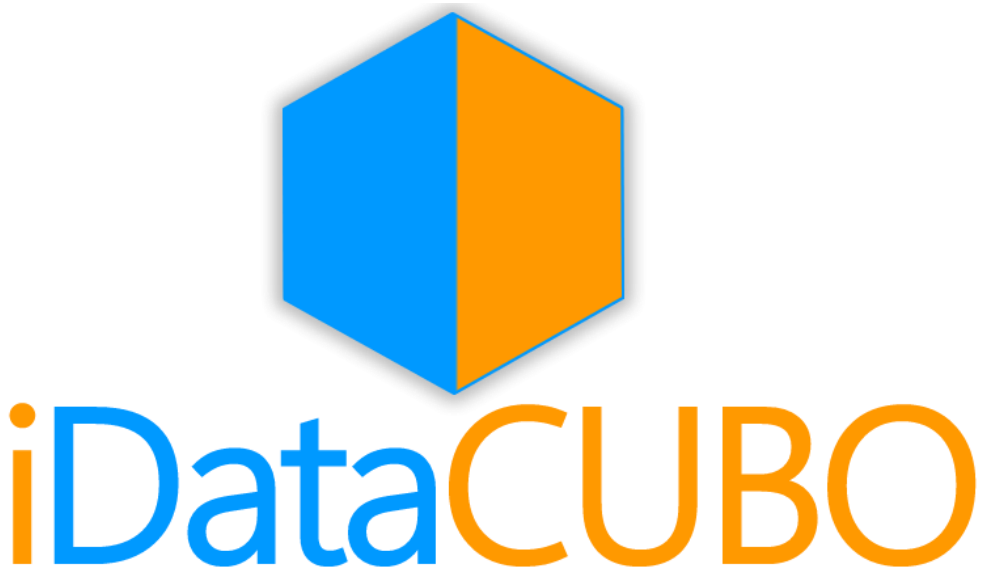
PROPUESTA COMERCIAL DEL SERVICIO



CONTRATO POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS: ACTUALIZACION, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA ITURNOS PARA DAR CUMPLIMIENTO A LAS ACTIVIDADES DE APOYO, MISIONALES Y ADMINISTRATIVAS DEL MUNICIPIO DE PEREIRA.

Para: Carlos Andrés Vásquez

Enero 5 2026

Contenido

1. EMPRESA 3
2. MISIÓN 3
3. NUESTRO EQUIPO DE TRABAJO 4
4. ALTA CALIDAD Y TECNOLOGIA 5
5. Investigación y Desarrollo (I+D) 5
6. DEFINICION DE LA SOLUCION 5
6.1. Objetivo General de la Propuesta 5
6.2. Sistema Integral de Atención al Ciudadano (iTurnos) 6
6.3. Solidez Operativa y Ecosistema de Atención Vigente en la Alcaldía de Pereira 7
6.4. Alcance de la propuesta 9
6.5. Referencias Comerciales iTurnos 10
7. PROPUESTA ECONÓMICA y FORMA DE PAGO 13
8. DURACIÓN 14
9. SOPORTE TECNICO 14
10. CONFIDENCIALIDAD 14
11. INHABILIDAD O INCOMPATIBLIDAD 15
12. RESPONSABLE DE LA PROPUESTA 15
13. ALGUNOS DE NUESTROS CLIENTES 16

1. EMPRESA

iDataCUBO es una empresa líder en el mercado colombiano especializada en servicios de outsourcing tecnológico, capacitaciones, ingeniería de software, consultorías empresariales, desarrollo de sistemas de información, TICs, digitalización y gestión documental, investigación y difusión de productos y mercados.

Somos una empresa consolidada en el mundo de la información y tecnología, con una amplia y variada oferta de servicios digitales, informáticos, publicitarios y gerenciales, logrando su mayor grado de diferenciación con otras entidades, al trabajar con personal altamente calificado e incluir en sus productos y servicios el valor agregado tecnológico como herramienta efectiva para las gerencias de vanguardia.

Nuestros productos y servicios son desarrollados con calidad, únicos para cada cliente con identidad propia, enfocados hacia el cumplimiento de los objetivos empresariales. Nuestros diseños son funcionales estéticos y atractivos a los sentidos, enfocados a suplir las necesidades del mercado y la generación de resultados.

