REPÚBLICA DE COLOMBIA

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS

UAESP

ANEXO 4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

MODALIDAD DE SELECCIÓN: MÍNIMA CUANTÍA

OBJETO: SAF-034 Adquirir sistema de gestión de turnos- Digiturno para el punto de atención presencial de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos.

BOGOTÁ D.C., mayo de 2026

Dependencia solicitante: Subdirección Administrativa y Financiera

Fecha: **mayo de 2026**

NORMATIVA APLICABLE

Se enumera a continuación la normativa técnica aplicable que debe ser tenida en cuenta para la ejecución y desarrollo del Proyecto por parte del CONTRATISTA y objeto de seguimiento por parte de la SUPERVISION.

- ✓ Constitución Política de Colombia.
- ✓ La Ley 80 de 1993, modificada por la Ley 1150 de 2007, por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, establece las modalidades de selección, así como los principios de publicidad y selección objetiva.
- ✓ Ley 1150 de 16 de julio de 2007 por medio de la cual 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 establece las modalidades de selección, así como los principios de publicidad y selección objetiva.
- ✓ Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública y demás normatividad reglamentaria y concordante aplicable a la materia. Así mismo, el proceso se sujetará a lo dispuesto en el pliego de condiciones, adendas y documentos del proceso. Para aquellos aspectos no regulados en las normas anteriores, se aplicarán las normas comerciales y civiles pertinentes.
- ✓ Decreto Ley 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ✓ Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015 por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector administrativo de planeación nacional.
- ✓ Decreto 1860 del 2021, Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional, con el fin reglamentar los artículos 30, 31, 32, 34 y 35 de la Ley 2069 de 2020, en lo relativo al sistema de compras públicas y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley 2195 de 2022, La presente Ley tiene por Objeto adoptar disposiciones tendientes a prevenir los actos de corrupción, a reforzar la articulación y coordinación de

las entidades del Estado y a recuperar los daños ocasionados por dichos actos con el fin de asegurar promover la cultura de la legalidad e integridad y recuperar la confianza ciudadana y el respeto por lo público.

- ✓ Ley 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- ✓ Decreto 1078 de 2015, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- ✓ Ley 1915 de 2018: Por la cual se modifica la Ley 23 de 1982 y se establecen otras disposiciones en materia de derecho de autor y derechos conexos.
- ✓ Resolución 500 de 2021, por la cual se establecen los lineamientos y estándares para la estrategia de seguridad digital y se adopta el modelo de seguridad y privacidad como habilitador de la política de Gobierno Digital.
- ✓ Resolución 460 de 2022, por la cual se expide el Plan Nacional de Infraestructura de Datos y su hoja de ruta en el desarrollo de la Política de Gobierno Digital, y se dictan los lineamientos generales para su implementación.

CONTEXTO Y NORMATIVA A APLICAR

El presente proceso de selección y el contrato que se llegare a celebrar se regirán por la ley Colombiana y en especial por las disposiciones contenidas en la Constitución Política, el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública – Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y sus Decretos Reglamentarios, las Resoluciones internas de la Entidad y demás normas que las modifiquen o adicionen, en conjunto con las reglas previstas en los documentos que conforman el presente proceso, esto es, la invitación publica, sus anexos, formatos, adendas y demás que se expidan durante el desarrollo y/o con ocasión del mismo.

Teniendo en cuenta la naturaleza del objeto y el presupuesto oficial del presente proceso de selección, conforme con el artículo 2º de la ley 1150 de 2007, en consonancia con lo dispuesto en los artículos 2.2.1.2.1.5.1 y siguientes del Decreto 1082 de 2015, para la presente contratación el sistema selectivo que se llevará a cabo es el de la selección de Mínima Cuantía, de conformidad con las normas contenidas en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, integrado por la Ley 80 de 1993, el Título I, Artículo 2, Numeral 5 de la Ley 1150 de 2007, la Ley 1474 de 2011, artículos 2.2.1.2.1.5.1 y siguientes del Decreto 1082 de 2015 y demás normas legales vigentes sobre la materia, y en lo no regulado particularmente, por las normas civiles y comerciales y, en general, por todas aquellas que adicionen, complementen o regulen las condiciones que deben reunir los proponentes y todas las relacionadas con el objeto de la contratación. En este sentido, el artículo 2, numeral 2, literal b) de la Ley 1150 de 2007 establece:

