Estudio previo para el proceso de mínima cuantía No. STIC-IPMC-026-2026

ANALISIS DEL SECTOR

LA SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION Y LA SECRETARÍA DE HACIENDA realiza el **ANALISIS DEL SECTOR** requerido conforme al artículo 2.2.1.1.1.1.6.1 del decreto 1082 de 2015 para adelantar el proceso de selección y la consecuente celebración del contrato requerido.

La función de contratación estatal debe estar orientada a satisfacer las necesidades de la Entidad Estatal y a obtener el mayor valor por el dinero público, por lo que a través de este instrumento y en cumplimiento de la obligación legal del Departamento de analizar el mercado relativo al objeto del proceso de contratación, como entidad pública del orden territorial, según el artículo 2.2.1.1.1.6.1 del decreto 1082 de 2015, se procede a desarrollar el análisis del sector alrededor del objeto del proceso siguiendo los lineamientos de la Agencia Nacional de Contratación Estatal – Colombia Compra Eficiente.

1. Aspectos legales y organizacionales

La implementación de un sistema de turnos es una herramienta crucial para optimizar la gestión de atención al usuario y mejorar la eficiencia en el proceso de atención en el área de impuestos y es un paso significativo hacia la modernización y mejora de la comunicación entre el gobierno y los ciudadanos.

A continuación, se detallan las razones específicas que respaldan el uso del servicio de este sistema:

Mejora en la Experiencia del Cliente: La implementación de un sistema de turnos proporcionará a los usuarios de la entidad una experiencia más fluida y organizada al solicitar servicios en la sección de impuestos. Al disponer de un dispensador de tiquetes y una pantalla táctil para seleccionar el servicio requerido, los usuarios podrán obtener su turno de manera rápida y sencilla, reduciendo así el tiempo de espera y mejorando su satisfacción.

Optimización de Recursos y Personal: El sistema de turnos permitirá una distribución más eficiente de los recursos y del personal de atención al cliente en la sede. Al asignar turnos de manera automática y gestionar la cola de espera de manera inteligente, se evitarán las congestiones y se garantizará una atención equitativa y oportuna para todos los usuarios.

Seguimiento y Gestión de Datos: El software para llamar turnos incluido en el sistema

Gobernación de Risaralda. NIT. 891 480 085-7
Calle 19 No 13 - 17 Pereira- Risaralda
PBX. +(57) (606) 3398300 - 01 8000 916 078
contactenos@risaralda.gov.co - www.risaralda.gov.co

proporcionará a la entidad la capacidad de realizar un seguimiento detallado de la atención al usuario, lo que permitirá analizar métricas importantes como el tiempo de espera promedio y la cantidad de usuarios atendidos por día. Estos datos serán fundamentales para identificar áreas de mejora y optimizar el servicio en el futuro.

Instalación y Capacitación Remota: La inclusión de servicios de instalación y capacitación remota garantiza una implementación sin problemas del sistema de turnos en la sede de la entidad. Esto minimiza la interrupción en las operaciones diarias y asegura que el personal esté debidamente capacitado para utilizar el sistema de manera efectiva desde el primer día de operación.

Garantía de Funcionamiento: El sistema de turnos deberá estar respaldado por una garantía de funcionamiento, lo que brinda tranquilidad a la entidad en cuanto a la fiabilidad y el rendimiento del sistema. Además, el soporte técnico proporcionado asegura que cualquier problema o consulta sea atendido de manera rápida y efectiva, garantizando la continuidad del servicio.

2. Análisis comercial del sector

Aspectos generales del sector

Nuestro país ha experimentado un notable avance en la adopción de tecnologías de la información y las comunicaciones, superando la velocidad de otros países latinoamericanos. En este contexto, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ha establecido como su principal objetivo impulsar la inversión, la innovación y la apropiación de tecnologías en la ciudadanía, las empresas y el Gobierno. Este impulso busca fortalecer el sector, generando un impacto positivo en el desarrollo económico, político y social del territorio.

Como líder en la iniciativa pública, el Ministerio se encarga de fomentar la inversión en el sector TIC y liderar la transformación digital del Estado. Esto se logra a través del diseño, formulación, adopción y promoción de políticas, planes, programas y proyectos alineados con la Constitución Política y la Ley. El objetivo final es cerrar la brecha digital, contribuir al desarrollo integral de la Nación y mejorar el bienestar de los colombianos.

La situación digital en Colombia ha sido notable, marcado por un crecimiento continuo en la adopción de tecnologías digitales y el uso de Internet y redes sociales en toda la nación. El Digital 2025: Global Overview Report de We Are Social y Hootsuite proporciona una visión integral de este progreso, con datos actualizados 2025

Estudio previo para el proceso de mínima cuantía No. STIC-IPMC-026-2026

A lo largo de este periodo, Colombia ha experimentado cambios significativos en términos de conectividad, hábitos de consumo digital y preferencias de plataformas, lo que refleja la rápida evolución del paisaje digital en la región

En la vigencia 2025, el 82.8% de la población de Colombia vivía en centros urbanos. La población total del país alcanzó los 53.2 millones de personas, con un crecimiento interanual del 1.1% (+553 mil personas)

Durante el año 2025, había 78.3 millones de conexiones móviles celulares activas en Colombia, cifra equivalente al 147% de la población total, con un aumento de 1.2 millones (+1.6%) respecto al año anterior

Había 41.1 millones de usuarios de Internet en Colombia en el 2025, cuando la penetración de Internet alcanzaba el 77.3%. Esta cifra representa un crecimiento interanual de 428 mil nuevos usuarios (+1.1%)

Colombia tenía 36.8 millones de usuarios de redes sociales, lo que equivale al 69.2% de la población total. Esto representa un aumento de 100 mil usuarios respecto al año anterior (+1.1%).

Gobernación de Risaralda. NIT. 891 480 085-7
Calle 19 No 13 - 17 Pereira- Risaralda
PBX. +(57) (606) 3398300 - 01 8000 916 078
contactenos@risaralda.gov.co - www.risaralda.gov.co

Estudio previo para el proceso de mínima cuantía No. STIC-IPMC-026-2026

Dispositivos que más utilizan en Colombia 2025



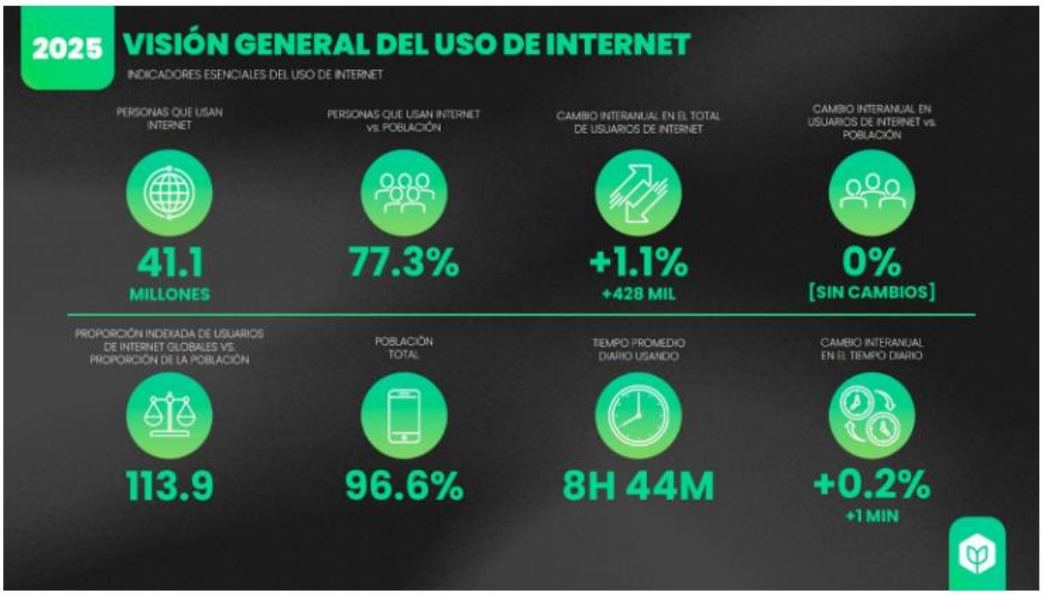
En la vigencia 2025, el 97.9% de los usuarios de Internet mayores de 16 años en Colombia poseían algún tipo de teléfono móvil, y el 97.7% específicamente un Smartphone.

El 64.8% de los usuarios tenía una computadora portátil o de escritorio, mientras que el 59.2% contaba con un televisor inteligente (Smart TV)

Gobernación de Risaralda. NIT. 891 480 085-7
Calle 19 No 13 - 17 Pereira- Risaralda
PBX. +(57) (606) 3398300 - 01 8000 916 078
contactenos@risaralda.gov.co - www.risaralda.gov.co

Estudio previo para el proceso de mínima cuantía No. STIC-IPMC-026-2026

Resumen general del uso de Internet en Colombia 2025



Había 41.1 millones de usuarios de Internet en Colombia en el año 2025

La tasa de penetración de Internet de Colombia se situó en el 77.3% de la población total a principios de 2025.

El análisis de Kepios indica que los usuarios de Internet en Colombia aumentaron en 1.1 %, 428 mil de usuarios más entre el 2024 y 2025

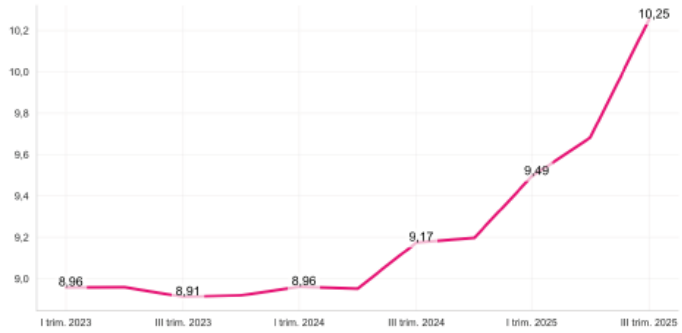
En aras de analizar el mercado de telecomunicaciones en el país, el Ministerio TIC presenta el Boletín trimestral del sector, el 23 de febrero de 2026 se publicó el Boletín.

