



Libertad y Orden

Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores República de Colombia

ACTO ADMINISTRATIVO DE JUSTIFICACIÓN

POR MEDIO DEL CUAL SE JUSTIFICA UN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS BAJO LA MODALIDAD DE CONTRATACIÓN DIRECTA

LA SECRETARÍA GENERAL DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y REPRESENTANTE LEGAL DEL FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

En uso de las facultades legales y en especial las que le confieren los artículos 11 y 12 de la Ley 80 de 1993, de conformidad con las facultades en materia contractual conferidas por la Resolución 5992 de fecha 26 de mayo de 2025 modificada por la Resolución 00584 de febrero de 2025, modificada por la resolución Ministerial No 00584 de enero de 2026, el Decreto No.0987 del 16 de septiembre de 2025, y

CONSIDERANDO

El capítulo 5° de la Constitución Política establece la función administrativa y en su artículo 209 enuncia: "La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones". El Ministerio de Relaciones Exteriores es el organismo rector del Sector Administrativo de Relaciones Exteriores y le corresponde, bajo la dirección del Presidente de la República, formular, planear, coordinar, ejecutar y evaluar la política exterior de Colombia, las relaciones internacionales y administrar el servicio exterior de la República.

De conformidad con el artículo 40 de la Ley 80 de 1993, se establece: "Del Contenido del Contrato Estatal. Las estipulaciones de los contratos serán las que, de acuerdo con las normas civiles, comerciales y las previstas en esta Ley, correspondan a su esencia y naturaleza. Las entidades podrán celebrar los contratos y acuerdos que permitan la autonomía de la voluntad y requieran el cumplimiento de los fines estatales. En los contratos que celebren las entidades estatales podrán incluirse las modalidades, condiciones y, en general, las cláusulas o estipulaciones que las partes consideren necesarias y convenientes, siempre que no sean contrarias a la Constitución, la ley, el orden público y a los principios y finalidades de esta Ley y a los de la buena administración". Por otra parte, la Ley 1150 de 2007 establece lo siguiente: "Artículo 2. 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: (...) Numeral 4. La modalidad de selección de contratación directa solamente procederá en los siguientes casos: (...) Literal g. Cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado".

Que, en el marco de las funciones de la Dirección de Gestión de Información y Tecnologías establecidas en el artículo 12 del Decreto 869 de 2016, "Por medio del cual se modifica la estructura del Ministerio de Relaciones Exteriores y se dictan otras disposiciones", para el cumplimiento del objeto contractual en mención, se consideran las siguientes: 1. Garantizar la aplicación de los estándares, buenas prácticas y principios para el suministro de la información a cargo de las entidades del Sector; 2. Aplicar los lineamientos y procesos de arquitectura tecnológica del Ministerio de Relaciones Exteriores en materia de software, hardware, redes y telecomunicaciones, acorde con los parámetros gubernamentales para su adquisición, operación, soporte especializado y mantenimiento; 3. Asesorar al Ministerio en la definición de los estándares de datos de los sistemas de información y de seguridad informática de competencia del Ministerio; 4. Impartir lineamientos tecnológicos para el cumplimiento de estándares de seguridad, privacidad, calidad y oportunidad de la información de la Entidad y la interoperabilidad de los sistemas que la soportan, así como el intercambio permanente de información; 5. Promover aplicaciones, servicios y trámites en línea para el uso de los servidores públicos, ciudadanos y otras entidades, como herramientas para una mejor gestión.

Que la Resolución 0967 de 2024, por la cual se integran y actualizan los Grupos Internos de Trabajo, en su artículo 18 establece para el Grupo Interno de Trabajo de Sistemas de Información de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología, entre otras, las siguientes funciones: 1. Proponer, desarrollar e implementar sistemas de información que apoyen la gestión de las diferentes dependencias del Ministerio de Relaciones Exteriores y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad; 2. Planificar los servicios y la información de los sistemas de información que requiere la Entidad y definir un marco de referencia para su desarrollo y adquisición; 6. Diseñar, programar y documentar las aplicaciones y servicios para los sistemas de información, aplicando las mejores prácticas en términos de seguridad, administración, reusabilidad, y comunicación en cada uno de los componentes y prototipos de los servicios de información; 7. Adelantar los procesos de mantenimiento de software para solucionar problemas detectados e implementar mejoras al mismo.

Que la modernización tecnológica del Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE) plantea la ampliación y consolidación de una plataforma tecnológica compuesta por hardware, software y comunicaciones con herramientas de última generación, que asegure cobertura, disponibilidad, oportunidad y seguridad de los servicios informáticos tanto en la Cancillería, sedes en Bogotá, misiones diplomáticas y oficinas consulares de Colombia como en el exterior. Que la Dirección de Gestión de Información y Tecnología del Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE) está encargada de mantener y gestionar la sostenibilidad de los diferentes componentes de tecnología informática como hardware y software, requeridos para los sistemas de información; de velar por el buen funcionamiento de los dispositivos tecnológicos de la Entidad y de buscar e implementar herramientas que optimicen el funcionamiento de este, aportando adicionalmente con el componente tecnológico la prestación para un mejor servicio en todas las sedes de atención al público, como las ubicadas en la ciudad de Bogotá D.C.

Que el Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE) tiene instalado y en uso un Sistema de DIGITURNO en su plataforma de hiperconvergencia en el Centro de Datos Principal, sobre el cual se han venido realizando contratos de soporte y mantenimiento, y la adquisición de la licencia "Scala" durante los años 2015, 2016, 2018, 2019, 2022 y 2023. Que el MRE, comprometido en ofrecer mejores servicios, adquirió hace varios años la solución tecnológica denominada "DIGITURNO", creada para optimizar el flujo de la atención al público en las salas de espera de las oficinas de expedición y entrega de pasaportes, la cual genera un ticket conocido como "Turno" para cada usuario. El uso de esta herramienta ha permitido organizar el proceso de atención, reduciendo tiempos de espera, agilizando el servicio y priorizando a los usuarios por segmentación y servicios solicitados.