> *ARTÍCULO 2o. DE LAS MODALIDADES DE SELECCIÓN. La escogencia del contratista se efectuará con arreglo a las modalidades de selección de licitación pública, selección abreviada, concurso de méritos y contratación directa, con base*

en las siguientes reglas: (…) 5. La contratación cuyo valor no excede del 10 por ciento de la menor cuantía de la entidad independientemente de su objeto, se efectuará de conformidad con las siguientes reglas: (…) a) Se publicará una invitación, por un término no inferior a un día hábil, en la cual se señalará el objeto a contratar, el presupuesto destinado para tal fin, así como las condiciones técnicas exigidas; b) El término previsto en la invitación para presentar la oferta no podrá ser inferior a un día hábil; c) La entidad seleccionará, mediante comunicación de aceptación de la oferta, la propuesta con el menor precio, siempre y cuando cumpla con las condiciones exigidas; d) La comunicación de aceptación junto con la oferta constituye para todos los efectos el contrato celebrado, con base en lo cual se efectuará el respectivo registro presupuestal.

Es relevante señalar, la estructura organizacional de la UAESP, fue modificada mediante Acuerdo 001 del 2012 expedido por el Consejo Directivo de la UAESP, creando, entre otras, la Subdirección Administrativa y Financiera con el propósito de dirigir los proyectos relacionados con talento humano, recursos técnicos, físicos y financieros, orientar las actividades de atención al ciudadano, fijar las directrices del manejo y mantenimiento del archivo de gestión, gestionar la formulación de la compra de predios requeridos por la Unidad para el giro de sus operaciones y dirigir y preparar el plan de acción de la entidad, todas funciones encaminadas al logro de la misión institucional.

El artículo 13 del Acuerdo antes mencionado estableció las funciones específicas de la Subdirección Administrativa y Financiera, dentro de las cuales se encuentra la de "*5. Orientar las actividades de atención de la ciudadanía relacionadas con el registro, escalamiento, seguimiento a las respuestas y rendición de los informes correspondientes de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la Entidad*", la cual se relaciona directamente con el objeto a contratar a través del presente proceso de selección.

A su vez, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1952 de 2019 *"Código General Disciplinario"* en el artículo 38, numerales 22 y 23, así: Numeral *"22. Vigilar y salvaguardar los bienes y valores que le han sido encomendados y cuidar que sean utilizados debida y racionalmente, de conformidad con los fines a que han sido destinados*." Y Numeral "23. Responder por la conservación de los útiles, equipos, muebles y bienes confiados a su guarda o administración y rendir cuenta oportuna de su utilización."

La aplicación de la normativa mencionada es fundamental para garantizar el adecuado tratamiento de los datos personales recolectados a través del sistema de gestión de turnos, la seguridad de la información administrada por la solución tecnológica, así como la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos asociados a la atención prestada en el punto de atención presencial de la Entidad. En tal sentido, las obligaciones normativas para el contratista se centran en asegurar que la solución cumpla con los

lineamientos de seguridad digital, protección de datos personales, control de accesos y trazabilidad operativa exigidos por la normativa colombiana y por las políticas internas de la UAESP. La UAESP, como entidad pública, debe velar por el cumplimiento de estas disposiciones durante la implementación, operación y soporte de la herramienta tecnológica contratada.

1. Objeto a contratar

SAF-034 Adquirir sistema de gestión de turnos- Digiturno para el punto de atención presencial de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos.

2. Alcance del objeto

La Subdirección Administrativa y Financiera requiere adquirir e implementar un sistema de gestión de turnos para el punto de atención presencial de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, orientado a fortalecer la organización, direccionamiento y priorización en la prestación del servicio al ciudadano.

Dicho sistema deberá permitir administrar de manera eficiente el flujo de usuarios que acuden al punto de atención, optimizando los tiempos de espera, facilitando la asignación ordenada de turnos y mejorando las condiciones de atención conforme a las necesidades del servicio. Así mismo, deberá contribuir a la adecuada canalización de los ciudadanos según el trámite, solicitud o servicio requerido, permitiendo una atención más ágil, oportuna y efectiva.