Al término del tercer trimestre de 2025, el total de accesos fijos a Internet en Colombia alcanzó los 10,25 millones4, es decir, cerca de 1,1 millones de accesos más a Internet que los registrados en el mismo trimestre del año inmediatamente anterior, cuando se alcanzó una cifra de 9,17 millones.
(Gráfico 1).

Gobernación de Risaralda. NIT. 891 480 085-7
Calle 19 No 13 - 17 Pereira- Risaralda
PBX. +(57) (606) 3398300 - 01 8000 916 078
contactenos@risaralda.gov.co - www.risaralda.gov.co

Estudio previo para el proceso de mínima cuantía No. STIC-IPMC-026-2026

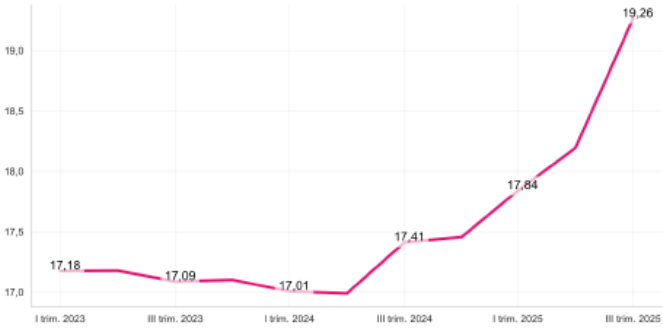
Gráfico 1. Accesos fijos a Internet (millones)



Fuente: Datos reportados por los proveedores de redes y servicios a Colombia TIC.
Fecha de consulta: 29 de enero de 2026. Pr: (3T-2025); Pv: (2T-2025 a 4T-2023); Df: (3T-2023).

Por su parte, el número aproximado de accesos fijos a Internet por cada 100 habitantes en el país se situó en 19 a septiembre de 2025. (Gráfico 2).

Gráfico 2. Accesos fijos a Internet por cada 100 habitantes



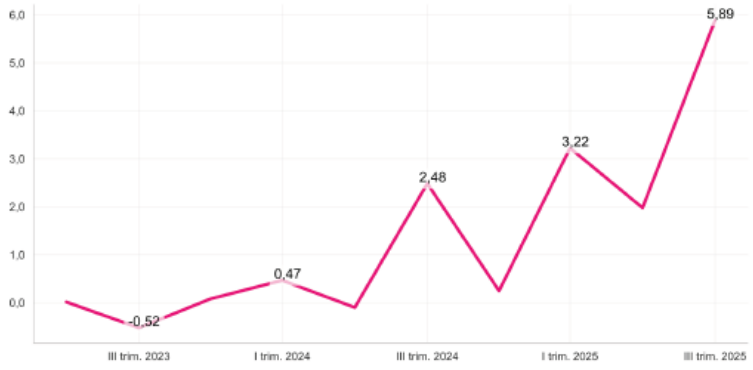
Fuente: Datos reportados por los proveedores de redes y servicios a Colombia TIC y proyecciones de población del DANE con base en el Censo 2018. Fecha de consulta: 29 de enero de 2026. Pr: (3T-2025); Pv: (2T-2025 a 4T-2023); Df: (3T-2023).

Con una variación del 5,89 % entre el tercer trimestre de 2025 y el trimestre inmediatamente anterior, los accesos fijos a Internet presentaron un crecimiento en valores absolutos mayor de 569 mil accesos, por su

Gobernación de Risaralda. NIT. 891 480 085-7
Calle 19 No 13 - 17 Pereira- Risaralda
PBX. +(57) (606) 3398300 - 01 8000 916 078
contactenos@risaralda.gov.co - www.risaralda.gov.co

parte la variación porcentual presentada en el 2024 para el mismo periodo de análisis fue de -2,48 %. (Gráfico 3).

Gráfico 3. Variación porcentual trimestral del número de accesos a Internet fijo

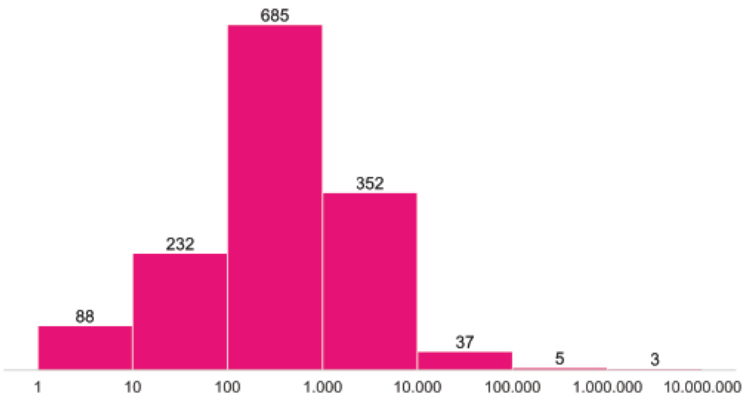


Fuente: Datos reportados por los proveedores de redes y servicios a Colombia TIC. Fecha de consulta: 29 de enero de 2026.
Pr: (3T-2025); Pv: (2T-2025 a 4T-2023); Df: (3T-2023).

Al finalizar el tercer trimestre de 2025, la distribución de Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST), según el número de accesos fijos a Internet, muestra que tres registraron más de 1 millón de accesos, mientras que 685 proveedores tenían entre 100 y 1.000 accesos. (Gráfico 4).

Estudio previo para el proceso de mínima cuantía No. STIC-IPMC-026-2026

Gráfico 4. Número de proveedores según el número de accesos fijos a Internet



Fuente: Datos reportados por los proveedores de redes y servicios a Colombia TIC. Fecha de consulta: 29 de enero de 2026.
Pr: (3T-2025); Pv: (2T-2025 a 4T-2023); Df: (3T-2023).

Según FEDESOFT en el artículo publicado en enero de 2026, la industria digital representa el 12,2 % de las exportaciones de servicios del país.

- Las exportaciones crecieron 357% en la última década.
- Durante el tercer trimestre de 2025, las exportaciones de la industria digital alcanzaron los USD 655 millones.

La industria digital colombiana se consolida como uno de los pilares de la exportación de servicios del país. De acuerdo con el Observatorio de Datos del Centro de Investigación de Fedesoft (Cenisoft), en 2025 el sector representó el 12,2 % del total de las exportaciones de servicios, confirmando su creciente peso en la economía nacional.

El buen desempeño del sector se sustenta en una expansión sostenida. En los últimos diez años, las exportaciones de la industria digital crecieron 357%, al pasar de USD 485 millones en 2014 a USD 2.217 millones en 2024, año en el que el sector superó por primera vez la barrera de los USD 2.000 millones.

Crecimiento que se mantuvo para el 2025, en el cual, el tercer trimestre de este año, las exportaciones de la industria digital alcanzaron los USD 655 millones, lo que representó un crecimiento del 13 % frente al mismo periodo de 2024 (USD 578 millones). En ese mismo

trimestre, las importaciones del sector se ubicaron en USD 978 millones, con un aumento del 11 % anual.

Este comportamiento refleja una reducción gradual del déficit de la balanza comercial de la industria digital, en la medida en que las exportaciones crecen a un ritmo ligeramente superior al de las importaciones, aunque ambas mantienen dinámicas similares.

La participación de los servicios informáticos en el total de las exportaciones de la industria digital en el tercer trimestre del 2025 fue del 82 %. Es decir, que estos servicios siguen jalonando el crecimiento de la industria digital en materia de exportación.

Dichos resultados del Observatorio de Datos del centro de investigación de Fedesoft (Cenisoft), evidencian que la industria digital no solo es uno de los sectores más dinámicos del país, sino también un actor estratégico para la diversificación de las exportaciones colombianas, la generación de empleo calificado y la inserción del país en la economía digital global.

El sector digital en Colombia para el año 2026 se caracteriza por un enfoque en la cerrada bre cha digital y la digitalización del Estado. Se busca formar talento a escala en áreas como la pr ogramación, ciencia de datos, IA y ciberseguridad. Además, se planea la aceleración del despl iegue de 5G y la ruta de 6G, así como la creación de una identidad digital interoperable y la im plementación de trámites en línea.

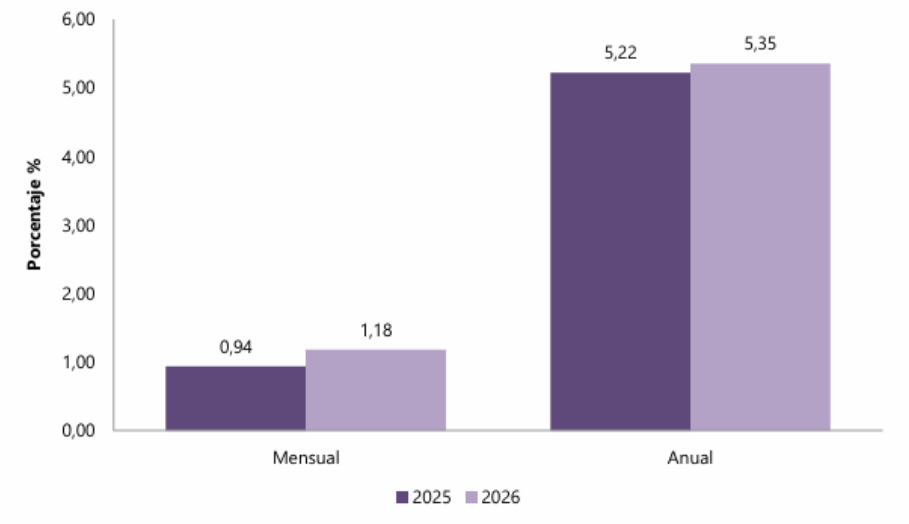
DATOS MACROECONÓMICOS

Estudio previo para el proceso de mínima cuantía No. STIC-IPMC-026-2026

Índice de Precios al Consumidor (IPC)

Enero 2026

Gráfico 1. IPC Variaciones
Total Nacional
Enero 2025 - 2026



Fuente: DANE, IPC.

