ESTUDIO Y DOCUMENTOS PREVIOS A FIN DE CELEBRAR UN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES, BAJO LA MODALIDAD DE CONTRATACIÓN DIRECTA.

En cumplimiento de los dispuesto en el Decreto 1082 de 2015, reglamentario de la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y la Ley 1474 de 2011 se presentan los estudios y documentos previos requeridos para adelantar un proceso de contratación bajo la modalidad de Contratación Directa.

INTRODUCCIÓN.

La Ley 1150 de 2007 establece que procede la contratación directa; Cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado, adicional a esto el Decreto 1082 de 2015, reglamenta esta contratación de la siguiente manera: "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" Para estos contratos procede la contratación directa según el literal h) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007. Donde *establece Para la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que sólo puedan encomendarse a determinadas personas naturales;*

En ningún caso estos contratos generan relación laboral ni prestaciones sociales y se celebrarán por el término estrictamente indispensable. La tipología contractual denominada prestación de servicios constituye el género, del cual se desprenden a su vez distintas especies, dependiendo de la especialidad del objeto y de las condiciones del contratista.

A. CONTENIDO DE LOS ESTUDIOS PREVIOS.

ESTUDIO PREVIO.

De conformidad con lo establecido en literal h) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007.y el artículo 2.2.1.1.2.1.1 del decreto 1082 de 2015, se procede a elaborar el presente Estudio Previo, acompañado de los documentos que lo soportan, con el fin de realizar la siguiente contratación directa:

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE LA PERSONERÍA DE MANIZALES PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN.

Que acorde con lo establecido en un estudio técnico realizado por la Universidad Nacional- Sede Manizales, se aprobó el Acuerdo Municipal 1201 de 2025, además se determinó que la Personería Municipal de Manizales requiere la ejecución de algunos contratos de Prestación de Servicios, realizado por personas que tienen autonomía técnica y administrativa, sin ningún tipo de subordinación y para labores específicas que no tienen que ver con el giro ordinario de las actividades de la Personería Municipal de Manizales en sus Áreas misionales, tales como: el Contador, el Abogado Externo, el Comunicador Social y Periodista así como los perfiles que se requieran por estricta necesidad técnica o funcional tal y como acontece con la garantía de administración y funcionamiento de los Softwares adquiridos por la Entidad.

Así, se tiene que la Personería de Manizales en el año 2023 mediante el contrato No. 053 de 2023 suscribió contrato para LA ADQUISICIÓN, INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN, PARAMETRIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN SISTEMA INTEGRAL DE TURNOS POR SOFTWARE Y DE UN SISTEMA DE CALIFICACIÓN DE SERVICIO POR SOFTWARE CON SUS RESPECTIVOS MEDIDORES DE SATISFACCIÓN **INGESOFT SAS, con Nit. 901.065.175-8, representado legalmente por EDISON**

HERNANDO ACOSTA CUBILLOS, identificado con la cédula de ciudadanía No 9.730.401 de Armenia representante legal y propietario de la obra APOLO ATIENDE

En orden de lo anterior, se advierte que el sistema de información adquirido por la Personería de Manizales denominado APOLO ATIENDE, para la presente vigencia, requiere que se le realicen actualizaciones, mantenimiento periódicas ya que, a medida que avanza el tiempo la tecnología cambia.obligando a las Entidades a mantenerse en una línea de tiempo evolutiva y constante y adicional esto la Personería quiere continuar con línea aumentar la calidad del servicios, por tal motivo es necesario en algún momento exigir ajustes a las plataformas que facilitan los procesos internos.

En este sentido, la modernización del equipamiento tecnológico es esencial para alcanzar dichos objetivos estratégicos, razón por la cual, la Entidad se propuso adquirir un sistema de turnos y sistema de calificación del servicio, en busca de mejorar la capacidad instalada y de respuesta en torno a las necesidades de la comunidad y de los clientes internos de la Entidad, de conformidad con las siguientes razones:

1. **Mejora la eficiencia operativa:** Un sistema de turnos permite una distribución organizada de los ciudadanos que buscan servicios en la Personería. Esto evita largas filas y tiempos de espera innecesarios, optimizando la gestión de recursos humanos y la atención al público. Además, la asignación de turnos es más equitativa y justa, lo que contribuye a la satisfacción del ciudadano.
2. **Ofrece un servicio más accesible:** Un sistema de turnos facilita el acceso de los ciudadanos a los servicios de la Personería, lo que es esencial para garantizar la igualdad de acceso a la justicia y la defensa de los derechos ciudadanos. Las personas pueden programar su visita, lo que es particularmente beneficioso para aquellos que tienen horarios de trabajo ocupados o compromisos familiares.
3. **Recopila datos valiosos:** La implementación de un sistema de calificación de satisfacción del servicio permite a la Personería recopilar información sobre la percepción de los ciudadanos en cuanto a la calidad y eficiencia de los servicios que ofrecen. Estos datos son esenciales para la mejora continua y la toma de decisiones informadas para optimizar los procesos y la calidad del servicio.
4. **Incrementa la transparencia y la rendición de cuentas:** Al tener un sistema de calificación de satisfacción del servicio, la Personería demuestra su compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas. Los ciudadanos pueden expresar sus opiniones de manera objetiva, lo que fomenta la confianza en la institución y su compromiso con la mejora constante.
5. **Facilita la toma de decisiones informadas:** Con la información recopilada a través del sistema de calificación de satisfacción del servicio, la Personería puede identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para abordar deficiencias y optimizar sus servicios. Esto contribuye a una gestión más efectiva y eficiente de los recursos.

Es así, como la última etapa del ciclo de vida corresponde a la de mantenimiento del software, entendido este como el proceso de optimización a través de cambios funcionales, operativos, de rendimiento, correctivos y de usabilidad en una operación real y normal; por ello es necesario que cualquier software que se implemente en una entidad independientemente de la función que vaya a cumplir, requiere de un proceso de soporte, actualización y mantenimiento que en caso de fallas producidas por factores internos y externos como lo son: los usuarios, el desarrollador o fabricante, por la obsolescencia del hardware, los sistemas operativos, el lenguaje de programación, la normatividad legal, etc., pueda cubrirse.

Por ello, cuando se adquiere un producto de este tipo, al inicio no se requiere de un servicio de postventa inicial, pero una vez vencido el periodo de garantía habitual (casi siempre un año) el cliente tiene el producto instalado (o la licencia de uso del mismo) pero no cuenta con el soporte para futuras fallas o factores que se puedan presentar con posterioridad al vencimiento del soporte.

En tal sentido, y atendiendo lo indicado en líneas precedentes, se justifica la necesidad que la Personería de Manizales contrate el servicio de mantenimiento y soporte del software APOLO ATIENDE, en el que solo el proveedor del mismo, podría garantizar: **Instalación de nuevas versiones y/o actualizaciones, cambios en normas o requerimientos legales, formación y capacitación continua, soporte e Incidencias, mantenimiento de la base de datos e Instalación y reinstalación de servicios, servidores o clientes.**

Es necesario hacer las siguientes consideraciones:

- Que esta Agencia del Ministerio Público, requiere del soporte y mantenimiento de APOLO ATIENDE
- Que deben tomarse en consideración, una serie de aspectos como son los requerimientos que demanda el Marco Normativo Colombiano, normas que solicitan Entidades del orden Nacional, Departamental y Municipal, tales como la Contraloría, Planeación Nacional y la Contaduría General de la Nación.
- Que esta Agencia del Ministerio Público, requiere del soporte consistente en resolver consultas de carácter operativo y procedimental que en cualquier momento requieran los funcionarios encargados de la operatividad del admiarchi, a través de canales tecnológicos o de forma personalizada cuando sea necesario a fin de mantener en correcta y constante operación el sistema.

En este sentido, es deber de la Personería, garantizar que todos los sistemas de información en uso se ajusten a las necesidades reales del servicio, para lo cual, se debe contratar el mantenimiento, soporte y actualización que permita la correcta operatividad del sistema de información APOLO ATIENDE a fin de optimizar el uso y operaciones del mismo en todas.