Para tal efecto, el sistema deberá permitir la gestión de turnos, la atención en módulos, la administración de perfiles y servicios, el monitoreo en tiempo real, la generación de reportes, el mejoramiento de la experiencia del usuario, la implementación de una solución tecnológica web o cliente-servidor, así como el suministro del hardware mínimo requerido, entre otros aspectos necesarios para su adecuada operación.

De igual manera, el sistema deberá responder a criterios de funcionalidad, accesibilidad, confiabilidad y facilidad de uso, de modo que garantice su adecuada operación por parte de los servidores y colaboradores responsables de la atención, así como una experiencia clara y organizada para los ciudadanos que acuden a la Entidad.

3. Lugar de Ejecución

El servicio se prestará en la ciudad de Bogotá D.C. en las instalaciones de la Entidad ubicadas en la Carrera 10 No. 17 – 18 del Edificio Colseguros.

Nota: Es necesario tener presente que, en caso de que se genere un traslado de sede, el contratista deberá asumir la instalación en la nueva sede que disponga la UAESP en el Distrito Capital, previa validación por parte de la supervisión.

4. Plazo de Ejecución

El plazo total de ejecución del contrato será de **TRECE (13) MESES**, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato, y se desarrollará de la siguiente manera:

a) **Etapa de entrega e implementación:** El contratista contará con un plazo máximo de **UN (1) MES**, contado a partir de la suscripción del acta de inicio, para realizar la entrega integral de la solución, incluyendo la instalación física de los equipos, configuración, parametrización, pruebas de funcionamiento, transferencia de conocimiento y puesta en operación del sistema de gestión de turnos Digiturno para el punto de atención presencial de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP.

La solución deberá ser entregada, implementada y puesta en funcionamiento de conformidad con las especificaciones técnicas, funcionales y operativas establecidas en los estudios previos, el anexo técnico, la invitación pública, la oferta presentada y los demás documentos que formen parte integral del proceso de contratación.

La culminación de esta etapa estará sujeta a la verificación y recibo a satisfacción de la solución por parte de la supervisión del contrato, de lo cual se dejará la correspondiente constancia.

b) **Etapa de garantía y soporte técnico:** Una vez la solución haya sido entregada, implementada, puesta en funcionamiento y recibida a satisfacción por la supervisión del contrato, iniciará un periodo de **DOCE (12) MESES** de garantía y soporte técnico.

Durante este periodo, el contratista deberá garantizar el correcto, continuo y adecuado funcionamiento de la solución, así como atender oportunamente los requerimientos, fallas, incidentes, ajustes técnicos, mantenimientos y demás actividades asociadas a la garantía y al soporte técnico, de acuerdo con los niveles de servicio, tiempos de respuesta y demás condiciones establecidas en el anexo técnico, los estudios previos, la oferta aceptada y los documentos que integran el contrato.

En consecuencia, tanto la etapa de entrega e implementación de un (1) mes como la etapa de garantía y soporte técnico de doce (12) meses forman parte del plazo total de ejecución contractual de trece (13) meses.

5. Clasificación de Bienes y Servicios – UNSPSC

Clasificación UNSPSC	Segmento	Familia	Clase	Productos
43231513	43000000 Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones	43230000 Software	43231500 Software funcional especifico de la empresa	**43231513** Software para oficinas
48111301	48000000 Maquinaria, Equipo y Suministros para la Industria de Servicios	48110000 Máquinas expendedoras	48111300 Máquinas expendedoras servicios y boletas	**48111301** Máquinas expendedoras de boletas
81161500	81000000 Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	81160000 Entrega de servicios de tecnología de información	81161500 servicios de administración de acceso a través de redes	**81161500** servicios de administración de acceso a través de redes
81111500	81000000 Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	81110000 Servicios informáticos	81111500 Ingeniería de software o hardware	**81111500** Ingeniería de software o hardware

6. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

A continuación, se describen los servicios y/o bienes requeridos para el desarrollo y cumplimiento del objeto de la presente contratación:

REQUERIMIENTO TÉCNICO MÍNIMO - SOLUCIÓN GESTIÓN DE TURNOS		
CATEGORIA	**ITEM**	**DESCRIPCIÓN**
Ítems 1 SOLUCIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE TURNOS	Software Sistema de Turnos	Incluido en la solución **TIPO DE LICENCIAMIENTO:** modalidad On Premise a perpetuidad **NOTA:** La solución debe permitir mínimo el registro de 5 usuarios agentes y 1 usuarios administradores.
	Controlador Player	**Cantidad:** 1
	Kiosco Visualizador-Player	**Cantidad:** 1 **Debe contar mínimo con:** Dispensador de tiquetes electrónico, funcionalidades que permitan distinguir y priorizar la atención de personas en condición de discapacidad visual y auditiva, niñas, niños, adolescentes, mujeres en estado de

		gestación y personas adulto mayor entre otros. Debe permitir establecer el género.
	Terminal de calificación táctil conexión wifi	**Cantidad**: 3
	Instalación y Configuración	El contratista debe realizar la instalación de la solución (incluida la instalación física de los equipos), configuración de la solución y pruebas de funcionamiento. **NOTA:** debe entregar el cronograma de la implementación, incluidos los tiempos de entrega e instalación.
	Transferencia de conocimiento	Se deben realizar mínimo 14 horas de transferencia de conocimiento así: 10 Horas para usuario administrador de la solución 4 horas para usuarios agentes (incluir temática de manejo de la solución para usuario final) **NOTA:** Las temáticas seleccionadas deberán abarcar todos los aspectos que permitan el uso total de la solución, tanto para usuarios administradores como usuarios agentes. El contratista deberá presentar a la supervisión el cronograma de la transferencia de conocimiento, incluyendo las temáticas propuestas.
	Infraestructura TI	La solución debe ser compatible con la infraestructura TI de la Entidad: Servidores WEB Apache, IIS, NGINX Servidores de Bases de Datos María DB 11 o superior o postgress 18 o superior.
Ítems 1 SOLUCIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE TURNOS	Seguridad	La solución debe contar con Control de accesos y respaldo de información.
	Documentación	Se debe realizar entrega de la documentación técnica y manuales de usuarios (administrador, agente y usuario final).
	Soporte Técnico	La solución debe contar con soporte técnico mínimo de 1 año, contado a partir de la fecha de entrega de la solución implementada y funcional (recibo a satisfacción), **NOTA:** se debe contar con soporte técnico (remoto y/o en sitio), dependiendo del requerimiento de la Entidad. **NOTA:** El contratista debe realizar la entrega de los canales de atención del soporte técnico y de los Acuerdos de Niveles de Servicio, para la solución implementada.

	Garantía	Los equipos y la solución deben contar con una garantía mínima de 1 año, contada a partir de la fecha de entrega de la solución implementada y funcional (recibo a satisfacción)
	CONDICIONES GENERALES	Todos los costos deben estar incluidos (transporte, instalación, configuración). La solución debe ser entregada funcionando al 100%. El contratista debe garantizar compatibilidad con la infraestructura actual. No se aceptarán soluciones parciales.
	Certificado de Distribuidor	Debe entregar certificado que lo acredita como fabricante o como dueño del licenciamiento ofertado. **NOTA:** En caso de no ser el fabricante o dueño del licenciamiento ofertado, deberá entregar documento que lo acredite como distribuidor o partner o revendedor Autorizado del licenciamiento.
Ítems 2	Suministros requeridos con la Solución	**Rollos térmicos de tiquetes:** Para impresión del digiturno, **Cantidad:** 24 rollos de mínimo 1.000 turnos cada uno.

REQUERIMIENTOS FUNCIONALES MÍNIMOS DE LA SOLUCIÓN		
CATEGORIA	**REQUERIMIENTO**	**DESCRIPCIÓN FUNCIONAL MÍNIMA**
Gestión de turnos	Generación de turnos	El sistema debe permitir la generación de turnos de manera manual y automática (kiosco o pantalla táctil), en la cual se debe digitar la cédula de ciudadanía, género, los tipos de servicio (PQRS, información general, seguimiento a trámite, radicar), si es atención general o atención preferencial.
	Tipos de servicio	Debe permitir configurar múltiples servicios (PQRS, información general, seguimiento a trámite, radicar).
	Priorización de turnos	Debe gestionar turnos con prioridad (adulto mayor, mujer en embarazo, persona en condición de discapacidad, persona con niños en brazos y niños, niñas y adolescentes).
	Estados del turno	Debe manejar estados: en espera, en atención, atendido, no presentado y cancelado.
	Reasignación de turnos	Debe permitir transferir turnos entre módulos de atención.
	Re-llamado de turnos	Debe permitir llamar nuevamente turnos no atendidos.
Atención en módulos	Interfaz de atención	Cada módulo debe contar con interfaz para gestión de turnos.
	Llamado de turnos	Debe permitir llamar turnos manual o automáticamente (siguiente turno).
	Control de atención	Debe registrar inicio y fin de atención por turno.