2. MISIÓN

En IDataCUBO apoyamos a nuestros clientes con soluciones tecnológicas vitales para los negocios y para la vida. Nuestras soluciones abarcan las consultorías empresariales, infraestructura de TI, licencias de software, servicios de outsourcing tecnológico, capacitaciones tecnológicas, asesorías estratégicas, digitalización de documentos, gestión documental y desarrollo de sistemas de

información empresariales para la web y dispositivos móviles. Estos servicios se ambientan en propuestas de valor diferenciadas por la calidad, tecnología, cumplimiento, soporte y garantía en el cumplimiento de nuestros proyectos. Nos desempeñamos en los sectores privado y público para consumidores, pequeñas y medianas empresas. Nuestra inversión anual en I+D es del 20% del tiempo total de trabajo, lo cual alimenta la invención de productos y nuevas soluciones para que podamos atender mejor a nuestros clientes e introducirnos en nuevos mercados. Consideramos a nuestro equipo humano la más grandiosa riqueza; fundado en sólidos principios éticos, con un arraigado sentido de pertenencia por la empresa y que cumple sus tareas con profesionalismo, honestidad y mística. Contamos con una estructura organizacional sin burocracia, cumpliendo con las obligaciones y responsabilidades económicas y sociales para lograr la rentabilidad presupuestada por la compañía, enmarcados en una constante evolución empresarial. Nuestros clientes son los inspiradores de nuestros desafíos y trabajos; su presencia nos exige brindar un servicio oportuno, amable, efectivo y dinámico. La satisfacción de sus necesidades tecnológicas y empresariales son la mejor recompensa a nuestro esfuerzo organizacional. Nos debemos a Colombia, el país donde nacimos y hemos evolucionado fortaleciendo nuestro conocimiento con compromiso de lograr el desarrollo de nuestra región, nuestra nación y la calidad de vida de sus habitantes. Somos partidarios de la constante búsqueda de políticas que contribuyan a la conservación del medio ambiente y el cuidado de nuestro planeta.

3. NUESTRO EQUIPO DE TRABAJO

iDataCUBO cuenta con un gran y variado equipo de profesionales, quienes fusionan lo mejor de sus habilidades para poder brindar nuestros servicios y productos en los ámbitos solicitados, comprometidos con encontrar e investigar sus necesidades, proponer ideas innovadoras con creatividad, transparencia, reserva y efectividad para lograr la evolución de sus proyectos.

4. ALTA CALIDAD Y TECNOLOGIA

Utilizamos los mejores equipos, los más sofisticados sistemas de hardware y software y los más calificados profesionales de tecnología y administración de multimedios para ofrecer la más alta calidad de servicio.

5. Investigación y Desarrollo (I+D)

Nuestra inversión anual en I+D es del 20% del tiempo total de trabajo, lo cual alimenta la invención de productos y nuevas soluciones para que podamos atender mejor a nuestros clientes e introducirnos en nuevos mercados.

6. DEFINICION DE LA SOLUCION

6.1. Objetivo General de la Propuesta

ACTUALIZACION, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL iTURNOS PARA DAR CUMPLIMIENTO A LAS ACTIVIDADES DE APOYO, MISIONALES Y ADMINISTRATIVAS DEL MUNICIPIO DE PEREIRA.

6.2. Sistema Integral de Atención al Ciudadano (iTurnos)

El Sistema Integral de Atención al Ciudadano (iTurnos - Digiturno), es una solución tecnológica diseñada para optimizar y modernizar la interacción entre organizaciones y sus usuarios (ciudadanía). Esta plataforma se centra en la gestión eficiente de los flujos de atención, ofreciendo herramientas que permiten coordinar citas, administrar turnos, gestionar filas de atención y centralizar la comunicación en un entorno digital. A través de interfaces intuitivas y personalizables, iTurnos facilita que las entidades puedan brindar un servicio más organizado y accesible, disminuyendo los tiempos de espera y mejorando la experiencia del usuario final.