Que dicho Sistema de DIGITURNO, además de requerir soporte y mantenimiento, requiere la renovación de sus licencias y su actualización penúltima a la última versión disponible. Esto permite que el MRE cuente con una herramienta a la vanguardia para prestar servicios en sus sedes de Bogotá D.C. de manera organizada, eficiente y acorde con la caracterización de los grupos etarios de usuarios. Asimismo, el Ministerio tiene la necesidad de divulgar, a través de las pantallas del sistema, información relevante para los ciudadanos mediante textos gráficos y/o audios.

Que, con el fin de garantizar el correcto funcionamiento del Sistema DIGITURNO en todas las sedes de atención al público de Bogotá D.C., se requiere contratar la intervención de los elementos de hardware (mantenimientos y/o reposiciones) y software (renovación de licencias). Se necesita soporte especializado para resolver incidentes, la actualización del sistema (incluyendo nuevas versiones) y la renovación por un año de las licencias del software de reproducción de contenido "Scala". Además, se busca la integración de la plataforma "DIGITURNO" con el aplicativo SITAC (Sistema Integral de Trámites al Ciudadano) para mejorar la asignación y seguimiento de turnos.

Que la firma CIEL INGENIERIA S.A.S. tiene los derechos de autor sobre la plataforma de atención al cliente denominada "DIGITURNO", que, al pertenecer la propiedad intelectual a CIEL INGENIERIA S.A.S., existe exclusividad de este proveedor sobre el software, por lo cual solo su personal designado puede realizar soporte, mantenimientos y actualizaciones. La empresa se reserva su comercialización en sectores clave como el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio (FRMRE).

Que, al contratar con el proveedor que diseñó, creó e implementó el Sistema DIGITURNO, se tendrá una mayor efectividad en los servicios requeridos. Por lo tanto, para satisfacer la necesidad, se recurre a la Contratación Directa con la empresa CIEL INGENIERIA S.A.S., poseedora de los derechos de autor y registro de marca, y proveedor original del sistema. Esta contratación se enmarca en el numeral 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015 y el literal g del numeral 4 del artículo 2° de la Ley 1150 de 2007, que describe la procedencia "cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado". Que el encargado de las funciones de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología justifica la necesidad de realizar el presente contrato de prestación de servicios con CIEL INGENIERIA S.A.S.

Que, de acuerdo con lo anterior, se hace necesario y oportuno suscribir un Contrato de prestación de servicios con el **CIEL INGENIERIA S.A.S.**, para la renovación, mantenimiento, soporte y actualización para el sistema de DIGITURNO y del licenciamiento del software de reproducción de contenidos de las sedes de atención al público del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.

Que, el presupuesto estimado en los estudios y documentos previos para la contratación solicitada es hasta la suma **CINCUENTA Y CUATRO MILLONES SETECIENTOS VEINTISIETE MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO PESOS M/CTE.** (\$54.727.684,00), incluido IVA y demás impuestos, tasas, contribuciones, costos directos e indirectos a los que haya lugar, soportados por Certificado de Disponibilidad Presupuestal **81826 del 23 de enero de 2026**, expedido por el funcionario encargado de las operaciones presupuestales del Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Que, el término de ejecución del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2026, contado a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

Que, los estudios y documentos previos, se pueden consultar la plataforma SECOP II y en el expediente contractual del CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS con CIEL INGENIERIA S.A.S en la oficina OH 211 Coordinación del Grupo de Licitaciones y Contratos del Ministerio de Relaciones Exteriores, ubicada en la Carrera 5 No. 9-03 de la ciudad de Bogotá D.C.

Que, en virtud de lo anterior,

RESUELVE

PRIMERO: Declarar procedente el uso de la modalidad de contratación directa para suscribir el Contrato de Prestación de Servicios No. 731 de 2026 con **CIEL INGENIERIA S.A.S.**, identificado con NIT. 860.521.236-7

SEGUNDO: El objeto del contrato es "**Servicio de mantenimiento y soporte técnico para el sistema de Digiturno 5 y el licenciamiento del software de reproducción de contenidos SCALA de las sedes de atención al público del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio**".

TERCERO: El valor del contrato será hasta la suma de **CINCUENTA Y CUATRO MILLONES SETECIENTOS VEINTISIETE MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO PESOS M/CTE.** (\$54.727.684,00), incluido IVA y demás impuestos, tasas, contribuciones, costos directos e indirectos a los que haya lugar.

CUARTO: Las condiciones del contrato, la justificación técnica y demás documentos previos del contrato podrán consultarse en la carpeta del contrato a suscribirse en la oficina OH 211, Coordinación de Licitaciones y Contratos del Ministerio de Relaciones Exteriores, ubicada en la carrera 5 # 9-03 de la ciudad de Bogotá, D.C., o en el sistema electrónico de contratación pública SECOP II.

QUINTO: El presente acto administrativo rige a partir de la fecha de su publicación en la plataforma SECOP II.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE



Elvira de las Mercedes Sanabria Salazar
Secretaria General del Ministerio de Relaciones Exteriores

Revisó: Asesor/a Secretaria General – Contratista Despacho Secretaria General 
Revisó: Edilma Rojas Rojas – Coordinadora Grupo Interno de Trabajo de Licitaciones y Contratos MRE
Proyectó: Juan David Gutierrez Quijano – Abogado Grupo Interno de Trabajo de Licitaciones y Contratos MRE 