	Gestión de pausas	Debe permitir pausar y reanudar atención por funcionario.
Administración	Gestión de usuarios	Debe permitir crear perfiles (administrador, supervisor, operador).
	Control de accesos	Debe restringir funcionalidades según rol.
	Auditoría	Debe registrar trazabilidad de acciones (logs).
	Configuración de servicios	Debe permitir crear, editar y eliminar servicios.
	Configuración de módulos	Debe permitir parametrizar hasta 5 módulos de atención.
	Configuración de horarios	Debe permitir definir horarios de atención y operación.
Monitoreo en tiempo real	Dashboard operativo	Debe mostrar turnos en espera, en atención y tiempos promedio.
	Estado de módulos	Debe visualizar disponibilidad de cada módulo.
	Alertas	Debe generar alertas por tiempos de espera altos o congestión.
Reportes	Reportes operativos	Turnos atendidos por día, servicio, módulo y funcionario.
	Reportes de tiempos	Tiempo promedio de espera y atención, máximos y mínimos.
	Reportes de productividad	Número de atenciones por funcionario y módulo.
	Reportes de demanda	Turnos por hora, día, semana y mes.
	Exportación	Exportación de reportes en Excel, CSV y PDF.
	Filtros	Filtros por fecha, servicio, módulo, funcionario, género, entre otros.
Experiencia del usuario	Generación de turnos	Por kiosco o de manera WEB
	Visualización	Pantallas visibles con turnos llamados.
	Notificación	Avisos visuales y sonoros (voz).
Agendamiento de citas	Agendamiento WEB	La solución debe permitir el agendamiento de citas de manera WEB, a través de la pagina web de la UAESP.
Otros	Protección de datos	Cumplimiento de normativa de habeas data.
	Disponibilidad	Alta disponibilidad del sistema (ej. ≥ 99%).

	Calificación de servicio	La calificación del servicio, debe permitir generar una puntuación y con textos prescritos, explicando la calificación como mínimo así: Se atendió con respeto y amabilidad demuestra conocimiento del tema obtuve solución o respuesta presento demora No tiene claridad sobre el tema no recibí trato amable no fui atendido.
	Software	Debe permitir la parametrización de las diferentes dependencias de la Entidad (Dirección General, Subdirecciones y otras dependencias de la UAESP), para evitar transcribir los nombres.
	Pantalla	Debe permitir alternar la proyección de los turnos, con los videos de publicidad de la UAESP.

NOTA: El proponente deberá dar estricto cumplimiento a la totalidad de los requerimientos técnicos establecidos en el presente Anexo Técnico, así como a las obligaciones, condiciones y especificaciones definidas en los Estudios Previos y demás documentos del proceso de contratación. En consecuencia, la presentación de la oferta implica la aceptación integral de dichos requisitos, los cuales se entienden como mínimos obligatorios, para la ejecución del objeto contractual.

7. Obligaciones Contractuales:

Las siguientes hacen parte de las obligaciones del contrato a suscribir

7.1. Obligaciones Específicas del Contratista:

En el desarrollo del objeto contractual el contratista se obliga con plena autonomía e independencia a realizar las siguientes actividades:

1. Entregar, instalar, configurar, parametrizar y poner en funcionamiento un sistema de gestión de turnos – Digiturno para el punto de atención presencial de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, de conformidad con las especificaciones técnicas, funcionales y operativas establecidas en los estudios previos, el anexo técnico, la invitación pública, la oferta presentada y demás documentos que hagan parte integral del proceso contractual.