A nivel empresarial, iTurnos representa un cambio significativo en la forma en que se gestionan los servicios al cliente. Al integrar funcionalidades como la asignación automática de recursos, la gestión de colas en tiempo real y la generación de reportes detallados, las organizaciones pueden optimizar sus procesos internos, reduciendo costos operativos y aumentando la productividad. Además, la plataforma es escalable y adaptable a diferentes sectores, desde entidades gubernamentales hasta empresas privadas, lo que la convierte en una inversión estratégica para mejorar la eficiencia y la satisfacción del cliente en un mercado cada vez más competitivo.

En cuanto a la calidad del servicio, iTurnos contribuye directamente a mejorar la percepción del usuario al ofrecer una experiencia más fluida y transparente. La posibilidad de solicitar turnos en línea, recibir notificaciones en tiempo real y acceder a un seguimiento detallado de su solicitud, eleva los estándares de atención al cliente. Al mismo tiempo, permite a las organizaciones recopilar datos valiosos sobre el comportamiento y las necesidades de sus usuarios, lo que puede ser

utilizado para mejorar continuamente los servicios ofrecidos. De esta manera, iTurnos no solo optimiza la gestión operativa, sino que también impulsa la confianza y la lealtad de los ciudadanos hacia la entidad que lo implementa.

6.3. Solidez Operativa y Ecosistema de Atención Vigente en la Alcaldía de Pereira

Trayectoria y Despliegue Actual en Infraestructuras Críticas: La plataforma iTurnos no es un proyecto piloto; es el **núcleo tecnológico operativo** que garantiza la gobernanza de la atención al ciudadano en la Alcaldía de Pereira. Actualmente, el sistema demuestra una arquitectura multisectorial y de alta concurrencia, operando exitosamente en las unidades administrativas más sensibles y de mayor tráfico del Municipio:

1. **Secretaría de Hacienda - Centro Oportuno:** Operamos en el punto neurálgico de recaudación de la ciudad, gestionando una red de **más de 30 ventanillas de atención simultánea**. La plataforma administra el 100% del flujo de contribuyentes para trámites críticos de **Impuestos, Rentas Varias, Alumbrado Público, Predial e Industria y Comercio**. La estabilidad del sistema en esta sede garantiza que los picos estacionales de recaudo se gestionen sin colapsos, asegurando la continuidad del ingreso fiscal del municipio.
2. **Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad - Agencia Pública de Empleo:** Soportamos la estrategia de empleabilidad del municipio en el Centro de Empleo, coordinando la logística de atención en **más de 10 módulos de servicio**. iTurnos facilita la intermediación laboral eficiente, organizando la demanda de buscadores de empleo y optimizando los tiempos de orientación ocupacional.

3. **Secretaría de Salud Municipal:** Proveemos la infraestructura lógica para la gestión de usuarios en esta dependencia (3 ventanillas especializadas), garantizando una atención humanizada, ordenada y prioritaria, cumpliendo con los protocolos de servicio exigidos en el sector salud.

Innovación Móvil y Omnicanalidad: Como complemento a la operación física, iTurnos integra una **App Móvil Nativa** diseñada para la ciudadanía. Esta herramienta extiende la ventanilla física al bolsillo del contribuyente, permitiendo la gestión remota de turnos y el monitoreo de filas en tiempo real. Esta estrategia "Mobile-First" descongestiona las salas de espera físicas, reduce la incertidumbre del usuario y mejora la percepción de modernidad administrativa, elevando la calidad de vida de los pereiranos al minimizar sus tiempos muertos.

Métricas de Impacto y Capacidad Procesada: La robustez técnica de la solución se valida con cifras reales de operación (2025), demostrando capacidad para entornos de alta demanda:

- **Volumen Transaccional:** Procesamiento exitoso de más de **150,000 solicitudes** de servicio, con picos de concurrencia superiores a las 800 interacciones diarias sin degradación del servicio (Latencia < 60ms).
- **Eficiencia en Servicios Core:** Para el trámite de mayor volumen (*Predial*), se mantiene un **Tiempo de Espera Promedio optimizado de ~7 minutos**, un estándar de eficiencia superior para el sector público.
- **Gestión de Picos:** El sistema absorbe elásticamente incrementos de demanda del **11%** en días post-festivos, garantizando operatividad ininterrumpida cuando la ciudadanía más lo necesita.