Gobernación de Risaralda. NIT. 891 480 085-7
Calle 19 No 13 - 17 Pereira- Risaralda
PBX. +(57) (606) 3398300 - 01 8000 916 078
contactenos@risaralda.gov.co - www.risaralda.gov.co

Estudio previo para el proceso de mínima cuantía No. STIC-IPMC-026-2026

Cuadro 1. IPC Variación y contribución mensual
Según divisiones de gasto
Enero 2025 - 2026

		2025		2026	
Divisiones de Gasto	Peso (%)	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales
Restaurantes y hoteles	9,43	1,90	0,21	2,94	0,33
Transporte	12,93	1,71	0,23	2,14	0,29
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	0,64	0,01	1,79	0,03
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	1,62	0,30	1,66	0,31
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	0,70	0,03	1,50	0,06
Salud	1,71	1,04	0,02	1,21	0,02
TOTAL	100,00	0,94	0,94	1,18	1,18
Bienes y servicios diversos	5,36	0,54	0,03	0,79	0,04
Recreación y cultura	3,79	-0,18	-0,01	0,50	0,02
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	0,39	0,12	0,23	0,07
Prendas de vestir y calzado	3,98	-0,15	0,00	0,18	0,01
Información y comunicación	4,33	-0,19	-0,01	0,06	0,00
Educación	4,41	0,00	0,00	0,00	0,00

Fuente: DANE, IPC
Nota: La diferencia en la suma de las variables obedece al sistema de aproximación en el nivel de dígitos trabajados en el índice.

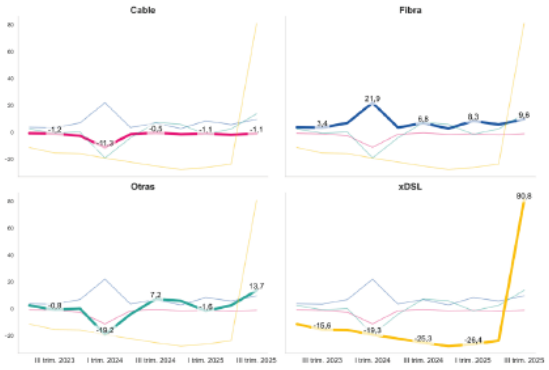
En el mes de enero de 2026, el IPC registró una variación de 1,18% en comparación con diciembre de 2025, seis divisiones se ubicaron por encima del promedio nacional (1,18%): Restaurantes y hoteles (2,94%), Transporte (2,14%), Bebidas alcohólicas y tabaco (1,79%), Alimentos y bebidas no alcohólicas (1,66%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (1,50%) y por último, Salud (1,21%). Por debajo se ubicaron: Bienes y servicios diversos (0,79%), Recreación y cultura (0,50%), Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (0,23%), Prendas de vestir y calzado (0,18%), Información y comunicación (0,06%) y por último, Educación (0,00%).

Entre el tercer trimestre de 2025 y el trimestre inmediatamente anterior se presentaron las siguientes variaciones trimestrales en términos de tecnologías de acceso: Fibra óptica con 9,6 %; Cable, -1,1 %; xDSL, 80,8 %, otras tecnologías de acceso fijo a Internet, 13,7 %. (Gráfico 14).

Gobernación de Risaralda. NIT. 891 480 085-7
Calle 19 No 13 - 17 Pereira- Risaralda
PBX. +(57) (606) 3398300 - 01 8000 916 078
contactenos@risaralda.gov.co - www.risaralda.gov.co

Estudio previo para el proceso de mínima cuantía No. STIC-IPMC-026-2026

Gráfico 14. Variación trimestral de accesos fijos a Internet por tipo de tecnología (%)

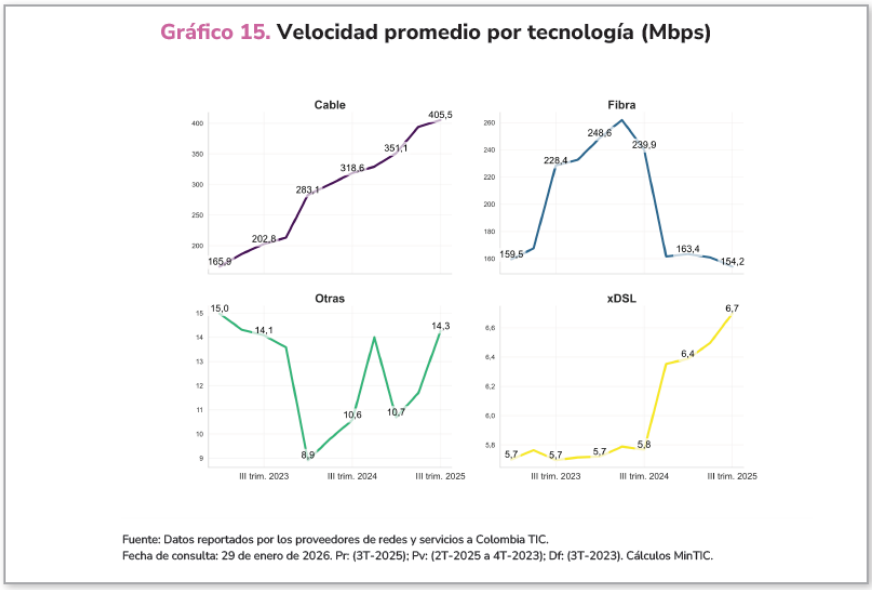


Fuente: Datos reportados por los proveedores de redes y servicios a Colombia TIC.
Fecha de consulta: 29 de enero de 2026. Pr: (3T-2025); Pv: (2T-2025 a 4T-2023); Df: (3T-2023).

Al término del tercer trimestre de 2025, la tecnología de acceso fijo a Internet que presentó la mayor velocidad de descarga promedio en todo el país fue Cable con 405,5 Mbps, seguida por la tecnología Fibra Óptica con 154,2 Mbps; otras tecnologías con 14,3 Mbps; y xDSL con 6,7 Mbps. (Gráfico 15).

Gobernación de Risaralda. NIT. 891 480 085-7
Calle 19 No 13 - 17 Pereira- Risaralda
PBX. +(57) (606) 3398300 - 01 8000 916 078
contactenos@risaralda.gov.co - www.risaralda.gov.co

Estudio previo para el proceso de mínima cuantía No. STIC-IPMC-026-2026



EL DÓLAR (TRM)



Durante el periodo comprendido entre marzo de 2025 y marzo de 2026, el tipo de cambio del dólar estadounidense (USD) frente al peso colombiano (COP) presentó una tendencia decreciente.

Estudio previo para el proceso de mínima cuantía No. STIC-IPMC-026-2026

El valor promedio del tipo de cambio en marzo de 2025 se situó alrededor de **$4.130 COP/USD**, mientras que para marzo de 2026 el promedio descendió a aproximadamente **$3.710 COP/USD**.

Esta variación representa una **disminución nominal cercana a $420 COP por dólar**, equivalente a una **apreciación del peso colombiano del orden del 10% frente al dólar estadounidense**.

En términos técnicos, el periodo analizado evidencia una **apreciación del peso colombiano frente al dólar**, reflejada en la disminución del tipo de cambio promedio. Este comportamiento tiene implicaciones directas sobre variables como la competitividad de las exportaciones, el costo de las importaciones y la valoración de activos denominados en moneda extranjera.

ESTRATEGIAS DEL SECTOR TIC

En la actualidad las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) han recobrado gran importancia y se reconoce el impacto que pueden generar frente a la competitividad y desarrollo económico -social del territorio. El uso de estas tecnologías hoy se encuentra activa en el desempeño de la cotidianidad de la población, así como ha generado cambios significativos en la forma como interactúan las personas, ha cambiado y mejorado la manera como las personas pueden aprender esto genera un impacto positivo para estudiantes y docentes.