2. Entregar una solución tecnológica integral para la gestión de turnos que permita administrar de manera eficiente el flujo de usuarios del punto de atención

presencial, incluyendo la asignación ordenada de turnos, seguimiento, control, priorización, atención por módulos, monitoreo en tiempo real, generación de reportes y calificación del servicio.

3. Entregar el software del sistema de turnos bajo modalidad de licenciamiento On Premise a perpetuidad, garantizando su uso, administración y operación por parte de la UAESP, conforme a las condiciones técnicas establecidas en el Anexo Técnico y en la oferta aceptada por la Entidad.

4. Garantizar que la solución permita, como mínimo, el registro y operación de **cinco** (5) usuarios agentes y un (1) usuario administrador, sin perjuicio de las demás funcionalidades, perfiles o usuarios adicionales que sean ofertados por el contratista.

5. Entregar, instalar y dejar en correcto funcionamiento el hardware mínimo requerido para la operación de la solución, incluyendo como mínimo: un (1) controlador player, un (1) kiosco visualizador-player y tres (3) terminales de calificación táctil con conexión wifi, junto con los accesorios, soportes, cableado, elementos de conexión y demás componentes necesarios para su adecuada instalación y operación.

6. Garantizar que el kiosco visualizador-player cuente, como mínimo, con dispensador electrónico de tiquetes y funcionalidades que permitan distinguir y priorizar la atención de personas en condición de discapacidad visual y auditiva, niñas, niños, adolescentes, mujeres en estado de gestación, personas adultas mayores y demás población que requiera atención preferencial, de conformidad con la normativa aplicable y los lineamientos de la Entidad.

7. Entregar veinticuatro (24) rollos térmicos de tiquetes, cada uno con capacidad mínima de mil (1.000) turnos, para la operación inicial del sistema Digiturno, conforme a lo previsto en el Anexo Técnico.

8. Verificar, previo a la instalación, las condiciones técnicas, físicas y operativas del punto de atención presencial de la UAESP, con el fin de validar requerimientos de conectividad, energía, espacio, compatibilidad, montaje y operación, informando oportunamente a la supervisión cualquier situación que pueda incidir en la correcta ejecución del contrato.

9. Realizar la instalación física de los equipos, configuración de la solución, parametrización, pruebas técnicas y pruebas de funcionamiento necesarias para garantizar la adecuada entrada en operación del sistema en las instalaciones de la UAESP.

10. Presentar a la supervisión del contrato el cronograma de implementación, el cual deberá incluir, como mínimo, las actividades de entrega, instalación, configuración, parametrización, pruebas de funcionamiento, transferencia de conocimiento y puesta en operación de la solución.

11. Garantizar que la solución sea compatible con la infraestructura tecnológica de la Entidad, incluyendo servidores web Apache, IIS o NGINX, y servidores de bases de datos MariaDB 11 o superior o PostgreSQL 18 o superior, conforme a los requerimientos definidos en el Anexo Técnico.

12. Parametrizar el sistema de acuerdo con las necesidades de la UAESP, incluyendo como mínimo la configuración de servicios, módulos de atención, perfiles de usuario, horarios de atención, reglas de priorización, estados del turno, flujos operativos, dependencias de la Entidad, reportes y demás variables requeridas para la operación del punto de atención presencial.

13. Garantizar que la solución permita la generación de turnos de manera manual y automática, a través de kiosco, pantalla táctil o mecanismo web, según corresponda, incluyendo la posibilidad de registrar datos asociados al turno, tales como número de identificación, género, tipo de servicio, atención general o atención preferencial, conforme a la parametrización autorizada por la UAESP y a la normativa aplicable en materia de protección de datos personales.

14. Permitir la configuración de múltiples servicios, tales como PQRSD, información general, seguimiento a trámite, radicación y demás servicios que defina la Entidad de acuerdo con sus necesidades operativas.

15. Garantizar que el sistema permita gestionar turnos prioritarios o preferenciales para personas mayores, mujeres gestantes, personas en condición de discapacidad, personas con niños en brazos, niños, niñas, adolescentes y demás ciudadanos que deban recibir atención preferente.

16. Garantizar que el sistema permita administrar los estados del turno, incluyendo como mínimo los estados: en espera, en atención, atendido, no presentado y cancelado, o aquellos equivalentes funcionales aprobados por la Entidad.