Unidad Operativa	Capacidad Instalada	Misión Crítica Soportada
Centro Oportuno (Hacienda)	30+ Ventanillas	Gestión Fiscal, Impuestos y Rentas.
Agencia Pública de Empleo	10+ Ventanillas	Desarrollo Económico y Empleabilidad.
Secretaría de Salud	3 Ventanillas	Aseguramiento y Atención en Salud.
Canal Digital (App)	Ilimitado	Autogestión y Descongestión de Salas.

6.4. Alcance de la propuesta

La Alcaldía de Pereira cuenta con licencia a perpetuidad de la plataforma iTurnos. La empresa iDataCUBO es la única empresa autorizada que cuenta con los derechos legales para brindar soporte, actualización y mantenimiento sobre la aplicación y todos sus módulos.

Los servicios sobre la plataforma son soportados y prestados desde la Nube. El servicio de soporte no se presta In-situ, sólo de forma remota; no obstante, si se requiere de la implementación de la plataforma en una nueva oficina o área, la empresa enviará personal de forma presencial para apoyar las implementaciones o despliegues respectivos. Así mismo, iDataCUBO se compromete a cumplir con los siguientes alcances generales:

- Solucionar los problemas o dudas de carácter técnico y operativo de la plataforma iTurnos.
- Brindar asesoría permanente en el uso de la plataforma iTurnos.
- Brindar la capacitación funcional a los responsables del manejo de la plataforma, cuando esta sea requerida.
- Actualización de versiones liberadas por los autores durante la ejecución del contrato.
- Ajustes específicos de desarrollo a los módulos acordados conjuntamente.

La arquitectura de iTurnos está diseñada para soportar el **crecimiento orgánico** de la Alcaldía de Pereira de forma **ilimitada**. Para el periodo 2026, garantizamos el despliegue técnico en cualquier nueva unidad de negocio o secretaría que se sume a la red de atención (adicionales a las ya operativas en la Secretaría de Hacienda, Salud y Centro de Empleo).

Nuestro compromiso abarca el ciclo completo de puesta en marcha: desde el levantamiento de requerimientos y configuración de colas/servicios, hasta la instalación del cliente de software y el soporte post-implementación. La única condición habilitante es la provisión por parte de la Alcaldía de los recursos físicos en sitio (infraestructura tecnológica, estaciones de trabajo, TVs para visualización de turnos e impresoras térmicas). Una vez el hardware esté disponible, nuestro equipo asegurará la integración inmediata a la plataforma central, garantizando que las nuevas sedes operen con los mismos estándares de eficiencia, estabilidad y actualización continua que caracterizan al servicio actual.

6.5. Referencias Comerciales iTurnos

A continuación, se presentan algunas referencias comerciales relacionadas con el Sistema de Información iTurnos, detallando las características de los servicios prestados:

Entidad	Número	Objeto	Valor
Instituto de Movilidad de Pereira	IMP-CO-157-2024	ACTUALIZACION, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION INTEGRADOS PARA DAR CUMPLIMIENTO A L AS ACTIVIDADES DE APOYO,	$ 117,656,400

info@idatacubo.com www.idatacubo.com +57 304 345 2597

		MISIONALES Y ADMINISTRATIVAS DEL IMP	
Instituto de Movilidad de Pereira	064-2022	ADQUISICION, ACTUALIZACION, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA DE INFORMACION INTEGRADO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LAS ACTIVIDADES DE APOYO, MISIONALES Y ADMINISTRATIVAS DEL IMP.	$ 145,875,000
Instituto de Movilidad de Pereira	50-2021	ADQUISICION, ACTUALIZACION, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA DE INFORMACION INTEGRADO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LAS ACTIVIDADES DE APOYO, MISIONALES Y ADMINISTRATIVAS DEL IMP.	$ 187,995,600