Han promovido la inclusión de persona que habían estado alejadas de la Tecnología, potencializo su uso en el sector público y privado, el sector productivo encontró un gran aliado para comercializar sus productos, las empresas, encontraron una nueva forma de configurar sus procesos y a aumentar la productividad, la rapidez con que se realizan y al mismo tiempo reducir los costos de transacción. Es por lo anterior que desde el Gobierno Nacional se ha considerado varias estratégicas TIC que permitan fomentar la competitividad y la igualdad de oportunidades en Colombia. Por ello el ministerio TIC ha trazado su ruta de trabajo en tres ejes de cambio, en el cual se invita a que se estructuren los planes de desarrollo territorial de los periodos 2024-2027 y prioriza estrategias en el sector, que vayan encaminadas en los siguientes aspectos:

- Conectividad: Reducción de la brecha digital y la pobreza
- Tecnología que transforma: Ecosistemas de innovación
- Educación Digital

Enfocandose en Tecnología que transforma: Ecosistemas de Innovación Con la transformación digital y tecnología con propósito se impulsen la eficiencia administrativa,

Gobernación de Risaralda. NIT. 891 480 085-7
Calle 19 No 13 - 17 Pereira- Risaralda
PBX. +(57) (606) 3398300 - 01 8000 916 078
contactenos@risaralda.gov.co - www.risaralda.gov.co

impacta positivamente la calidad de vida de los ciudadanos y, en general, los habitantes del territorio nacional y la competitividad del país, se promueve la generación de valor público a través de la transformación digital del Estado, de manera proactiva, confiable, articulada y colaborativa entre los Grupos de Interés y permitir el ejercicio de los derechos de los usuarios del ciberespacio. Se prioriza las siguientes estrategias: • Fomentar ecosistemas de innovación como mecanismo para acelerar la transformación digital del sector público y del sector privado. (Servicio de apoyo financiero al desarrollo de soluciones tecnológicas) La innovación pública digital que introduzca nuevas soluciones basadas en tecnologías digitales para un desarrollo sostenible y el mejoramiento del desempeño del sector público. Apoyo económico para que emprendedores desarrollen soluciones tecnológicas base TIC para diferentes sectores a través de convocatorias. Se entiende por solución tecnológica el desarrollo de software o hardware que permita satisfacer necesidades de sectores específicos de la economía

IMPORTANCIA DEL SECTOR TI Y LAS TECNOLOGIAS EMERGENTES

El concepto de gobierno digital representa una transformación fundamental en la manera en que los gobiernos abordan el desarrollo y la administración de sus funciones. Desde la definición de objetivos administrativos medibles hasta la mejora de la prestación de servicios públicos, desde la toma de decisiones basada en datos hasta la promulgación de políticas respaldadas por evidencia, y desde el fomento de una mayor responsabilidad y transparencia gubernamental hasta la generación de una mayor confianza pública, los gobiernos están aprovechando de manera transformadora el poder de las tecnologías de la información y las tecnologías digitales emergentes.

En cuanto a la financiación de la investigación y desarrollo (I+D), el sector empresarial lidera con un 54%, seguido por la financiación pública con un 22%, y las Instituciones de Educación Superior ocupan el tercer lugar con aproximadamente el 10%. Este panorama destaca la relevancia del sector privado en la generación de nuevo conocimiento y la necesidad de fortalecer la inversión pública y la contribución de las instituciones educativas.

En la era de la transformación, los gobiernos se encuentran sometidos a una presión creciente para mejorar la experiencia de los ciudadanos mediante la provisión de servicios más eficientes, procesos seguros, y el suministro y acceso a la información. En este contexto, las tecnologías emergentes desempeñan un papel fundamental para modernizar el sector gubernamental. En los últimos años, diversos factores de riesgo social han destacado la necesidad imperativa de que los gobiernos implementen políticas e intervenciones destinadas a ayudar a las poblaciones vulnerables. Este enfoque comienza por comprender mejor las necesidades ciudadanas, basándose en circunstancias individuales y cotidianas.

Estudio previo para el proceso de mínima cuantía No. STIC-IPMC-026-2026

El escrutinio y la supervisión han aumentado considerablemente, ya que los ciudadanos exigen una inversión más efectiva de sus impuestos y una gestión transparente de los servicios públicos. La disminución de la confianza pública, generada por fallas en políticas y servicios gubernamentales, contribuye a que la población desconfíe de la capacidad del gobierno para atender sus necesidades. Este debilitamiento de la confianza y del "capital social" tiene consecuencias significativas, erosionando la autoridad gubernamental y el compromiso cívico. Además, impacta en la eficacia del gobierno y mina la confianza de inversores, empresas y consumidores.

La adopción estratégica de tecnologías emergentes en el sector gubernamental no solo puede abordar estos desafíos, sino que también puede impulsar la transparencia, la eficiencia y la participación ciudadana. Al aprovechar las innovaciones tecnológicas, los gobiernos pueden responder de manera más efectiva a las demandas ciudadanas, mejorar la entrega de servicios, y reconstruir la confianza pública en su capacidad para abordar las necesidades y desafíos de la sociedad en constante evolución.

En este contexto, las tecnologías emergentes, como el uso de la inteligencia artificial, ofrecen beneficios significativos para abordar los factores de riesgo mencionados. Estas tecnologías permiten la prestación de servicios eficientes al reducir errores, mejorar la fiabilidad y proporcionar mayor transparencia. La calidad de los datos y la optimización de tareas se ven mejoradas, lo que facilita la toma de decisiones más efectiva. La inteligencia artificial también tiene la capacidad de analizar datos para prever eventos futuros, contribuyendo así a una toma de decisiones más informada.

La digitalización previa de procesos es clave en este contexto, ya que sienta las bases para aprovechar plenamente los beneficios de la inteligencia artificial. Además, estas tecnologías pueden ser utilizadas para el seguimiento de postulantes y atenciones ciudadanas, así como para personalizar procesos de atención. La clasificación de huellas dactilares y faciales para autenticación de identidad es otro ejemplo de cómo estas tecnologías emergentes pueden fortalecer la seguridad y la eficiencia en los servicios gubernamentales

3. Análisis de riesgos

La entidad estructuró dicho análisis a través de la matriz de riesgos que hace parte integral del presente estudio previo. (Ver anexo No 2)

4. Análisis de la demanda

Gobernación de Risaralda. NIT. 891 480 085-7
Calle 19 No 13 - 17 Pereira- Risaralda
PBX. +(57) (606) 3398300 - 01 8000 916 078
contactenos@risaralda.gov.co - www.risaralda.gov.co

Estudio previo para el proceso de mínima cuantía No. STIC-IPMC-026-2026

El principal potencial del sector del software y las TI es transformar las economías y la sociedad.

Según el Productivo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, las oportunidades para el sector de software y TI apuntan a consolidarse como el principal soporte para acelerar la productividad y competitividad de las empresas y otros sectores de la economía.

El sector tecnológico atraviesa un punto de inflexión a nivel global, y Colombia no es la excepción. Con el rápido avance de la inteligencia artificial, la ciberseguridad y la sostenibilidad, el país enfrenta una gran oportunidad para consolidarse como líder regional en innovación.

En este contexto, resulta fundamental analizar las tendencias que marcarán el desarrollo tecnológico en 2026 y su impacto en la competitividad empresarial y el crecimiento sostenible

La innovación y la adaptabilidad se han convertido en pilares esenciales para el éxito empresarial. Las empresas tecnológicas tienen ante sí oportunidades significativas que, si se gestionan de manera estratégica, pueden transformar sus modelos de negocio y generar un impacto positivo en la sociedad.

Según el informe de EY "Las 10 principales oportunidades para las empresas de tecnología en 2025", la inteligencia artificial, la ciberseguridad y la sostenibilidad destacan como áreas clave de crecimiento.
Los líderes empresariales y tecnológicos del país tienen la oportunidad de impulsar la innovación y la sostenibilidad. Esto implica invertir en tecnologías avanzadas, fomentar la capacitación del talento humano y desarrollar políticas empresariales que promuevan la ética y la transparencia.

El sector tecnológico en Colombia enfrenta un momento clave, con prometedoras oportunidades para 2026.

No obstante, para materializar este potencial, es esencial abordar los desafíos con responsabilidad y visión estratégica. Un enfoque colaborativo y centrado en el bienestar social garantizará que la tecnología no solo impulse el crecimiento económico, sino que también contribuya a un futuro más equitativo y sostenible.
La transformación ya está en marcha, y cada actor del ecosistema tecnológico tiene un papel fundamental en la construcción del futuro de la inteligencia artificial en Colombia.

En la presente vigencia y/o en anteriores, el departamento de Risaralda ha contratado los bienes y/o servicios requeridos así:

Estudio previo para el proceso de mínima cuantía No. STIC-IPMC-026-2026

N°	MODALIDAD	N° REFERENCIA	OBJETO	VALOR	CONTRATISTA
1	MÍNIMA CUANTÍA	STIC-IPMC-014-2025	SERVICIO DE SOFTWARE PARA GESTIÓN DE CITAS Y/O TURNOS TIPO SAAS INCLUYE EQUIPOS; PARA LA SECRETARÍA DE HACIENDA.	32.746.539	LA COMPUTIENDA SAS
2	MÍNIMA CUANTÍA	STIC-IPMC54-2024.	ADQUISICION DE LICENCIA PARA VIRTUALIZACION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA DEL DEPARTAMENTO DE RISARALDA	37.000.000	TEK SOLUCIONES TECNOLOGICAS SAS.
3	MÍNIMA CUANTÍA	STIC-IPMC545-2024	ADQUISICIÓN DE LICENCIAS PARA EL FIREWALL DEL SISTEMA DE SEGURIDAD PERIMETRAL DEL DEPARTAMENTO DE RISARALDA	83.352.656	INGENIERIA TELEMATICA S.A.S
4	MÍNIMA CUANTÍA	STIC-IPMC51-2024	ADQUISICIÓN DE LICENCIAS PARA REALIZAR COPIAS DE SEGURIDAD EN INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA DEL DEPARTAMENTO DE	11.800.000	TEK SOLUCIONES TECNOLOGICAS SAS.

5. Análisis del valor del presupuesto

Para determinar el presupuesto oficial del contrato se obtuvieron 3 cotizaciones por 3 proveedores referente al producto objeto de este estudio y se obtuvo precio promedio incluido

Gobernación de Risaralda. NIT. 891 480 085-7
Calle 19 No 13 - 17 Pereira- Risaralda
PBX. +(57) (606) 3398300 - 01 8000 916 078
contactenos@risaralda.gov.co - www.risaralda.gov.co

Estudio previo para el proceso de mínima cuantía No. STIC-IPMC-026-2026

IVA, el cual será el valor base de presupuesto.

Lo anterior teniendo en cuenta que el licenciamiento de software es un modelo de distribución donde el comprador de software no adquiere ningún derecho de propiedad, sino un derecho a usar el software. Cada empresa es quien define el uso y las características del Licenciamiento del software que otorga al comprador. Cada empresa de software ofrece diferentes modalidades de licenciamiento cuyo precio varía de acuerdo con el volumen de licencias adquiridas y los compromisos que el comprador adquiera, documento que se adjunta y hace parte fundamental del presente proceso.