17. Permitir la reasignación, transferencia y re-llamado de turnos entre módulos de atención, de acuerdo con las necesidades operativas del punto de atención presencial.

18. Disponer una interfaz de atención para cada módulo de servicio, que permita a los funcionarios o colaboradores autorizados gestionar turnos, realizar llamados, registrar inicio y fin de atención, pausar o reanudar atención y desarrollar las demás operaciones asociadas al servicio.

19. Permitir el llamado manual o automático de turnos y su visualización clara y oportuna mediante pantallas, avisos visuales y sonoros, incluyendo funcionalidad de voz, de conformidad con las condiciones técnicas ofertadas y aceptadas por la Entidad.

20. Garantizar que la solución permita alternar la proyección de los turnos con videos institucionales o piezas audiovisuales de la UAESP, conforme a los parámetros técnicos definidos por la Entidad.

21. Incorporar funcionalidades de administración de usuarios y control de accesos, permitiendo la creación y gestión de perfiles como administrador, supervisor y operador, o sus equivalentes, con niveles diferenciados de permisos y restricciones.

22. Implementar mecanismos de trazabilidad y auditoría que permitan registrar las acciones realizadas por los usuarios autorizados, mediante logs, bitácoras o mecanismos equivalentes que faciliten el seguimiento, control y verificación de la operación del sistema.

23. Garantizar el monitoreo en tiempo real de la operación del sistema, permitiendo visualizar como mínimo turnos en espera, turnos en atención, tiempos promedio de espera, tiempos de atención, estado de los módulos, disponibilidad de atención, congestión y demás indicadores operativos requeridos por la Entidad.

24. Configurar alertas por tiempos de espera altos, congestión u otras condiciones operativas que puedan afectar la oportunidad y calidad de la atención presencial.

25. Generar reportes operativos y estadísticos sobre la prestación del servicio, incluyendo como mínimo turnos atendidos por día, servicio, módulo y funcionario; tiempos promedio de espera y atención; tiempos máximos y mínimos; productividad por funcionario y módulo; demanda por hora, día, semana y mes; y demás reportes que requiera la supervisión.

26. Garantizar que los reportes puedan exportarse, como mínimo, en formatos Excel, CSV y PDF, e incluir filtros por fecha, servicio, módulo, funcionario, género y demás variables requeridas por la Entidad.

27. Permitir el agendamiento web de citas a través de la página web de la UAESP, de conformidad con las condiciones técnicas y funcionales establecidas en el Anexo Técnico y las indicaciones que imparta la Entidad para su implementación.

28. Incorporar la funcionalidad de calificación del servicio mediante las terminales táctiles suministradas, permitiendo generar puntuación y textos preestablecidos relacionados, como mínimo, con respeto y amabilidad en la atención, conocimiento del tema, solución o respuesta obtenida, demora en la atención, falta de claridad, ausencia de trato amable o no atención del usuario.

29. Garantizar el cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales, habeas data, seguridad de la información, confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, de conformidad con la Ley 1581 de 2012, sus normas reglamentarias, las políticas internas de la UAESP y demás disposiciones aplicables.

30. Garantizar que la solución cuente con control de accesos, respaldo de información y condiciones mínimas de seguridad que permitan proteger la información administrada por el sistema.

31. Garantizar una disponibilidad mínima del sistema igual o superior al **noventa y nueve por ciento (99%)**, conforme a lo establecido en el Anexo Técnico, salvo eventos de fuerza mayor, caso fortuito o situaciones no imputables al contratista debidamente justificadas.

32. Realizar mínimo **catorce (14) horas de transferencia de conocimiento**, distribuidas así: **diez (10) horas para el usuario administrador de la solución** y **cuatro (4) horas para usuarios agentes**, incluyendo la temática de manejo de la solución para usuario final. Concluida la capacitación deberá hacerse una verificación practica sobre la comprensión del uso del aplicativo, tanto para el usuario administrador como el usuario agente.

33. Presentar a la supervisión del contrato el cronograma de transferencia de conocimiento, indicando fechas, duración, contenidos, metodología, perfiles a capacitar y temáticas propuestas, las cuales deberán abarcar los aspectos necesarios para el uso integral de la solución por parte de usuarios administradores y agentes.