info@idatacubo.com www.idatacubo.com +57 304 345 2597

Instituto de Movilidad de Pereira	05-2020	ACTUALIZACION MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA ITURNOS, ACTUALIZACION, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LOS MODULOS DE ATENCION AL CIUDADANO, INTRANET, WEB GEL, PICO Y PLACA, PERMISOS PARRILLERO MOTO, PERMISOS NOCTURNOS, INVENTARIO DE SEÑALES DE TRANSITO, iVISUALIZADOR DE IMÁGENES, PROGRAMACION DE AGENTES, iBICI, RUDES Y VIRTUALIZACION Y ALMACENAMIENTO DE LOS MODULOS LICENCIADOS PRESTANDO TODOS LOS SERVICIOS BAJO LA MODALIDAD DE CLOUD COMPUTING; CON ENTREGA DE LOS RESPECTIVOS CÓDIGOS FUENTE PARA USO EXCLUSIVO DEL INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA, SIN DERECHO DE COMERCIALIZACIÓN.	$ 182,520,000

info@idatacubo.com www.idatacubo.com +57 304 345 2597

7. PROPUESTA ECONÓMICA y FORMA DE PAGO

Item Especializado	Descripción	Valor Unitario
Infraestructura Cloud de Alta Disponibilidad y Seguridad Gestionada	Alojamiento en servidor dedicado/instancia cloud, WAF, gestión de backups (Snapshot), Certificados SSL y monitoreo 24/7 de recursos (CPU, RAM, I/O).	$42,000,000
Soporte Técnico Especializado (Nivel 2 y 3) y Operatividad (SLA)	Soporte técnico para la resolución de incidentes, asesoría permanente, monitoreo de latencia y gestión de la continuidad del negocio bajo marco ITIL.	$53,000,000
Mantenimiento Evolutivo y Actualización del Ciclo de Vida del Software	Despliegue de nuevas versiones liberadas (Major/Minor releases), parches de seguridad, optimización de código y refactorización de base de datos.	$14,000,000
Servicio de Desarrollo de Software para Ajustes	Desarrollo de nuevas funcionalidades específicas, ajustes a las existentes y adaptaciones a normatividad.	$25,000,000
Transferencia de Conocimiento y Gestión del Cambio	Capacitaciones funcionales, actualización de manuales de usuario y formación a administradores del sistema.	$4,000,000
	TOTAL	**$138,000,000**

CIENTO TREINTA Y OCHO MILLONES DE PESOS ($138.000.000) M/CTE, previo informe de prestación del servicio recibido y aprobado por el supervisor. Se proponen la configuración de once (11) pagos o según lo determine la supervisión del contrato, para cubrir la vigencia 2026 o según acuerdo con entre las partes.

** Los valores propuestos en la tabla "Módulos del Sistema de información" no registran IVA, de acuerdo a la reforma tributaria, Ley 1819 del 29/12/2016, en su artículo 187, adicionó cuatro (4) numerales al artículo 476 del Estatuto Tributario, referente a servicios excluidos del impuesto sobre las ventas.*

8. DURACIÓN

Vigencia 2026 a partir de la fecha de firma de ambas partes.

9. SOPORTE TECNICO

Para el soporte en aspectos técnicos la empresa establece la siguiente estructura para atender inmediatamente cualquier contingencia:

Evento	Tiempo de Atención
Tiempo de Atención en casos de fallas	Soporte telefónico (Inmediato). Soporte remoto (Inmediato). Soporte que requiera desarrollo, se debe determinar según acuerdo entre las partes.
Horarios de Atención	Lunes a viernes 7 AM A 5 PM.

10.CONFIDENCIALIDAD

Toda La información contenida en este documento es proporcionada con confidencialidad con el único propósito de acerca posturas comerciales con la entidad receptora prohibiendo expresamente la publicación, divulgación y utilización de su contenido para fines propios o de terceros no autorizados sin el previo consentimiento expreso y por escrito.

11. INHABILIDAD O INCOMPATIBLIDAD

Bajo la gravedad de juramento (el cual se encuentra prestado con respectiva firma) manifiesto que ni la empresa, ni yo como representante legal de iDataCUBO, nos encontramos incursos en alguna causal de inhabilidad e incompatibilidad para contratar o ejecutar un futuro contrato con el Municipio de Pereira.

12. RESPONSABLE DE LA PROPUESTA



LUIS HUMBERTO OSORIO QUICENO
C.C. 94.528.383 de Cali
Cel. 3043452597
GERENTE IDATACUBO S.A.S.

13. ALGUNOS DE NUESTROS CLIENTES



