Como consecuencia de todo lo antes indicado, la Personería de Manizales considera que la necesidad formulada puede ser suplida con la contratación el servicio de mantenimiento, soporte y actualización del software APOLO ATIENDE, del cual es titular de los Derechos de Autor el señor **EDISON HERNANDO ACOSTA CUBILLOS, identificado con la cédula de ciudadanía No 9.730.401 de Armenia, obrando en calidad de representante legal de INGESOFT SAS, con Nit. 901.065.175-**, situación ésta que lo determina como el único oferente en el mercado de este sistema de información.

2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR, CON SUS ESPECIFICACIONES ESENCIALES, Y LA IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR.

2.1.- OBJETO:" PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA BRINDAR SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN AL SISTEMA INTEGRAL DE APOLO ATIENDE Y EL SISTEMA DE CALIFICACIÓN DE SERVICIO CON SUS RESPECTIVOS MEDIDORES DE SATISFACCIÓN EN LAS INSTALACIONES DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE MANIZALES

Garantizar a la PERSONERÍA MUNICIPAL DE MANIZALES el óptimo funcionamiento del sistema integral APOLO ATIENDE en la versión turnos y sistema de calificación de servicio y su respectiva actualización cuando se liberen nuevas versiones.

El objeto que se pretende contratar se encuentra debidamente inscrito en el Plan Anual de Adquisiciones de la Personería de Manizales vigencia 2026.

CÓDIGO UNSPSC	DESCRIPCIÓN	DEPENDENCIA
81112205	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA BRINDAR SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN AL SISTEMA INTEGRAL DE APOLO ATIENDE Y EL SISTEMA DE CALIFICACIÓN DE SERVICIO CON SUS RESPECTIVOS MEDIDORES DE SATISFACCIÓN EN LAS INSTALACIONES DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE MANIZALES	PERSONERÍA DE MANIZALES

Clase de Contrato: Prestación de Servicios Único Oferente.

2.2.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.

2.2.1.- OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

1.2.1. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA:

Para efectos del cumplimiento de la prestación del servicio objeto del presente proceso, se debe tener en cuenta que el proponente favorecido se compromete, además de las obligaciones inherentes a la naturaleza del contrato y las derivadas de las disposiciones legales vigentes que regulan su actividad a:

1. Realizar Monitoreo y Gestión del Rendimiento. o Supervisión de la Plataforma: Monitoreo proactivo del rendimiento del sistema y la infraestructura en la nube. o Reporting: Generación de informes periódicos sobre el estado del sistema, incidencias y acciones realizadas. Seguridad y Protección de Datos
2. Realizar la implementación de medidas de seguridad para proteger la integridad y disponibilidad de la información Respaldo de Datos: Realización de copias de seguridad regulares para asegurar la recuperación de datos ante cualquier eventualidad.
3. El contratista deberá implementar las interfaces de interoperabilidad necesarias (API REST o servicios web equivalentes) para que el sistema integral de turnos y el sistema de calificación de servicio — incluidos sus módulos de medición de satisfacción— se integren de forma nativa y bidireccional con el sistema documental, asegurando que:

    a. **Flujo automático de información.** Todos los registros de atención, calificaciones y comentarios queden archivados en los sistemas de la Personería Municipal de Manizales con metadatos normalizados (fecha, sede, usuario, trámite, puntaje, etc.), sin intervención manual.

    b. **Sincronización en tiempo real.** La información que replique entre sistemas con una latencia máxima de cinco (5) minutos, garantizando consistencia en las dos sedes de la Personería de Manizales.

    c. **Protocolos de seguridad.** La transferencia de datos cumpla con estándares de cifrado TLS 1.2 o superior, autenticación basada en roles y controles de acceso alineados con la política de seguridad de la entidad

    d. **Plan de pruebas y aceptación.** Se presentan pruebas de integración, resultados documentados y acta de conformidad firmada por el técnico operativo y la Oficina de Archivo.

4. El contratista deberá implementar, dentro del flujo de recepción del usuario (presencial, telefónico o virtual), un formulario único de **caracterización socio-demográfica** que capture y mantenga, al menos, la siguiente información normalizada:

   - **Datos de identificación:** nombre completo, tipo y número de documento.
   - **Datos de localización:** dirección de residencia, barrio o vereda, municipio y departamento.
   - **Condición socioeconómica:** estrato, régimen de salud, pertenencia a población vulnerable (discapacidad, víctima del conflicto, adulto mayor, comunidad étnica, etc.).
   - **Datos de contacto:** teléfono fijo, celular y correo electrónico.
   - **Canal de atención preferido** y requerimientos de accesibilidad (lengua de señas, intérprete, ayudas técnicas).

Requisitos funcionales y de integración

   a. **Sincronización:** cada registro quedará vinculado al expediente documental generado en el sistema de información de gestión documental y de archivo dispuesto por la Personería Municipal de Manizales, con metadatos que permitan búsquedas avanzadas y generación de estadísticas consolidadas.

   b. **Analítica y reportes:** los datos capturados deberán alimentar tableros dinámicos que muestran indicadores de cobertura por estrato, género, población vulnerable y ubicación geográfica, habilitando filtros de período y sede.

   c. **Protección de datos personales:** la captura, almacenamiento y tratamiento de la información se ajustarán a la Ley 1581 de 2012 y a las políticas internas de seguridad; incluirán cifrado en tránsito Y control de acceso basado en roles y bitácora inmutable de consultas.

5. Deberá de realizar una actualización periódica al sistema que permitirá la actualización de la ficha del usuario, registrando historial de cambios y fecha de última verificación, con alertas para depuración anual de datos.

6. El contratista deberá de implementar un **módulo de mapa de calor interactivo** que permita identificar y analizar, sobre el territorio urbano y rural de Manizales, la concentración de solicitudes, quejas, reclamos, denuncias o cualquier otra tipología de trámites atendidos por la Personería. El módulo deberá cumplir, como mínimo, los siguientes requisitos funcionales y técnicos:

   a. **Seguridad y protección de datos**: cifrado TLS, control de acceso basado en roles y amonificación de datos sensibles antes de su publicación externa.

7. Durante la vigencia del contrato, debe garantizarse la actualización del Sistema de Turnos y de Calificación del Servicio sin costo adicional a la Personería de **Manizales siempre y cuando existan liberación de nuevas versiones**
8. Informar al supervisor del contrato sobre cualquier reemplazo o asignación de personal nuevo para la ejecución del contrato.
9. Atender los requerimientos de soporte en máximo Ocho (8) horas Hábiles por los canales de comunicación establecidos en la oferta.
10. Capacitar al personal de atención al ciudadano de PEMA de manera presencial en los siguientes aspectos de los Hardware y Softwares adquiridos:

    - Funcionamiento de cada componente de los programas o sistemas.
    - Puesta en operación de los programas o sistemas.
    - Configuración de algunos elementos de los sistemas.
    - Manejo del sistema de llamado de turnos y de calificación del servicio.

- Precauciones a tener en el manejo del programa.
- Configuración del sistema en el computador.
- Instalación/Desinstalación y actualización del programa
- Manejo de problemas más frecuentes relacionados al software y al hardware.
- Manejo y mantenimiento del atril

Nota. Esta obligación se realizará de manera personal en las sedes de la Personería de Manizales una vez instalados los programas y equipos objeto de este contrato, lo cual se realizará dentro del plazo de ejecución contractual. La capacitación objeto de esta obligación tendrá un mínimo de 4 y un máximo de 8 horas en la que se incluya formación teórica y ejercicios prácticos en el manejo y eso de los sistemas. Máximo 1 capacitación en el año, en dicha capacitación se instruirá tanto a los usuarios mencionados como a un administrador del sistema a fin de hacer la transferencia de conocimiento.

11. Responder por la calidad de los bienes contratados.
12. Garantizar la oportuna, eficaz y eficiente prestación del objeto contratado y responder por su calidad.
13. Mantener la reserva profesional sobre la información que le sea suministrada para la ejecución del contrato.
14. Las demás que se deriven de la naturaleza del contrato, que, junto con la propuesta presentada por EL CONTRATISTA, son documentos que forman parte integral del mismo.
15. Mantener indemne a la Entidad contratante por cualquier anomalía en la gestión de índole contractual que él mismo realice con personal que requiera para poder garantizar los servicios contratados por la Personería de Manizales.
16. Cumplir en debida forma y dentro del plazo de ejecución contractual los factores adicionales de calidad a los que voluntariamente y junto con la oferta se comprometió a desarrollar como criterios de puntuación adicional.