El cálculo se realizó a través de la metodología análisis de precios del mercado mediante promedio simple de tres cotizaciones solicitadas por la entidad, lo que arrojó el valor estimado del contrato y las que hacen parte integral del presente proceso. Para el efecto la entidad estableció como presupuesto oficial el valor de **CUARENTA Y CINCO MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS M/CTE ($45.800.000), IVA incluido**.

Para la realización del cálculo anterior se tuvieron en cuenta las cotizaciones remitidas por la Secretaria de Hacienda.

Teniendo en cuenta el análisis realizado previamente, al valor total del presupuesto que se requiere para el proceso que se pretende contratar es la suma de **CUARENTA Y CINCO MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS ONCE PESOS MONEDA CTE ($ 45.799.711) INCLUIDO IVA** y demás cargos en que pueda incurrir el contratista.

NOMBRE	VALOR INCLUIDO IVA
INGENIERIA AUDIVISUAL SAS	$ 46.265.000
COMPUTIENDA	$ 45.135.034
SUMATECH	$ 45.999.100
PROMEDIO	**$ 45.799.711**

ESTUDIO PREVIO

LA SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION Y LA SECRETARÍA DE HACIENDA, realiza el **ESTUDIO PREVIO** requerido conforme al artículo 25, numeral 7 de la Ley 80 de 1993, y el artículo 2.2.1.2.1.5.1 del Decreto 1082 de 2015.

Gobernación de Risaralda. NIT. 891 480 085-7
Calle 19 No 13 - 17 Pereira- Risaralda
PBX. +(57) (606) 3398300 - 01 8000 916 078
contactenos@risaralda.gov.co - www.risaralda.gov.co

Estudio previo para el proceso de mínima cuantía No. STIC-IPMC-026-2026

La necesidad para la presente contratación surge de la solicitud realizada por la Secretaría de Hacienda, la cual sustentó su necesidad mediante SAIA No. No. 20260414-7289-I del 14 de Abril de 2026, remitido a la Secretaría de las TICS, documentos que hacen parte del presente estudio previo, así:

NECESIDAD DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA

1. Descripción de la necesidad.

En la Secretaria de Hacienda Departamental se radican las competencias, atribuciones y funciones relacionadas con la definición del Sistema Tributario departamental, la Administración de sus tributos y el recaudo, administración, giro y registros de los recursos fiscales y bienes patrimoniales del departamento.

Para tal fin, como se encuentra establecido en el Decreto 1042 de 2017, la Secretaria de Hacienda Departamental tiene como parte de sus funciones generales:

- Planear, orientar y ejecutar las políticas económico-financieras del Departamento que permitan la financiación de los planes, programas y proyectos del Gobierno Departamental, mediante procesos de gestión financiera y racionalización del gasto público.

- Definir y mantener actualizado el Sistema Tributario departamental con el manejo de los tributos, tasas, contribuciones y demás rentas que han de formar parte del presupuesto departamental.

- Velar por una adecuada Administración tributaria departamental para lograr las mayores eficiencias en los procesos de fiscalización y gestión de ingreso del departamento, determinación tributaria, recaudo y cobro de la cartera tributaria del departamento

Así mismo la Dirección de Fiscalización y Gestión de Ingresos de la Secretaria de Hacienda es la responsable de la planificación y reglamentación del Sistema Tributario del departamento y la Administración Tributaria para la fiscalización, discusión y determinación de los impuestos y rentas departamentales y su recaudo y cobro por mora.

En la dinámica normal la oficina de Fiscalización y Gestión de Ingresos de la Secretaria de Hacienda atiende a diario una gran cantidad de usuarios que se presentan para realizar diversos trámites, desde solicitar información, hasta tramitar el pago de los impuestos. Durante el primer trimestre 2026 se han atendido aproximadamente 21.088 usuarios.

Para el Departamento de Risaralda es conveniente y oportuno adquirir un software moderno y tecnificado que permita atender de manera oportuna a los usuarios, asignar citas, asignar

Gobernación de Risaralda. NIT. 891 480 085-7
Calle 19 No 13 - 17 Pereira- Risaralda
PBX. +(57) (606) 3398300 - 01 8000 916 078
contactenos@risaralda.gov.co - www.risaralda.gov.co

módulo de atención, medir tiempos en el proceso y generar informes de gestión.

A continuación, se detallan las razones específicas que respaldan el uso del servicio de este sistema:

Mejora en la Experiencia del Cliente: La implementación de un sistema de turnos proporcionará a los usuarios de la entidad una experiencia más fluida y organizada al solicitar servicios en la sección de impuestos. Al disponer de un dispensador de tiquetes y una pantalla táctil para seleccionar el servicio requerido, los usuarios podrán obtener su turno de manera rápida y sencilla, reduciendo así el tiempo de espera y mejorando su satisfacción.

Debido a la alta demanda de servicios relacionados con trámites de vehículos, registro y consumo por parte de los contribuyentes, se hace necesario y es de vital importancia prestar un buen servicio y garantizar la comodidad de los mismos, con el digiturno logramos este beneficio para el contribuyente y permite a la Secretaria de Hacienda realizar seguimiento y tomar decisiones con base a las estadísticas que arroja el sistema de información.

Optimización de Recursos y Personal: El sistema de turnos permitirá una distribución más eficiente de los recursos y del personal de atención al cliente en la sede. Al asignar turnos de manera automática y gestionar la cola de espera de manera inteligente, se evitarán las congestiones y se garantizará una atención equitativa y oportuna para todos los usuarios.

Lo cual redunda en beneficios para el contribuyente y Gobernación, teniendo en cuenta que el personal de atención podrá administrar mejor el tiempo y se reduce el estrés que genera la aglomeración de personas.

Seguimiento y Gestión de Datos: El software para llamar turnos incluido en el sistema proporcionará a la entidad la capacidad de realizar un seguimiento detallado de la atención al usuario, lo que permitirá analizar métricas importantes como el tiempo de espera promedio y la cantidad de usuarios atendidos por día. Estos datos serán fundamentales para identificar áreas de mejora y optimizar el servicio en el futuro.

Instalación y Capacitación Remota: La inclusión de servicios de instalación y capacitación remota garantiza una implementación sin problemas del sistema de turnos en la sede de la entidad. Esto minimiza la interrupción en las operaciones diarias y asegura que el personal esté debidamente capacitado para utilizar el sistema de manera efectiva desde el primer día de operación.

Garantía de Funcionamiento: El sistema de turnos deberá estar respaldado por una garantía de funcionamiento, lo que brinda tranquilidad a la entidad en cuanto a la fiabilidad y el rendimiento del sistema. Además, el soporte técnico proporcionado asegura que cualquier problema o consulta sea

atendido de manera rápida y efectiva, garantizando la continuidad del servicio.

Se necesita un digiturno como herramienta tecnológica que ayude a organizar la atención al público, mejorar la experiencia de usuario y contribuir a:

• Mejorar la atención: El digiturno ayuda a mantener el orden en la sala de espera de impuestos, ya que los contribuyentes esperan su turno en un orden numérico. Esto reduce la confusión y el desorden, y facilita a los funcionarios la atención al cliente.

2. Ahorra tiempo: El digiturno permite a los contribuyentes esperar su turno sin tener que permanecer de pie en una fila. De esta manera, pueden hacer otras cosas mientras esperan, como sentarse cómodamente en un área de espera.

2. Mayor comodidad: El sistema de digiturno de impuestos de la gobernación ofrecerá mayor comodidad y tranquilidad para los contribuyentes. Sabrán que su turno está llegando y no tienen que preocuparse por perderlo.

4. Atención personalizada: El digiturno al reducir el tiempo de espera, los funcionarios pueden dedicar más tiempo y atención personalizada a cada contribuyente. Esto permite responder mejor a las necesidades específicas de cada contribuyente y brindar un servicio de mayor calidad.

5. Control de aforo: El uso del digiturno permitirá controlar el número de personas en la sala de espera de impuestos en un momento dado.

6. Mejorar la percepción del pago de impuestos: El digiturno es una herramienta moderna y eficiente, que puede contribuir a mejorar la percepción del pago de los impuestos. Los contribuyentes pueden percibir a la gobernación como innovadora y preocupada por brindar una experiencia de cobro más agradable.

7. Recopilación de datos: Con el digiturno se recopilan datos sobre los tiempos de espera y el número de contribuyentes atendidos. Estos datos ayudan a la gobernación a mejorar la eficiencia de su servicio y optimizar la atención al cliente en el futuro.

Se van a beneficiar con el Digiturno, los contribuyentes, los funcionarios de atención, los directivos y en general toda la Gobernación en la mejora de su productividad.

ANÁLISIS DE LA SECRETARÍA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

Con relación a la Secretaría de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y su participación en el

Estudio previo para el proceso de mínima cuantía No. STIC-IPMC-026-2026

presente proceso se tiene que, de conformidad con los dispuesto en el Decreto de Delegación de competencia N° 012 de enero 02 de 2024 y "Manual de Contratación para el Departamento de Risaralda Administración Central adoptado por el N. 172 de marzo 11 de 2022, Dicha dependencia tramitará e impulsará dicho proceso teniendo en cuenta las consideraciones del ítem 9.3 y que la necesidad inicial o primaria parte de los documentos que debe remitir de manera completa, integral y explícita el Despacho o Dirección que requiere el apoyo de la Secretaría TIC, como lo dispone el ítem 9.3.1. Es importante manifestar que la necesidad no parte de la Secretaría TIC, sino que recibe el proceso para su estudio y consideración técnicas y de ingeniería en los procesos de adquisición, actualización y/o mantenimiento de hardware y software de la Administración Departamental. Es importante dar claridad que la identificación y correcta suscripción de los documentos presupuestales está a cargo de la dependencia solicitante.