2.2.2.- OBLIGACIONES GENERALES

1. Rendir informe de actividades y presentar a través del sistema SECOP II los documentos para pago dentro de los 5 días calendarios siguientes al vencimiento del periodo pactado para efectuar pagos parciales o total de la prestación.

2. Dentro del término anterior, el contratista deberá entregar una copia física ante la Dirección Financiera del informe de actividades, cuenta de cobro e informe de supervisión correspondiente a efectos de que repose en el soporte físico del contrato.

3. Realizar de forma oportuna los pagos al Sistema General de Seguridad Social Integral (Salud, Pensión y ARL) de conformidad con los plazos establecidos en la normatividad vigente que regula la materia, y entregar al supervisor del contrato, la constancia de pago mediante la planilla única detallada, a fin de verificar el pago.

4. Cumplir a cabalidad con las obligaciones contenidas en los art. 16 y 18 del Decreto 0723 de 2013, el cual reglamenta la afiliación al SGRL y demás normas que regulan la materia, en especial la práctica del examen médico pre-ocupacional y allegar el respectivo certificado.

5. Archivar la información que se genere con ocasión a la ejecución del contrato, de acuerdo a la Ley 594/00 y a las tablas de retención documental.

6. Mantener actualizada la hoja de vida y declaración de bienes y rentas (anual) en el Sistema de Información y Gestión del empleo público –SIGEP.

7. Cumplir a cabalidad con el objeto del contrato de acuerdo con las directrices que imparta la Entidad, a través del Ordenador del Gasto y del Supervisor designado.

8. Ejecutar las acciones y actividades con calidad, oportunidad, dentro de la autonomía contractual que le corresponda.

9. En cumplimiento de lo reglado en las normas legales pertinentes, especialmente del artículo 23 de la ley 1150 de 2007, acreditar que se encuentra al día en el pago de aportes parafiscales relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, cuando corresponda, como requisito para iniciar la ejecución del contrato y efectuar los pagos consignados en el respectivo contrato.

10. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas del contrato, evitando dilaciones y entrabamientos.

11. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.

12. Informar oportunamente a la Personería Municipal de Manizales sobre una eventualidad que pueda surgir y que implique el retraso en el desarrollo del contrato.

13. Responder por los bienes y en general los elementos que se pongan o se encuentren a su disposición propendiendo en todo caso por su conservación y uso adecuado.

14. Elaborar informes parciales y/o informe final de actividades como soportes para el trámite y pagos pactados.

15. Las establecidas en el artículo 5 de la Ley 80 de 1993.

16. Cumplir con las normas o protocolos de bioseguridad establecidos por el gobierno nacional y/o departamental y/o municipal, en especial, aquellas implementadas por la entidad, con el fin de preservar su integridad personal y la de las comunidades con las cuales tenga relación durante la ejecución del contrato.

17. Responder por los bienes y en general los elementos que se pongan o se encuentren a su disposición propendiendo en todo caso por su conservación y uso adecuado.

Nota. Para el debido control de lo antes indicado, desde la Dirección Financiera se realizará una relación (anexo) de bienes e insumos a suministrar.

2.2.3.- OBLIGACIONES DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE MANIZALES

2.2.3.1.- Pagar el valor del contrato conforme a la forma pactada.

2.2.3.2.- Prestar al CONTRATISTA toda la colaboración que sea necesaria para ejecutar el contrato.

2.2.3.3.- Permitir al contratista el acceso a la documentación e información que requiera para el desarrollo de las obligaciones del contrato.

2.2.3.4.- Designar el supervisor del contrato.

2.2.3.5.- Las demás que se desprenden de la naturaleza del contrato, aunque no estén expresamente señaladas en el mismo.

3.- LUGAR DE EJECUCIÓN. - Municipio de Manizales – Caldas (Personería Municipal). El cumplimiento de las obligaciones acá pactadas se podrá ejecutar de manera sincrónica o asincrónica.

4.- PLAZO. – Será a partir de la fecha de suscripción del acta de iniciación y hasta el **31 de diciembre de 2026**, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, legalización y ejecución.

5.- INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES, CONFLICTO DE INTERÉS O PROHIBICIONES: En cumplimiento de lo ordenado por la Constitución y la ley Colombiana el contratista no debe estar incurso en causales de inhabilidad, incompatibilidad, conflicto de interés o prohibiciones para contratar de manera general con el Estado, y en las que pueda incurrir el contratista para celebrar o ejecutar contrato en específico con la Personería de Manizales, por tanto el oferente con su propuesta manifestará bajo la gravedad de juramento que no está inmerso en tales causales de inhabilidad, incompatibilidad, conflicto de interés o prohibiciones. Para el caso de presentarse inhabilidad, incompatibilidad, conflicto de interés o prohibición sobreviniente se dará aplicación a lo establecido en la Ley.

Se entiende por conflicto de interés toda situación que impida al contratista tomar una decisión imparcial en relación con la ejecución del contrato; por tanto, no podrán participar en este proceso de contratación quienes directa o indirectamente se encuentren en cualquier situación que implique la existencia de un conflicto de intereses que afecte los principios de transparencia, selección objetiva e igualdad, o los principios de la función administrativa.

6.- INEXISTENCIA DE VÍNCULO LABORAL Y SEGURIDAD SOCIAL: Ni el contratista, ni el personal que requiera contratar para el cumplimiento del objeto del contrato, tendrá vínculo laboral con la Personería Municipal de Manizales, la relación contractual se regirá bajo el principio de la coordinación. Igualmente, por ser un trabajador independiente se le exigirá su afiliación y aportes al sistema de salud y de pensiones en los términos de la Ley 1150 de 2007.

7. LA MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y SU JUSTIFICACIÓN, INCLUYENDO LOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Mediante la ley 1150 de 2007, se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos, en el artículo 2do se establecen las modalidades de selección, señalando en el numeral 4, la Contratación Directa y los casos en los cuales aplica, "la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que solo pueden encomendarse a determinadas personas naturales".

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015, reglamentario de la ley 80 de 1993 y de la ley 1150 de 2007, las Entidades Estatales pueden contratar bajo la modalidad de contratación directa la prestación de servicios profesionales con la persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, siempre y cuando la Entidad Estatal verifique la idoneidad o experiencia requerida y relacionada con el Área de que se trate. En este caso, no es necesario que la Entidad Estatal haya obtenido previamente varias ofertas, de lo cual el Ordenador del Gasto debe dejar constancia escrita.

Así mismo establece que, los servicios profesionales y de apoyo a la gestión corresponden a aquellos de naturaleza intelectual diferentes a los de consultoría que se derivan del cumplimiento de las funciones de la Entidad Estatal, así como los relacionados con actividades operativas, logísticas, o asistenciales.

Por lo anterior, el objeto contractual a acordar corresponde a la tipología contractual del contrato de Prestación de Servicios, dado que se trata de un servicio basado en la idoneidad, experiencia y en el conocimiento de Área en el cual ejecutará el objeto contractual relacionado con la necesidad descrita.

Aunado a ello, debe tenerse en cuenta que el presente contrato se justifica en razón a la propiedad intelectual o de derechos de autor que le asiste únicamente al contratista respecto del programa denominado "APOLO ATIENDE".

8.- VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y LA JUSTIFICACIÓN DEL MISMO.