LA SECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN, tiene la delegación por competencia según Decreto 012 de enero 02 de 2024 para realizar el análisis, revisión, gestión, requerimientos a las dependencias, y adelantar los procesos contractuales necesarios con el debido apoyo de cada dependencia que tenga necesidades tecnológicas, para la adquisición de los elementos de hardware que mejoren el parque computacional de la Gobernación de Risaralda,

En atención a lo anterior existe la necesidad de soportar tecnológicamente la operación y apoyar la gestión institucional con avances tecnológicos que permitan la operación de un sistema de turnos que proporcione a los usuarios de la entidad una experiencia más fluida y organizada al solicitar servicios en la sección de impuestos.

De conformidad con la descripción de la necesidad planteada por la SECRETARÍA DE HACIENDA y al acompañamiento desde el componente técnico realizado por parte de la dependencia se hace necesario, conforme al presupuesto, adelantar un proceso de selección de Invitación Pública de Mínima Cuantía.

La Secretaría de Hacienda requiere implementar un servicio de software para gestión de citas y/o turnos tipo SaaS, incluyendo los equipos necesarios para su funcionamiento, con el propósito de optimizar la atención al ciudadano, mejorar los tiempos de respuesta y fortalecer la organización en la prestación del servicio.

En ese sentido, resulta más conveniente para la entidad contratar el servicio bajo modalidad de arrendamiento o suscripción, y no mediante compra de software y equipos, por las siguientes razones:

Gobernación de Risaralda. NIT. 891 480 085-7
Calle 19 No 13 - 17 Pereira- Risaralda
PBX. +(57) (606) 3398300 - 01 8000 916 078
contactenos@risaralda.gov.co - www.risaralda.gov.co

Estudio previo para el proceso de mínima cuantía No. STIC-IPMC-026-2026

1. Optimización de recursos públicos

La adquisición de equipos tecnológicos y licencias de software implica una inversión inicial elevada, además de costos adicionales asociados al mantenimiento, soporte técnico, reposición y actualización tecnológica. Bajo la modalidad SaaS con alquiler de equipos, la entidad realiza únicamente pagos por el tiempo de uso requerido, permitiendo una administración más eficiente y racional de los recursos públicos.

2. Actualización tecnológica permanente

Los equipos y plataformas tecnológicas presentan rápida obsolescencia. Mediante el esquema de alquiler y servicio SaaS, el proveedor garantiza la actualización, mantenimiento y correcto funcionamiento tanto del software como de los equipos suministrados, evitando que la entidad asuma costos futuros de modernización tecnológica.

3. Reducción de cargas operativas y administrativas

La compra de equipos y software obligaría a la entidad a asumir actividades de administración, almacenamiento, mantenimiento correctivo y preventivo, soporte técnico especializado y eventual reposición de elementos dañados o desactualizados. Con el modelo contratado, dichas obligaciones recaen en el proveedor, permitiendo que la entidad concentre sus esfuerzos en el cumplimiento de su misión institucional.

4. Mayor flexibilidad y escalabilidad del servicio

El modelo SaaS permite ajustar la capacidad del servicio conforme a las necesidades de la entidad, facilitando ampliaciones, modificaciones o mejoras sin necesidad de realizar nuevas adquisiciones de infraestructura tecnológica.

5. Continuidad y disponibilidad del servicio

La contratación integral del software junto con los equipos permite garantizar compatibilidad, soporte unificado y continuidad en la operación del sistema de gestión de citas y turnos, reduciendo riesgos de fallas técnicas y tiempos de indisponibilidad.

6. Conveniencia financiera y presupuestal

La modalidad de servicio evita la inmovilización de recursos en activos tecnológicos que pierden valor rápidamente, permitiendo distribuir el gasto durante la vigencia contractual y facilitando la planeación presupuestal de la entidad.

Por lo anterior, se concluye que para la Secretaría de Hacienda resulta técnica, administrativa

Gobernación de Risaralda. NIT. 891 480 085-7
Calle 19 No 13 - 17 Pereira- Risaralda
PBX. +(57) (606) 3398300 - 01 8000 916 078
contactenos@risaralda.gov.co - www.risaralda.gov.co

y financieramente más favorable contratar un servicio de software tipo SaaS con suministro de equipos bajo modalidad de alquiler, en lugar de efectuar la compra de software y hardware, toda vez que ello garantiza eficiencia, actualización tecnológica, continuidad del servicio y adecuada administración de los recursos públicos.

1.1 Conveniencia y oportunidad.

La presente inversión apunta con el plan de desarrollo "RISARALDA EQUITATIVA E INCLUYENTE" DIMENSIÓN 4 BUEN GOBIERNO - GESTIÓN Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL programa Fortalecimiento a la gestión y dirección de la administración pública territorial" subprograma "Implementar estrategias que garanticen la suficiencia y oportunidad de los recursos indispensables para la financiación de los planes, programas y proyectos establecidos en el Plan de Desarrollo Risaralda Equitativa e incluyente 20242027". Certificado de Conveniencia, Oportunidad y Registro de Actividades No. **BP- 2929 del 03/03/2026** Actividad: Garantizar el funcionamiento y puesta en marcha de los sistemas presupuestales, contables, financieros, de recaudo y fiscalización de la Administración Departamental.

Por lo anterior expuesto es conveniente la realización de un proceso por **INVITACION PUBLICA DE MINIMA CUANTIA,** para realizar un contrato con una persona natural o jurídica que reúna las condiciones según perfil, que este en capacidad de coordinar integralmente cualquier eventualidad que se presente dentro de la administración.

Nombre del Proyecto: FORTALECIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TI EN EL DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Código: 2024003660059

Actividad: GARANTIZAR EL FUNCIONAMIENTO Y PUESTA EN MARCHA DE LOS SISTEMAS PRESUPUESTALES, CONTABLES, FINANCIEROS, DE RECAUDO Y FISCALIZACIÓN DE LA ADMINISTRACION DEPARTAMENTAL.

Certificado de Conveniencia, Oportunidad y Registro de Actividades: No. BP- **BP- 2929 del 03/03/2026.**

1.2 Plan Anual de Adquisición

El presente proceso de contratación se encuentra incluido en el Plan de Compras de la Entidad.

Estudio previo para el proceso de mínima cuantía No. STIC-IPMC-026-2026

1.3 Plan de Acción

El contrato que se pretende celebrar se encuentra dentro del plan de acción de la Secretaria de Hacienda.

1.4 Ordenanza de facultades

El Secretario se encuentra facultado para adelantar el presente proceso de contratación de acuerdo a la Ordenanza de facultades correspondiente al Decreto de Delegación 0012 del 02 de enero de 2024.

2. Objeto a contratar

“SERVICIO DE SOFTWARE PARA GESTIÓN DE CITAS Y/O TURNOS TIPO SAAS INCLUYE EQUIPOS; PARA LA SECRETARÍA DE HACIENDA”

2.1 Alcance del objeto a contratar

Contratar el servicio de Software para gestión de citas y/o turnos tipo SAAS que incluye equipos, con su respectivo soporte técnico y actualizaciones por espacio de siete (7) meses y quince (15) días calendario, para lo cual el oferente debe contar con un (1) ingeniero certificado por la firma fabricante del producto ofertado, Soporte y servicio técnico gratuito a nivel de software mediante accesos remotos (Teamviewer,Anydesk), vía telefónica, Skype, durante el tiempo de ejecución del contrato y certificación de parte del fabricante donde conste que el proponente es distribuidor de la herramienta o software.

2.2 Especificaciones técnicas del objeto a contratar

Las especificaciones técnicas se encuentran en la siguiente ficha técnica en cual hace parte fundamental el presente proceso.

DESCRIPCION	*CANTIDAD*

Gobernación de Risaralda. NIT. 891 480 085-7
Calle 19 No 13 - 17 Pereira- Risaralda
PBX. +(57) (606) 3398300 - 01 8000 916 078
contactenos@risaralda.gov.co - www.risaralda.gov.co