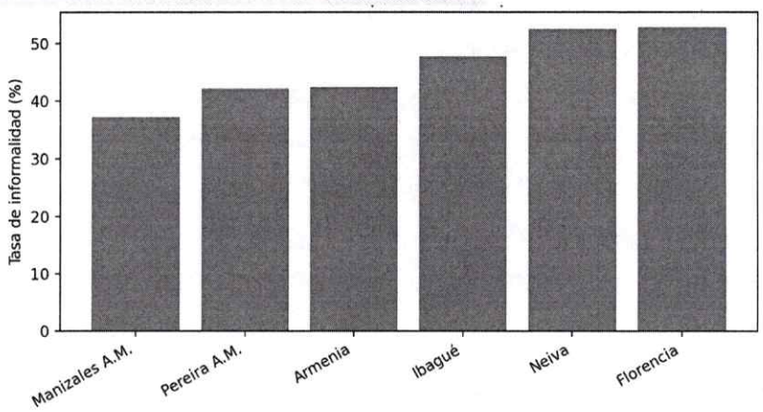
La determinación del valor estimado del contrato se desarrolla bajo criterios técnicos, verificables y trazables, propios de la contratación pública de servicios TI críticos: (i) la necesidad de asegurar la continuidad operativa del sistema integral APOLO ATIENDE y del sistema de calificación del servicio con medidores de satisfacción (impacto directo sobre la prestación misional, la atención a usuarios y el registro de información institucional); (ii) la restricción fiscal y la obligación de racionalidad del gasto público; (iii) la presión de costos laborales que afecta servicios intensivos en conocimiento; y (iv) la triangulación de información de mercado con comparables públicos (SECOP II/datos.gov.co) y con el insumo económico del proveedor/titular del software, para sustentar un valor que no comprometa disponibilidad, integridad y seguridad de la información.

8.1. Contexto macroeconómico y laboral en Manizales y Caldas

El desempeño económico regional incide sobre el mercado de servicios TI, especialmente en costos y disponibilidad de perfiles técnicos requeridos para mantener en operación plataformas críticas (mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo; actualización de versiones; soporte a incidencias; aseguramiento de publicación segura mediante certificados y HTTPS; y soporte a interoperabilidad e integraciones). En entornos donde la inflación presenta rigideces por presiones de costos y demanda, la contratación de servicios especializados tiende a reflejar incrementos en la estructura de precios, dado que la mayor parte del componente de costo se concentra en talento humano calificado y continuidad del servicio.

Desde la perspectiva del mercado laboral, la calidad del empleo es un determinante crucial para aproximar el nivel de remuneraciones y la rigidez de precios de servicios intensivos en trabajo calificado y conocimiento - como los asociados al soporte, mantenimiento y evolución de sistemas de información, administración de bases de datos, integración de servicios web y aseguramiento de la publicación segura. En septiembre de 2025, Manizales A.M. registró una tasa de informalidad de 37,2%, inferior a la de otras ciudades comparables de la región y significativamente por debajo de Neiva y Florencia (por encima de 52%). Este indicador se ubicó 5,8 puntos porcentuales por debajo del promedio nacional y fue el segundo valor más bajo entre 23 ciudades, lo que sugiere un mercado laboral relativamente más formal, con estructuras de remuneración más rígidas y mayores exigencias de cualificación; lo cual se traduce en mayores costos unitarios para servicios TI especializados (administración de infraestructura, soporte, actualizaciones, ciberseguridad, continuidad operativa y atención a incidentes).

Gráfico 1. Tasa de informalidad por ciudad (septiembre de 2025).



Fuente: Banco de la República – BER Central Cafetera (III trim. 2025).

A nivel de ocupación, el Boletín Económico Regional señala que, entre julio y septiembre de 2025, la tasa de desocupación (TD) mantuvo una tendencia descendente iniciada en el último trimestre de 2024. El resultado estuvo explicado por el crecimiento de los ocupados a nivel regional (6,6%), superior al incremento de la fuerza de trabajo (3,9%), lo cual redujo el número de desempleados. En términos de dinámica sectorial, un mercado laboral con menor holgura suele intensificar la competencia por perfiles técnicos y especializados, particularmente cuando se requieren capacidades que no son fácilmente sustituibles (conocimiento del sistema, continuidad técnica, comprensión del modelo de datos, manejo de incidencias y aseguramiento de disponibilidad). Bajo este marco, la contratación de servicios de soporte y mantenimiento de software se enfrenta a un mercado que remunera la experiencia acreditada, el nivel de responsabilidad técnica y la criticidad del sistema soportado

Cuadro 1. Comparativo de tasa de informalidad – ciudades de Central Cafetera (septiembre de 2025).

Ciudad / A.M.	Tasa de informalidad (sept. 2025)
Manizales A.M.	37,2%
Pereira A.M.	42,2%
Armenia	42,4%
Ibagué	47,8%
Neiva	52,6%
Florencia	52,9%

Fuente: Banco de la República – BER Central Cafetera (III trim. 2025).

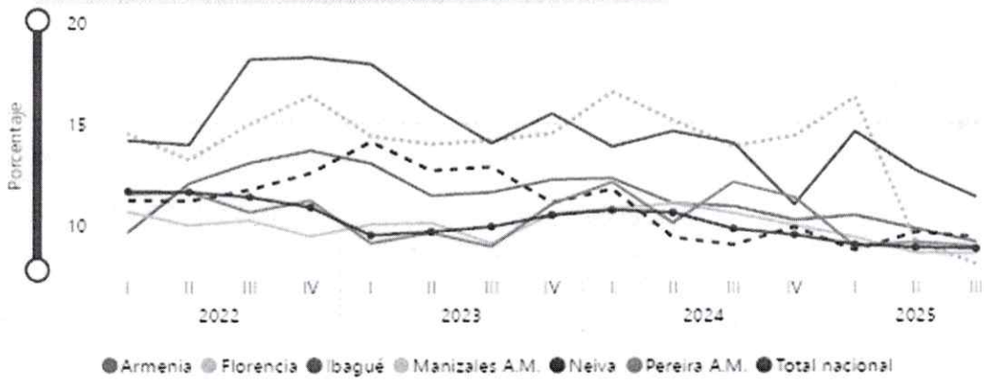
Con el fin de robustecer la justificación económica desde el mercado de trabajo local, se revisaron los indicadores de la Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH) del DANE para Manizales y su área metropolitana, en serie trimestral móvil 2007-2025. En el corte más reciente (Sep-Nov 2025), Manizales A.M. registró Tasa Global de Participación (TGP) de 63,1%, Tasa de Ocupación (TO) de 58,6%, Tasa de Desocupación (TD) de 7,2% y Tasa de Subocupación (TS) de 4,0%.

Al comparar estos resultados con los agregados urbanos, Manizales se ubica con una desocupación inferior a los promedios de referencia (Total 13 ciudades y A.M.: 7,8%; Total 23 ciudades y A.M.: 8,0%), así como con una subocupación significativamente menor (6,9% en ambos agregados). En términos relativos, el anexo GEIH ubica a Manizales A.M. en el puesto 3 de 23 entre las tasas de desocupación más bajas y, de igual forma, en el puesto 3 de 23 en subocupación, lo cual sugiere un mercado laboral local con menor holgura y, por ende, mayor competencia por perfiles calificados.

Adicionalmente, en la comparación anual (Sep-Nov 2025 vs Sep-Nov 2024), Manizales A.M. evidencia una reducción de la TD de -1,3 puntos porcentuales, junto con incrementos en participación (2,2 pp) y ocupación (2,9 pp). Esta dinámica indica un aumento de la demanda de trabajo y una absorción de la oferta laboral, lo

cual tiende a reforzar la rigidez de tarifas para servicios TI especializados que requieren continuidad operativa, atención de incidencias, actualizaciones periódicas, acompañamiento a usuarios y mejoras funcionales (incluida interoperabilidad y componentes de seguridad).