Estudio previo para el proceso de mínima cuantía No. STIC-IPMC-026-2026

SOFTWARE PARA GESTIÓN DE CITAS Y/O TURNOS TIPO SAAS Software basado en la nube utilizado para la gestión de turnos y citas de atención ordenada de ciudadanos, que requieren la programación de citas o turnos de manera eficiente, como oficinas de generación de pagos, recibos, oficinas de servicio al cliente, y las demás relacionadas con la gestión de trámites de atención ciudadana. Características principales: 1. Gestión de Turnos en Línea: Los ciudadanos pueden agendar sus turnos directamente en línea a través de una interfaz sencilla y accesible. Esto reduce la necesidad de llamadas telefónicas o visitas en persona para reservar citas y/o turnos e atención 2. Optimización de la Agenda: El software permite gestionar la disponibilidad de recursos, como personal o espacios, y asignar turnos de manera eficiente, evitando solapamientos o tiempos muertos innecesarios, agilizando la gestión pública. **3.** Personalización de Horarios: Los administradores pueden configurar horarios específicos para cada servicio, personal o día de la semana, adaptando el sistema a las necesidades del negocio. **4.** Informes y Estadísticas: El software genera informes detallados sobre el número de citas y/o turnos agendados y atendidos, tiempos de espera, cancelaciones, entre otros, permitiendo a los administradores tomar decisiones informadas para mejorar el proceso y la eficiencia operativa. **5.** Interfaz Intuitiva: interfaz fácil de usar tanto para el personal administrativo de la Entidad pública como para los usuarios, lo que facilita su adopción sin requerir capacitación extensa. Como sistema de software para la gestión de turnos, no depende de componentes de hardware específicos, ya que su funcionamiento se basa en plataformas digitales y en la conexión a internet. Sin embargo, para poder usar este tipo de software de manera efectiva, se pueden necesitar algunos componentes de hardware complementarios como tablets, impresoras y pantallas tipo smart tv con conexión a internet.	1
KIOSCO GENERADOR DE TURNOS Y HARDWARE Estructura en lámina de acero Cold Roller con chapa de seguridad.	1
IMPRESORA TERMICA Método de impresión: térmica directa. Velocidad de Impresión: 200 MM/s Ancho del papel: 80mm Ancho de Impresión: 72mm Capacidad de Columna: 576 Puntos/líneas Resolución: 203 DPI Autocortador: Parcial Interface (Doble Opción): USB / USB + LAN NV Flash: 256 Kbytes Códigos 1D: UPC-A/UPC-E / JAN13 (EAN13) / JAN8 (EAN8) / CODE39 / ITF/CODABAR / CODE93 / CODE128 Códigos 2D: Códigos QR / PDF417 Búfer de entrada: USB 128 Kbytes SDK: iOS / Android / Windows	1
COMPUTADOR AIO Procesador: Intel® Celeron® J412 Memoria RAM: DDR4, 8GB expandible hasta 16GB (1 slot) Disco Duro: 256GB SSD (MSATA/M2) Tamaño Pantalla: 15" TFT-LED Resolución: 1024 x 768 Relación de Aspecto: 4:03 Brillo: 250 Nits Touch Screen: True-Flat Capacitive Touch Screen (SIN BIZEL) Puertos: 1 VGA – 1 HDMI – 1 SERIAL – 6 USB – 1 RJ45 – 1 AUDIO JACK Conexión: Wi-Fi/Bluetooth 5.0 Sistema operativo: Windows 10 Profesional	1
PANTALLA SMART TV CON CONEXION HDMI	1

Gobernación de Risaralda. NIT. 891 480 085-7
Calle 19 No 13 - 17 Pereira- Risaralda
PBX. +(57) (606) 3398300 - 01 8000 916 078
contactenos@risaralda.gov.co - www.risaralda.gov.co

Estudio previo para el proceso de mínima cuantía No. STIC-IPMC-026-2026

ROLLOS TERMICOS Rollo en papel térmico personalizable de Ref. 80mm x 60 metros, que muestra número de turno asignado, nombre del servicio seleccionado, hora y fecha.	20
INSTALACIÓN, ASESORÍA Y CAPACITACIÓN Instalación de software y hardware, asesoría y capacitación: □ Capacitación a los asesores de turno para el uso y buen manejo del aplicativo (terminal virtual de llamado). □ Capacitación a un técnico o ingeniero para el manejo del aplicativo. □ Capacitación para soporte de primer nivel. Capacitación general en el módulo de administración: ✓ □ Cambio de videos y textos del banner. ✓ □ Creación de nuevos usuarios. ✓ □ Creación de nuevos servicios. ✓ □ Asignación de servicios a los asesores o usuarios. ✓ □ Visualización y descarga de reportes estadísticos, entre otros.	1
SOPORTE Y SERVICIO TECNICO Soporte y servicio técnico gratuito a nivel de software mediante accesos remotos (Teamviewer, Anydesk), vía telefónica, Skype, durante el tiempo de ejecución del contrato, (el cliente debe suministrar el acceso).	1

3. Obligaciones de las partes

3.1. Obligaciones del contratista

3.1.1. Obligaciones Generales del Contratista:

a. Ejecutar el objeto del Contrato en las condiciones de calidad, oportunidad, y obligaciones definidas en los Documentos del Proceso de contratación
b. Cumplir con las especificaciones técnicas del objeto presentadas en la oferta.
c. Dar a conocer al Departamento cualquier reclamación, petición, orden o similar de terceros que indirecta o directamente pueda tener algún efecto sobre la ejecución del Contrato o sobre sus obligaciones.
d. Obrar con lealtad y buena fe en el desarrollo del contrato.
e. El contratista debe ejecutar el contrato cumpliendo estándares ambientales, reduciendo los impactos que generan sus actividades contractuales; cuando sea el caso debe participar en actividades de implementación y fomento de un servicio de calidad y de buenas prácticas ambientales y de eficiencia energética.
f. Ejecutar el objeto del Contrato en las condiciones de calidad, oportunidad, y obligaciones definidas en los Documentos del Proceso de contratación.
g. Cumplir con las especificaciones técnicas del objeto presentadas en la oferta.
h. Dar a conocer al Departamento cualquier reclamación, petición, orden o similar de terceros que indirecta o directamente pueda tener algún efecto sobre la ejecución del Contrato o sobre sus obligaciones.

Gobernación de Risaralda. NIT. 891 480 085-7
Calle 19 No 13 - 17 Pereira- Risaralda
PBX. +(57) (606) 3398300 - 01 8000 916 078
contactenos@risaralda.gov.co - www.risaralda.gov.co

i. Obrar con lealtad y buena fe en el desarrollo del contrato.
j. El contratista debe ejecutar el contrato cumpliendo estándares ambientales reduciendo los impactos que generan sus actividades contractuales; cuando sea el caso debe participar en actividades de implementación y fomento de un servicio de calidad y de buenas prácticas ambientales y de eficiencia energética.
k. En cumplimiento con el Decreto 287 de 2026 ARTÍCULO 2.2.1.2.4.2.7.5. Subcontratación inclusiva: Cuando para la ejecución del contrato se requiera subcontratar bienes, obras, o servicios dentro de la cadena de provisión, se deberá punzonar la contratación de personas naturales con discapacidad y lo emprendimientos y empresas de personas con discapacidad, conforme a los criterios definidos en el artículo 2.2.1.2.4.2.6. del presente Decreto.

3.1.2. Obligaciones Específicas del Contratista:

El contratista se obliga a poner al servicio del Departamento de Risaralda el digiturno con los siguientes elementos descritos en las especificaciones técnicas:
a. Software para gestión de citas y/o turnos tipo SAAS
b. Kiosco generador de turnos y hardware
c. Impresora térmica
d. Computador AIO
e. Pantalla SMART TV con conexión HDMI
f. Rollos térmicos
g. Instalación, asesoría v capacitación
h. Soporte y servicio técnico
i. Contar con un (1) ingeniero certificado por la firma fabricante del producto ofertado
j. Soporte y servicio técnico gratuito a nivel de software mediante accesos remotos (Teamviewer, Anydesk), vía telefónica, Skype, durante el tiempo de ejecución del contrato
k. Certificación de parte del fabricante donde conste que el proponente es distribuidor de la herramienta o software.

3.1.3 Productos por entregar por el contratista

Software y hardware descrito en las especificaciones técnicos en correcto funcionamiento.

3.2. Obligaciones del Departamento:

a. Designar un supervisor que realice la vigilancia, control y seguimiento del contrato.
b. Realizar el pago de acuerdo a lo estipulado en el contrato.
c. Exigir al contratista la ejecución idónea y oportuna de las obligaciones del presente

contrato.
d. Suministrar la información que previamente requiera el contratista en relación con el objeto del presente contrato.
e. Suscribir conjuntamente con el contratista las actas y los demás documentos necesarios para la ejecución y liquidación de este contrato.

4. Plazo de ejecución del contrato

El plazo de ejecución del contrato será de siete (7) meses calendario, sin que exceda el 31 de diciembre de 2026

5. Lugar de ejecución del contrato

El lugar de ejecución del contrato será en la ciudad de Pereira, Gobernación de Risaralda.

Parágrafo: Para todos los efectos contractuales se tendrán como domicilio la ciudad de Pereira Risaralda.

6. Valor estimado del contrato/ presupuesto oficial y su justificación

El presupuesto total del contrato será hasta por la suma de **CUARENTA Y CINCO MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS ONCE PESOS MONEDA CTE ($ 45.799.711)** incluido el impuesto al valor agregado (I.V.A), cuando a ello hubiere lugar y demás impuestos, tasas, contribuciones de carácter nacional y/o departamental y/o municipal de carácter legal, costos directos e indirectos.

Para la realización del cálculo anterior se tuvieron en cuenta las cotizaciones remitidas por la Secretaria de Hacienda.

Teniendo en cuenta el análisis realizado previamente, al valor total del presupuesto que se requiere para el proceso que se pretende contratar es la suma de **CUARENTA Y CINCO MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS ONCE PESOS MONEDA CTE ($ 45.799.711) INCLUIDO IVA** y demás cargos en que pueda incurrir el contratista.