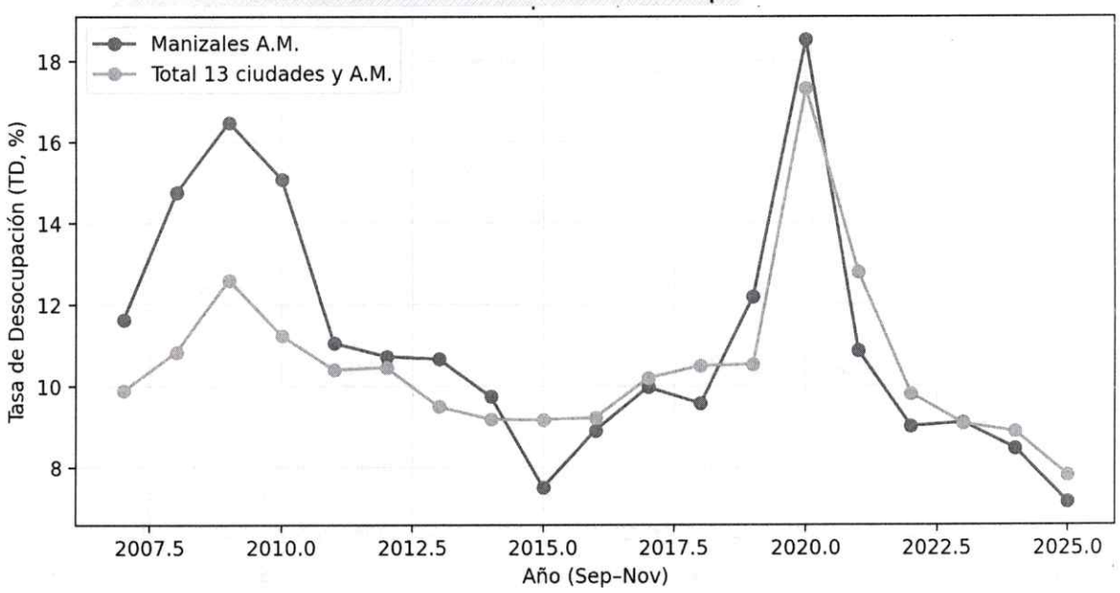
Gráfico 2. Central Cafetera. Tasa de Desocupación (TD). Trimestre móvil



Fuente: Banco de la República – BER Central Cafetera (III trim. 2025).

En este sentido, el valor estimado del contrato debe ser consistente con una realidad de mercado donde el soporte especializado no es un "servicio ordinario", sino una función técnica esencial para asegurar operación continua, respuesta oportuna a incidentes y preservación de trazabilidad de la información (incluida la evidencia de atención y calidad del servicio), evitando que la Entidad asuma riesgos de indisponibilidad o degradación del sistema por subestimación del costo.

Gráfico 3. Evolución Septiembre – Noviembre (2007-2025) Tasa de Desocupación – Manizales Vs Total 13 Ciudades Metropolitanas



Fuente: Fuente: GEIH-DANE; anexo técnico. **Cálculos:** Propios.

8.2. Restricción fiscal: desempeño del ICLD municipal y efectos sobre la programación 2026

En el caso de las personerías municipales, la sostenibilidad del gasto de funcionamiento se encuentra estrechamente ligada al comportamiento del ICLD del ente territorial, dado que la transferencia a estas entidades se determina como un porcentaje de dichos ingresos, conforme la ley 617 de 2000. En consecuencia, para estimar el valor del contrato no basta con atender la tendencia de crecimiento de largo plazo, resulta indispensable incorporar la evidencia reciente de sobreestimación presupuestal y menor

recaudo efectivo del municipio, variables que inciden en el flujo real de recursos susceptibles de transferencia a la Personería Municipal de Manizales.

Para la vigencia 2025, el municipio aprobó un presupuesto de ICLD por $346.780.158.535; no obstante, el recaudo final esperado se estimó en $306.100.366.188, lo que evidencia una brecha de $40.679.792.347 (equivalente al 11,73%). En ese contexto, a la Personería de Manizales se le aprobó para 2025 un presupuesto de $5.818.801.138, del cual se recibieron transferencias efectivas por $5.000.297.066, correspondientes al 85,93% del presupuesto, dejando de percibir $818.504.072 (esto es, el 14,1%). Esta situación prolonga la tendencia de menor recaudo observada en 2024, cuando el presupuesto de la Entidad fue aprobado en $4.872.172.515 y el recaudo efectivo alcanzó $4.534.930.690, equivalente al 93,1%.

Adicionalmente, el Marco Fiscal de Mediano Plazo (MFMP) 2026 proyectó para dicha vigencia un ICLD de $369.989.258.719; sin embargo, el desempeño observado y la proyección de recaudo efectivo para 2025 se ubican por debajo de la senda presupuestada, lo cual impone un criterio de prudencia en la programación de nuevos compromisos y refuerza la necesidad de alinear la estimación contractual con la capacidad real de financiación derivada de transferencias.

De forma consistente, el estudio financiero elaborado por la Universidad Nacional de Colombia (UNAL) proyecta una variación del ICLD de Manizales del 6,16% para 2026 frente a 2025 y una senda promedio de crecimiento anual alrededor del 5,46% para el periodo 2025–2033. Si bien este comportamiento sugiere un incremento real de magnitud cercana al 6% para 2026, la evidencia de brechas entre el presupuesto aprobado y el recaudo efectivo obliga a que los contratos de prestación de servicios se estructuren con criterios de austeridad y sostenibilidad.

Cuadro 2. Proyección UNAL de ICLD Manizales (2025–2033).

Período	Ingresos	Variación
2025	305.080.554.901	11,88%
2026	323.886.705.338	6,16%
2027	339.004.202.704	4,67%
2028	354.695.533.057	4,63%
2029	370.834.490.306	4,55%
2030	387.039.957.533	4,37%
2031	403.798.787.694	4,33%
2032	421.162.135.565	4,30%
2033	439.187.874.967	4,28%

Fuente: Estudio financiero UNAL - Rediseño Personería Municipal de Manizales.

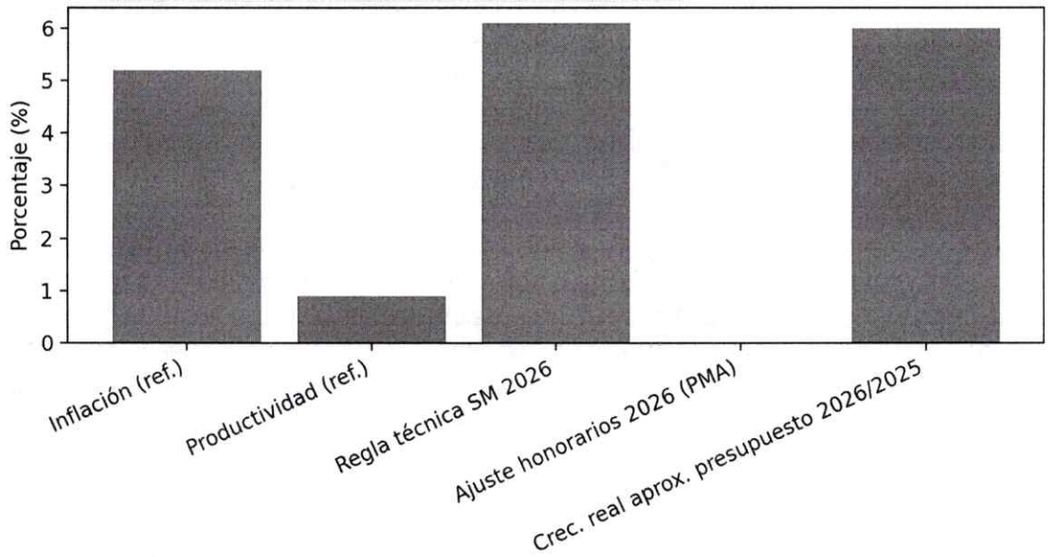
En el caso particular de la Personería Municipal de Manizales, este riesgo fiscal se materializa en las transferencias. Esta restricción de caja, aunada a la necesidad de priorizar gastos misionales y de funcionamiento, sustenta la decisión institucional de no incrementar la tabla de honorarios para la vigencia 2026 respecto de 2025, privilegiando la continuidad del servicio y la suficiencia presupuestal. Adicionalmente, esta dinámica se enmarca en la tendencia de menor recaudo observada en la vigencia 2024, cuando el presupuesto aprobado para la Entidad fue de $4.872.172.515 y el recaudo efectivo alcanzó $4.534.930.690 (equivalente al 93,1%), lo cual refuerza el criterio de prudencia fiscal en la programación contractual de 2026.

8.3. Presión de costos laborales y limitaciones para indexar honorarios en 2026

Los honorarios de los contratos de prestación de servicios tienden a seguir, con rezagos, la dinámica del mercado laboral formal y, en particular, los ajustes derivados del salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV), tanto por efectos directos (referencias salariales) como por efectos de indexación sobre múltiples componentes de la economía. El Informe de Salario Mínimo de Corficolombiana señala que, con una inflación

alrededor de 5,2% y una productividad cercana a 0,9%, la aplicación de la regla técnica implicaría un ajuste del SMLMV cercano al 6% (aprox. 6,1%), en un contexto en el que una parte importante de la canasta de precios se encuentra indexada al salario mínimo y en el que incrementos elevados pueden traducirse en mayores presiones inflacionarias y costos para la formalidad.