NOMBRE	VALOR INCLUIDO IVA
INGENIERIA AUDIVISUAL SAS	$ 46.265.000
COMPUTIENDA	$ 45.135.034

Estudio previo para el proceso de mínima cuantía No. STIC-IPMC-026-2026

SUMATECH	$ 45.999.100
PROMEDIO	**$ 45.799.711**

6.1 Aspectos tributarios y financieros del contrato

TASA O ESTAMPILLA	BASE GRAVABLE	APLICA SI/NO	FORMA DE PAGO
Estampilla Procultura (Contratos celebrados por el Departamento de Risaralda y sus entes descentralizados mayor a 1640 UVT). ($52.374) (Resolución 000238 del 15 de diciembre de 2025).	1,5%	**NO**	Persona Natural: Será descontado en el primer pago que se realice al contratista. (Par. 1 Art. 248 Estatuto de Rentas) Persona jurídica: Será descontado o retenido en cada cuenta y orden de pago. (Par. 2 Art. 248 Estatuto de Rentas)
Estampilla Pro Desarrollo	2.0%	**SI**	Persona Natural: Será descontado en el primer pago que se realice al contratista. (Par. 1 Art. 214 Estatuto de Rentas) Persona jurídica: Será descontado o retenido en cada cuenta y orden de pago. (Par. 2 Art. 214 Estatuto de Rentas)
Estampilla Universidad Tecnológica de Pereira hacia el III Milenio	1.0%	**SI**	Persona Natural: Será descontado en el primer pago que se realice al contratista. (Par. 1 Art. 238 Estatuto de Rentas) Persona jurídica: Será descontado o retenido en cada cuenta y orden de pago. (Par. 2 Art. 238 Estatuto de Rentas)
Estampilla para el Bienestar del Adulto Mayor	3%	**SI**	Persona Natural: Será descontado en el primer pago que se realice al contratista. (Par. 1 Art. 222 Estatuto de Rentas) Persona jurídica: Será descontado o retenido en cada cuenta y orden de pago. (Par. 2 Art. 222 Estatuto de Rentas)
Tasa por deporte y recreación – PARA CONTRATOS CON PERSONA JURIDICA	2.5%	**NO**	Será descontado o retenido en cada comprobante de egreso u orden de pago.
Estampilla pro hospitales universitarios – (contratos celebrados en la Secretaría Departamental de Salud, y en las entidades Descentralizadas del orden Departamental y Municipal).	2%	**NO**	Persona Natural: Será descontado en el primer pago que se realice al contratista. (Par. 1 Art. 229 Estatuto de Rentas) Persona jurídica: Será descontado o retenido en la cuenta y orden de pago. (Par. 2 Art. 229 Estatuto de Rentas)
Otras	XXX		XXXX

6.2 Disponibilidad Presupuestal

El departamento de Risaralda adelantara el presente proceso con cargo a las siguientes disponibilidades presupuestales:

CERT. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	CENTRO DE COSTO- RUBRO PRESUPUESTAL Y FONDO	SECRETARIA Y VALOR	VALOR AFECTAR
2724 del 06/03/2026 BP-2929 del 03/03/2026	0307- 2.3.2.02.02.008- 20 PROYECTO: 2024003660059	SECRETARIA DE HACIENDA $45.800.000	Valor de adjudicación.

Gobernación de Risaralda. NIT. 891 480 085-7
Calle 19 No 13 - 17 Pereira- Risaralda
PBX. +(57) (606) 3398300 - 01 8000 916 078
contactenos@risaralda.gov.co - www.risaralda.gov.co

6.2.1 Relación existente entre la contratación a realizar y el rubro presupuestal del cual se derivan sus recursos.

El objeto del presente proceso está directamente relacionado con la definición del rubro presupuestal, ya que busca el fortalecimiento de las tecnologías de la información y comunicaciones en el Departamento de Risaralda

6.3 Forma de pago

El Departamento de Risaralda, cancelará el valor del Contrato que se suscriba con ocasión de este proceso de la siguiente forma: Un primer pago equivalente al CINCUENTA POR CIENTO (50%) del valor del contrato a la puesta en funcionamiento del Software previo visto bueno por parte del supervisor, y el CINCUENTA POR CIENTO (50%) restante mediante pagos parciales mensuales iguales previo cumplimiento de los requisitos legales y visito bueno por parte del supervisor del contrato.

Para persona jurídica: Los contratistas están en la obligación del pago de seguridad social integral y de parafiscales durante el tiempo de ejecución del contrato, ellos son: EPS, pensión, ARL, ICBF, y Caja de compensación Familiar. Esto en concordancia con el Articulo de la Ley 789 y el Articulo 23 de la Ley 1150 de 2007, según el caso.

Para persona jurídica: Los contratistas están en la obligación del pago de seguridad social integral y de parafiscales durante el tiempo de ejecución del contrato, ellos son: EPS, pensión, ARL, ICBF, y Caja de compensación Familiar. Esto en concordancia con el Articulo de la Ley 789 y el Articulo 23 de la Ley 1150 de 2007, según el caso

6.3.1 Anticipo

Para la ejecución del contrato NO se requiere la entrega de anticipo.

7. Justificación de la modalidad de selección

El presente proceso de contratación se adelantará a través la modalidad de Mínima Cuantía, en consideración a que el valor estimado para la contratación no excede del 10% de la menor cuantía de la Entidad estatal, de conformidad con lo establecido en el artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, adicionado por el artículo 94 de la Ley 1474 de 2011, y el artículo 2.2.1.2.1.5.1 y siguientes del Decreto 1860 de 2021.

8. Evaluación de las ofertas:

Estudio previo para el proceso de mínima cuantía No. STIC-IPMC-026-2026

La Entidad evaluará la oferta de menor precio y verificará que cumpla las condiciones mínimas de la invitación. Si no cumple solicitará al Proponente, mínimo por el término de un (1) día hábil, que aclare, explique o aporte los documentos e información subsanable; en caso de que la Entidad no fije un plazo específico, se entenderá que es de un (1) día hábil siguiente al día que se hizo el requerimiento. No obstante, los Proponentes no podrán completar, adicionar, modificar o mejorar la oferta económica, la cual solo puede ser objeto de aclaraciones y explicaciones. Los Proponentes deben aportar las aclaraciones o documentos requeridos hasta el plazo indicado, so pena que la Entidad rechace la propuesta y revise la segunda oferta que ofrezca el menor precio y verifique que cumple los requisitos de la invitación. Si la segunda propuesta tampoco cumple se repetirá el procedimiento anterior, continuando con las ofertas que ofrezcan el siguiente menor precio.

En caso de que la Entidad advierta la ausencia de requisitos o la falta de documentos referentes a la futura contratación o al Proponente, y no los haya requerido durante el proceso de evaluación, requerirá al Proponente, otorgándole un término mínimo de un (1) día hábil contado desde el momento en el que advirtió su omisión, con el fin de que los aporte; en caso de que la Entidad no fije un plazo específico, se entenderá que es de un (1) día hábil siguiente al día que se hizo el requerimiento.

Una vez se identifica la oferta de menor valor que cumple los requisitos mínimos de la invitación, la Entidad publicará el informe de evaluación en el cual constará la evaluación de las ofertas. Allí se indicará, entre otros aspectos, cuál oferente ofreció el menor precio y cumplió con los requisitos de la invitación.

***Nota importante**: En caso de que eventualmente el valor de la oferta económica diligenciada en el cuestionario del SECOP II, no coincida con algún anexo, prevalecerá el valor diligenciado en SECOP II.*

9. Control y vigilancia del contrato

La Supervisión para el presente Contrato, será ejercida por un funcionario de SECRETARÍA DE HACIENDA y otro funcionario de la SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN, quién se constituye en el enlace entre las partes. Como supervisores verificarán la correcta y oportuna ejecución del objeto contractual y actuará de conformidad con lo determinado por el Manual de Interventor adoptado mediante Decreto 0316 de 2018.

10. Maduración del proyecto

Gobernación de Risaralda. NIT. 891 480 085-7
Calle 19 No 13 - 17 Pereira- Risaralda
PBX. +(57) (606) 3398300 - 01 8000 916 078
contactenos@risaralda.gov.co - www.risaralda.gov.co

Estudio previo para el proceso de mínima cuantía No. STIC-IPMC-026-2026

N.A

11. Bienes agrícolas
N.A

12. Aviso limitación a mipymes
El presente proceso de selección puede estar limitado a Mipymes territoriales o nacionales colombianas con mínimo un (1) año de existencia, cuando concurran los requisitos establecidos en el artículo 2.2.1.2.4.2.2 Decreto 1860 de 2021 y siguientes.

La solicitud de limitación deberá presentarse a través del módulo de mensajes del SECOP II.

13. Garantías

La entidad requiere la constitución de los siguientes amparos:

9.1 Cumplimiento: Por el veinte por ciento (20%) del valor del contrato, por el término del mismo y ocho (8) meses más. En todo caso la garantía de cumplimiento deberá mantenerse vigente hasta que se logre la liquidación del contrato.

Justificación: Esta garantía se exige con el fin de garantizar el cubrimiento de un posible incumplimiento que pudiera llegar a atribuirse al contratista, para lo cual la entidad estaría cubierta de los perjuicios que pudiere llegarse a causar

9.2 Salarios y Prestaciones Sociales legales e indemnizaciones laborales. Por el diez por ciento (10%) del valor del contrato, por el término del mismo y tres (3) años más.
Justificación: Tiene por objeto cubrir a la entidad pública asegurada de los perjuicios que se le ocasionen como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones laborales del contratista garantizado, frente al personal requerido para la ejecución del contrato amparado.

Se firma a los 11 días del mes de mayo del año 2026

DORA PATRICIA OSPINA PARRA
Secretaria de Hacienda
Ordenadora del Gasto

LILIANA YEZMIN ZAPATA ÁLVAREZ
Secretaría de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (E)
Delegada para contratar

Gobernación de Risaralda. NIT. 891 480 085-7
Calle 19 No 13 - 17 Pereira- Risaralda
PBX. +(57) (606) 3398300 - 01 8000 916 078
contactenos@risaralda.gov.co - www.risaralda.gov.co

Estudio previo para el proceso de mínima cuantía No. STIC-IPMC-026-2026

Revisión Técnica
WILMER LIBERTO COPETE MARÍN
Profesional Especializado grado 8 -Secretaría Tic

Proyección Técnica
JUAN PABLO MITRAGO SERNA
Técnico administrativo grado 6- secretaria Tic

Revisión TIC

Yesenia Grajales Ortiz
Abogada
Contratista Secretaría de TIC

Juan Sebastian Jaramillo Londoño
Abogado
Contratista Secretaría de TIC

Sandra Melissa Cárdenas Espinosa
Componente Financiero:
Contratista Secretaría de TIC

Gobernación de Risaralda. NIT. 891 480 085-7
Calle 19 No 13 - 17 Pereira- Risaralda
PBX. +(57) (606) 3398300 - 01 8000 916 078
contactenos@risaralda.gov.co - www.risaralda.gov.co