Gráfico 4. Presión de costos vs restricción presupuestal (referencias 2026).



Fuente: Corficolombiana (Informe Salario Mínimo) **Cálculos:** Propios.

En consecuencia, aunque el ajuste del SMLMV constituye un parámetro de referencia para el comportamiento general de costos en la economía, la Personería enfrenta simultáneamente (i) una restricción presupuestal real derivada de la menor ejecución de transferencias observada en las vigencias 2024 y 2025; y (ii) la necesidad de contener el crecimiento del gasto contractual para preservar el equilibrio financiero y cumplir con los principios de economía, planeación y responsabilidad.

El servicio objeto de contratación corresponde a una necesidad técnica especializada: soporte, mantenimiento y actualización de un sistema de información con operación misional, que requiere capacidad de diagnóstico y resolución de incidentes, mantenimiento preventivo y correctivo, gestión de versiones, soporte a usuarios, monitoreo del rendimiento y administración de infraestructura asociada (incluida la infraestructura en nube cuando aplique), así como medidas de seguridad y respaldo.

En ese sentido, la estructura de costos responde principalmente a trabajo calificado e intensivo en conocimiento: atención y gestión de incidencias, aseguramiento de disponibilidad, implementación de parches, acompañamiento técnico para continuidad de la plataforma, verificación de integridad de datos, copias de seguridad y recuperación ante eventualidades, y generación de informes periódicos que permiten trazabilidad técnica y control por parte de la supervisión.

Por tanto, el valor estimado debe reflejar que se trata de un servicio TI esencial —no un apoyo operativo genérico—, donde el resultado esperado es la continuidad funcional del sistema, su actualización técnica y la reducción del riesgo tecnológico (indisponibilidad, vulnerabilidades, pérdida de datos, degradación del desempeño, fallas de interoperabilidad), con efectos directos sobre la prestación misional y la atención a usuarios.

8.4. Metodología de estimación del valor: triangulación de mercado, antecedentes y costos asociados

Para determinar un valor estimado razonable en un servicio TI crítico, la Entidad articula dos dimensiones complementarias: (i) el insumo económico del servicio (valor propuesto para soporte/mantenimiento sin desarrollo, con forma de pago en mensualidades vencidas) y (ii) la triangulación de mercado a partir de

contratos públicos comparables (SECOP II/datos.gov.co), incorporados en el Cuadro 3, con enfoque de comparabilidad TI (tipología del servicio, proximidad funcional, criticidad, alcance, plazo y nivel de responsabilidad técnica).

(i) Alcance técnico y lógica TI del objeto. El objeto contractual se orienta a garantizar continuidad operativa de un sistema de turnos y calificación del servicio, incluyendo soporte al usuario y canales de atención (incluida herramienta de tickets), suministro de nuevas versiones y actualizaciones (parches y mejoras), mantenimiento preventivo, monitoreo proactivo del rendimiento, medidas de ciberseguridad para proteger integridad y disponibilidad de la información, copias de seguridad y recuperación, e informes periódicos/mensuales sobre estado del sistema, incidencias y acciones realizadas. Bajo lógica de ciclo de vida del software, estas actividades corresponden a mantenimiento **correctivo, preventivo y evolutivo**: atienden fallas e incidentes, previenen degradación del servicio, y sostienen la actualización tecnológica y funcional necesaria para que el sistema continúe siendo usable y seguro.

Adicionalmente, por tratarse de un ecosistema institucional, la operación de APOLO ATIENDE y sus medidores de satisfacción se articula con la trazabilidad y la gestión de información interna: el soporte TI debe asegurar interoperabilidad operativa y estabilidad funcional para que la información registrada sea consistente, recuperable y verificable (incluyendo los reportes y tableros necesarios para seguimiento del servicio y evidencias de atención). Este "paralelo" con sistemas institucionales como el gestor documental (p. ej., ADMIARCHI) se expresa en la necesidad de integraciones estables y seguras: sin un soporte que preserve continuidad, versiones y disponibilidad, la interoperabilidad y la trazabilidad institucional se degradan, elevando riesgos operativos y de auditoría.

Cuadro 3. Contratos comparables (SECOP II / datos.gov.co) - referencia de mercado para soporte, mantenimiento y actualización de software de gestión.

Nombre De La Entidad	Modalidad de Contratación	Objeto del Proceso	Tiempo de Ejecución	ID Proceso	Valor Contrato	URL Contrato
Fonvihuila	Contratación Directa	Prestación de servicios de almacenamiento de datos, soporte técnico, actualización y mantenimiento al sistema de información financiero del fondo de vivienda de interés social del departamento del Huila	330 días	CD-FVH-PS25-2026	$ 88.000.000	https://www.secop.gov.co/CO1BusinessLine/Tendering/ContractNoticeView/Index?prevCtxLbl=Buscar+procesos&prevCtxUrl=https%3a%2f%2fwww.secop.gov.co%3a443%2fCO1BusinessLine%2fTendering%2fContractNoticeManagement%2fIndex&notice=CO1.NTC.9674696
Municipio De Zarzal	Contratación Directa	Prestar los servicios de asesoría, soporte técnico, actualización y mantenimiento del sistema sicotx, incluyendo los servicios conexos y demás requerimientos para el acceso al sistema y la seguridad de la información, como	50 días	MZ-CD388 DE 2025	$ 62.000.000	https://www.secop.gov.co/CO1BusinessLine/Tendering/ContractNoticeView/Index?prevCtxLbl=Buscar+procesos&prevCtxUrl=https%3a%2f%2fwww.secop.gov.co%3a443%2fCO1BusinessLine%2fTendering%2fContractNoticeMa

		fortalecimiento para incrementar la seguridad vial en el municipio de zarzal, valle del cauca				nagement%2fIndex&notice=CO1.NTC.9106397
Fonvihuila	Contratación Directa	Prestación de servicios de almacenamiento de datos, soporte técnico, actualización y mantenimiento al sistema de información financiero del fondo de vivienda de interés social del departamento del Huila.	104 días	CD-FVH-PS56-2025	$ 26.000.000	https://www.secop.gov.co/CO1BusinessLine/Tendering/ContractNoticeView/Index?prevCtxLbl=Buscar+procesos&prevCtxUrl=https%3a%2f%2fwww.secop.gov.co%3a443%2fCO1BusinessLine%2fTendering%2fContractNoticeManagement%2fIndex&notice=CO1.NTC.8797156
Fonvihuila	Contratación Directa	Prestación de servicios de almacenamiento de datos, soporte técnico, actualización y mantenimiento al sistema de información financiero del fondo de vivienda de interés social del departamento del Huila.	120 días	CD-FVH-PS33-2025	$ 30.000.000	https://www.secop.gov.co/CO1BusinessLine/Tendering/ContractNoticeView/Index?prevCtxLbl=Buscar+procesos&prevCtxUrl=https%3a%2f%2fwww.secop.gov.co%3a443%2fCO1BusinessLine%2fTendering%2fContractNoticeManagement%2fIndex&notice=CO1.NTC.8131213
Sayop S.A.S. E.S.P.	Contratación Directa	Prestar el servicio de soporte técnico y actualización continua al sistema "sismac web app" a fin de garantizar la gestión de las actividades de operación y mantenimiento de la infraestructura de alumbrado público de la empresa de servicio de alumbrado público de Yopal sayop s.a.s. e.s.p.	270 días	CD-2025-028	$ 39.798.000	https://www.secop.gov.co/CO1BusinessLine/Tendering/ContractNoticeView/Index?prevCtxLbl=Buscar+procesos&prevCtxUrl=https%3a%2f%2fwww.secop.gov.co%3a443%2fCO1BusinessLine%2fTendering%2fContractNoticeManagement%2fIndex&notice=CO1.NTC.8052295
Municipio De Urrao - Antioquia	Contratación Directa	Prestación de servicios de actualización, mantenimiento y soporte técnico al sistema de información qx-transito operado por parte de la secretaría de tránsito y transporte del municipio de Urrao, Antioquia.	240 días	CPS-MU-178-2025	$ 22.429.595	https://www.secop.gov.co/CO1BusinessLine/Tendering/ContractNoticeView/Index?prevCtxLbl=Buscar+procesos&prevCtxUrl=https%3a%2f%2fwww.secop.gov.co%3a443%2fCO1BusinessLine%2fTendering%2fContractNoticeMa

						nagement%2fIndex&notice=CO1.NTC.8039169
Fonvihuila	Contratación Directa	Prestación de servicios de almacenamiento de datos, soporte técnico, actualización y mantenimiento al sistema de información financiero del fondo de vivienda de interés social del departamento del Huila.	120 días	CD-FVH-PS23-2025	$ 22.500.000	https://www.secop.gov.co/CO1BusinessLine/Tendering/ContractNoticeView/Index?prevCtxLbl=Buscar+procesos&prevCtxUrl=https%3a%2f%2fwww.secop.gov.co%3a443%2fCO1BusinessLine%2fTendering%2fContractNoticeManagement%2fIndex&notice=CO1.NTC.7546223
Hospital Ricardo Acosta	Contratación Directa	Prestación de servicios de apoyo a la gestión como técnico de sistemas para brindar actualización, mantenimiento y soporte técnico a los equipos y redes, así como al hardware de los diversos equipos que pertenecen a las diferentes dependencias del hospital Ricardo acosta e.s.e del municipio de palo cabildo Tolima	270 días	30-2025	$ 19.800.000	https://www.secop.gov.co/CO1BusinessLine/Tendering/ContractNoticeView/Index?prevCtxLbl=Buscar+procesos&prevCtxUrl=https%3a%2f%2fwww.secop.gov.co%3a443%2fCO1BusinessLine%2fTendering%2fContractNoticeManagement%2fIndex&notice=CO1.NTC.7508772

Fuente: SECOP II / datos.gov.co. **Elaboración:** Propia

El Cuadro 3 incluye contratos de soporte/mantenimiento/actualización de sistemas de información (financieros, tránsito, operación de alumbrado, y soporte técnico TI), contratados por entidades públicas bajo contratación directa. Aunque existe heterogeneidad en alcance (algunos incluyen almacenamiento de datos o fortalecimientos funcionales específicos), todos son comparables desde la lógica TI en tanto comparten la tipología técnica: continuidad del servicio, soporte especializado, actualización/mantenimiento del software y atención de incidencias, con componente de seguridad y responsabilidad técnica.

Con el fin de homogeneizar la comparación —dado que el Cuadro 3 presenta valores totales con distintos días de ejecución— se calcula el valor mensual equivalente como: (Valor del contrato / Días de ejecución) × 30.

Bajo ese criterio, los valores mensuales equivalentes del Cuadro 3 se ubican, aproximadamente, en:

- $88.000.000 / 330 días → **$8.000.000/mes** (FONVIHUILA, 330 días).
- $62.000.000 / 50 días → **$37.200.000/mes** (ZARZAL, 50 días; contrato de corta duración con alcance amplio, que eleva el valor mensual equivalente).
- $26.000.000 / 104 días → **$7.500.000/mes** (FONVIHUILA, 104 días).
- $30.000.000 / 120 días → **$7.500.000/mes** (FONVIHUILA, 120 días).
- $39.798.000 / 270 días → **$4.422.000/mes** (SAYOP, 270 días).
- $22.429.595 / 240 días → **$2.803.699/mes** (URRAO, 240 días).
- $22.500.000 / 120 días → **$5.625.000/mes** (FONVIHUILA, 120 días).

- $19.800.000 / 270 días → **$2.200.000/mes** (Hospital Ricardo Acosta, 270 días).

En consecuencia, el **rango total observado** del valor mensual equivalente (Cuadro 3) se ubica entre **$2.200.000/mes y $37.200.000/mes**, con **promedio aproximado de $9.406.837/mes** y **mediana aproximada de $6.562.500/mes** (cálculos propios con base exclusiva en el Cuadro 3). Dado que el contrato de 50 días (Zarzal) produce un valor mensual equivalente atípicamente alto por efecto de la duración y el alcance, para aproximar una referencia más estable de "servicio recurrente" puede considerarse —sin excluir registros— el subconjunto de contratos de mayor duración (240–330 días), donde el rango se ubica entre **$2.200.000/mes y $8.000.000/mes**, con **promedio aproximado de $5.435.957/mes** y **mediana aproximada de $5.625.000/mes**.

Por lo cual, se observa una consistencia del valor propuesto por la Personería y evidencia de no subvaloración artificial, puesto que el valor total propuesto para el servicio sin desarrollo es de $21.010.860 + IVA (19%), equivalente a $25.002.923 IVA incluido, para un plazo de 330 días, con pago en mensualidades vencidas. En términos de valor mensual equivalente del contrato total (calculado como (Valor total IVA incluido / 330) × 30), el valor se aproxima a $2.272.993/mes.

Este valor mensual equivalente se encuentra dentro del rango del mercado público observado en el Cuadro 3 y, en particular, se ubica muy cercano al límite inferior del subconjunto de contratos de mayor duración (servicio recurrente), superando levemente el mínimo observado ($2.200.000/mes). Esta ubicación es coherente con el hecho de que la propuesta corresponde a soporte y mantenimiento sin desarrollo de nuevas funcionalidades específicas, pero sí incorpora actividades esenciales de continuidad: soporte al usuario, gestión de incidencias y tickets, monitoreo, respaldos, medidas de seguridad, alojamiento en la nube del contratista (según condiciones actuales), entrega de versiones y reportes mensuales. En otras palabras, el valor propuesto no refleja una subvaloración artificial, sino una estructuración conservadora y fiscalmente responsable, compatible con el alcance "recurrente" del servicio, preservando las condiciones mínimas de continuidad y seguridad requeridas por un sistema crítico.

Finalmente, tratándose de un sistema de información cuyo soporte debe ser provisto por el titular/autor y que actualmente opera en infraestructura del proveedor, el valor estimado también incorpora —de manera razonable— el componente de dependencia técnica y continuidad: asegurar soporte y mantenimiento es una fase natural e inevitable del ciclo de vida del software, indispensable para evitar indisponibilidad, pérdida de trazabilidad, riesgos de seguridad y afectaciones a la operación misional. Bajo estos criterios técnicos y con la evidencia de mercado del Cuadro 3, la Entidad determina que el valor del contrato a celebrarse asciende a la suma de: **VEINTICINCO MILLONES DOS MIL NOVECIENTOS VEINTITRÉS PESOS M/CTE ($25.002.923), IVA incluido**, correspondiente al ítem único asociado a la **PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA BRINDAR SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN AL SISTEMA INTEGRAL DE APOLO ATIENDE Y EL SISTEMA DE CALIFICACIÓN DE SERVICIO CON SUS RESPECTIVOS MEDIDORES DE SATISFACCIÓN EN LAS INSTALACIONES DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE MANIZALES**, conforme a la propuesta económica base y a la validación comparativa de mercado desarrollada.

Para la suscripción del contrato, se cuenta con el siguiente certificado de disponibilidad presupuestal:

RUBRO	DENOMINACIÓN	CDP	VALOR
2.1.2.02.02.008	Servicios prestados a las empresas y servicios de producción	033-29/12/2026	**$ 25.002.923**

9. LOS CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE.

Teniendo en cuenta que se trata de un contrato de prestación de servicios profesionales, que se contrata directamente con la persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato con

la experiencia y la idoneidad, sin que sea necesario obtener previamente varias ofertas, en el presente caso no será necesario observar criterios de selección adicionales.

En ese orden de ideas, el presente proceso de contratación corresponde a la modalidad de selección establecida en el artículo 2°, numeral 4, literal h) de la Ley 1150 de 2007, reglamentada por el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015, "Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional", según el cual, las Entidades Estatales pueden contratar bajo la modalidad de contratación directa la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión con la persona natural que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, siempre y cuando la Entidad Estatal verifique la idoneidad.

El Departamento Nacional de Planeación en concepto 20118010153511 de 10 de marzo de 2011, dijo lo siguiente con relación a la contratación directa:

> *"3. Contratación Directa*
>
> *Respecto del uso de la contratación directa como modalidad de selección, se debe tener en cuenta que la misma:*
>
> *"es un mecanismo de selección de carácter excepcional, en virtud del cual la entidad pública en los casos expresa y taxativamente previstos en la ley [Numeral 4, Artículo 2, Ley 1150 de 2007], pueden celebrar contratos sin necesidad de realizar previamente un proceso de licitación pública o concurso, mediante un trámite simplificado, abreviado, ágil y expedito, que debe cumplir los mismos principios que la ley dispuso para el primero.*
>
> *La Sala ha recalcado que `...la contratación directa hace más flexible el procedimiento de elección y le da posibilidad a la Administración de que el trayecto de análisis de propuestas sea más ágil....' y que `dicho proceder excepcional surgió como mecanismo para evitar que la administración, en casos expresamente determinados, [...] estuviera obligada a someterse a procedimientos largos y dispendiosos y que por el contrario pudiera elegir al contratista rápidamente y satisfacer de manera pronta necesidades apremiantes...'*
>
> *Por lo tanto, la contratación directa es un procedimiento reglado excepcional y de aplicación e interpretación restrictiva, al cual pueden acudir las entidades públicas para celebrar contratos, en determinados eventos tipificados en la ley, en una forma más rápida, sencilla y expedita para la adquisición de bienes y servicios que por su cuantía, naturaleza o urgencia manifiesta, no precisa ni requiere de los formalismos y múltiples etapas y términos previstos para la licitación pública, aun cuando debe cumplir los principios que rigen la contratación pública"*[1]

En ese sentido, sólo es posible acudir a esta modalidad, bajo las diferentes causales previstas en los diferentes literales del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, siendo la misma, de carácter excepcional y de interpretación restrictiva.

De acuerdo con la modalidad de selección y una vez analizada la necesidad que requiere satisfacer la Entidad con la contratación, el contratista se seleccionará teniendo en cuenta su idoneidad y experiencia, así:

IDONEIDAD: EDISON HERNANDO ACOSTA CUBILLOS, identificado con la cédula de ciudadanía No 9.730.401 de Armenia, obrando en calidad de representante legal de INGESOFT SAS, con Nit. 901.065.175-8, Obrando como autor, productor o desarrollador del de APOLO ATIENDE, según certificado de registro de

[1] Consejo de Estado. Sección Tercera. Sentencia del 3 de diciembre de 2007. M.P. Ruth Stella Correa Palacio

soporte lógico expedido por el Ministerio del Interior y de Justicia a través de la Dirección Nacional de Derecho de Autor

10. ANÁLISIS DEL RIESGO Y FORMA DE MITIGARLO.

Se tipifica como riesgo que pueda afectar el cumplimiento del contrato y el equilibrio económico, los siguientes:

TIPO DE RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ESTIMACIÓN	DISTRIBUCIÓN
AMENAZA REGULATORIA	Imposición de nuevos tributos.	100% del daño o perjuicio	PERSONERÍA DE MANIZALES
	Imposición de nuevos trámites o permisos.		
	Cambios en el marco regulatorio o normatividad aplicable al proceso.		
	Aplazamiento de partidas presupuestales inicialmente asignadas mediante CDP, se suspende el contrato.		
AMENAZA ADMINISTRATIVA	Actividades adicionales y/o mayores y/o menores el proveedor deberá tenerlas en cuenta en su propuesta.	100% del daño o perjuicio	CONTRATISTA, PERSONERÍA DE MANIZALES
	Para el servicio objeto del contrato se consideran factores de riesgo, que afecten el equilibrio económico del contrato, los incrementos elevados no previstos en el costo del proyecto, ocasionados por fuerza mayor o caso fortuito que afecten las condiciones económicas del contrato		
INCUMPLIMIENTO	Afectación de la ejecución del contrato, satisfacción de la necesidad y posible incumplimiento de las obligaciones y actividades pactadas en el contrato.	100% del daño o perjuicio	CONTRATISTA, PERSONERÍA DE MANIZALES
MORA EN EL PAGO	Se presenta cuando la Entidad no efectúe el pago de los honorarios correspondientes al contratista.	100%	PERSONERÍA DE MANIZALES

11.- LAS GARANTÍAS QUE LA ENTIDAD CONTEMPLA EXIGIR EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN.

De conformidad con el artículo 2.2.1.2.1.4.5. del Decreto 1082 de 2015, para la contratación directa no es obligatoria la exigencia de garantías, atendiendo a la forma de pago y el objeto del contrato, el referido artículo reza: "Artículo 2.2.1.2.1.4.5. No obligatoriedad de garantías. En la contratación directa la exigencia de garantías establecidas en la Sección 3, que comprende los artículos 2.2.1.2.3.1.1 al 2.2.1.2.3.5.1.del presente decreto no es obligatoria y la justificación para exigirlas o no debe estar en los estudios y documentos previos" en el presente acto, se estima pertinente realizar la exigencia de garantía única de cumplimiento conforme se señala a continuación.

En tal sentido, se indica que, atendiendo el riesgo indicado en la matriz anterior por parte del contratista, así como por el tipo de servicio a adquirir y la durabilidad que se pretenden realizar sobre los productos generados del servicio profesional, se estima pertinente que quien va a hacer las veces de contratista debe constituir por su cuenta y presentar a favor de la Personería Municipal de Manizales, NIT 900004592-1, póliza a favor de entidades públicas, expedida por una Compañía de Seguros legalmente autorizada para funcionar en Colombia que ampare el riesgo que a continuación se enumera:

TIPIFICACIÓN	% DEL VALOR TOTAL DEL CONTRATO	VIGENCIA
- CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES SURGIDAS DEL CONTRATO – Este amparo debe incluir la manera expresa la cobertura de la cláusula penal pecuniaria y de las multas. - Pago de salarios y prestaciones sociales	- 20% del valor total del contrato - 5% DEL VALOR DEL CONTRATO -	Por una vigencia del contrato y cuatro (04) meses más - Término de duración del contrato y tres (3) años mas

Por lo anterior la Personería Municipal de Manizales, considera necesario que el contratista constituya la garantía ya indicada, en tanto, existe un riesgo de incumplimiento en cabeza de quien hará las veces de contratista, acorde con las labores a ejecutar y como tal, se establece la necesidad de concretar la garantía antes indicada.

11. INDICACIÓN SI LA CONTRATACIÓN ESTÁ COBIJADA POR UN ACUERDO COMERCIAL

De acuerdo con el Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales expedida por Colombia Compra Eficiente, Las contralorías y personerías del nivel municipal están incluidas en la lista de Entidades de los Acuerdos Comerciales con Chile; el Triángulo Norte (únicamente con El Salvador y Guatemala); la Unión Europea (aplicable al Reino Unido e Irlanda del Norte) y por la Decisión 439 de 1998 de la Comisión de la CAN.

Para contratación directa y de mínima cuantía no le es aplicable ningún acuerdo comercial. La siguiente tabla son los Acuerdos Comerciales aplicables a nivel municipal, no obstante, las aplicaciones de los acuerdos comerciales dependen del monto el cual deben ser consultados en la guía de Colombia Compra Eficiente.

Países	Entidad Estatal Incluida	Presupuesto del Proceso de Contratación cobijado por el valor del Acuerdo Comercial	Excepción aplicable al Proceso de Contratación	Proceso De Contratación cubierto por el Acuerdo Comercial
Chile	Si	No	No	No
Triángulo del Norte (Guatemala y El Salvador)	Si	No	No	No
Unión Europea Reino Unido e Irlanda del Norte	Si	No	No	No
Decisión 439 de la CAN	Si	No	No	No

Conforme a las facultades, responsabilidades y competencias delegadas de manera expresa por el señor PERSONERO MUNICIPAL mediante Resolución interna No 174 del 18 de agosto de 2020, se suscribe el presente documento en la ciudad Manizales a los veintinueve (29) días del mes de enero de dos mil veintiséis de (2026)

MARIA ROSARIO MARTINEZ CARMONA
DIRECTORA ADMINISTRATIVA (E)

JUAN SEBASTIÁN TRUJILLO VALENCIA
DIRECTOR FINANCIERO