34. Entregar constancia de las actividades de transferencia de conocimiento realizadas, incluyendo como mínimo listados de asistencia, contenidos desarrollados, material de apoyo y demás soportes que acrediten su cumplimiento.

35. Entregar la documentación técnica y funcional de la solución, incluyendo como mínimo manual de administrador, manual de agente, manual de usuario final, guía de operación, documentación técnica de instalación o configuración y demás documentos necesarios para su uso, administración, soporte y seguimiento.

36. Entregar certificado que lo acredite como fabricante o dueño del licenciamiento ofertado. En caso de no ser fabricante o dueño del licenciamiento, deberá aportar documento que lo acredite como distribuidor, partner, revendedor autorizado o figura equivalente del licenciamiento ofrecido.

37. Brindar acompañamiento técnico y funcional durante la implementación, estabilización y puesta en marcha de la solución, con el fin de asegurar su apropiación por parte de la Entidad y su adecuada operación en el punto de atención presencial.

38. Prestar soporte técnico mínimo por el término de **un (1) año**, contado a partir de la fecha de entrega de la solución implementada, funcional y recibida a satisfacción por parte de la supervisión del contrato.

39. Garantizar que el soporte técnico pueda prestarse de manera remota y/o en sitio, de acuerdo con la naturaleza del requerimiento y las necesidades de la Entidad.

40. Otorgar garantía mínima de **un (1) año** sobre los equipos y la solución suministrada, contada a partir de la fecha de entrega de la solución implementada, funcional y recibida a satisfacción por parte de la supervisión del contrato.

41. Corregir, sin costo adicional para la UAESP, las fallas, errores, defectos o inconsistencias que se presenten en el software, hardware, configuración, instalación o parametrización de la solución, cuando sean imputables al contratista o estén cubiertas por la garantía ofrecida.

42. Garantizar que todos los costos necesarios para la correcta ejecución del contrato se encuentren incluidos en la oferta presentada, entre ellos transporte, instalación, configuración, parametrización, pruebas, transferencia de conocimiento, soporte, garantía, accesorios, conectividad interna de los equipos y demás elementos requeridos para entregar la solución funcionando al ciento por ciento (100%).

43. Abstenerse de entregar soluciones parciales o incompletas. El contratista deberá entregar la solución integral implementada, parametrizada, probada, funcional y en condiciones de operación, conforme a los requerimientos mínimos establecidos por la Entidad.

44. Cumplir con los protocolos de seguridad, ingreso, instalación, permanencia y operación establecidos por la UAESP para el desarrollo de actividades en sus instalaciones, así como con las disposiciones en materia de seguridad y salud en el trabajo que resulten aplicables.

45. Presentar a la supervisión los informes que le sean requeridos sobre el avance de la implementación y ejecución contractual, incluyendo actividades desarrolladas, cronograma, estado de instalación, pruebas realizadas, capacitaciones impartidas, incidencias presentadas, soporte prestado y demás aspectos relacionados con el cumplimiento del objeto contractual.

46. Coordinar con el supervisor del contrato, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el equipo de atención a la ciudadanía y las demás dependencias que indique la Entidad, todas las actividades necesarias para la correcta implementación, entrada en operación, seguimiento y recibo a satisfacción de la solución contratada.

47. Responder por la idoneidad, calidad, funcionalidad, estabilidad, confiabilidad, accesibilidad y facilidad de uso de los bienes y servicios suministrados, así como por el correcto funcionamiento de la solución implementada, en los términos ofertados y de conformidad con las condiciones pactadas en el contrato.

48. Obrar con sujeción a los principios de la función administrativa y de la contratación estatal, especialmente los de eficiencia, economía, responsabilidad, transparencia, calidad, oportunidad, buena fe y satisfacción del interés general.

49. En caso de traslado de sede, el contratista se compromete a realizar sin costo adicional la instalación, configuración, parametrización y poner en funcionamiento el sistema de gestión de turnos – Digiturno, garantizando su funcionamiento.

50. Cumplir las demás obligaciones inherentes a la naturaleza del contrato y aquellas que resulten necesarias para la correcta, oportuna y eficaz ejecución del objeto contractual.

Firma:



Nombre: ***Dolly Arias Casas***
Cargo: ***Subdirectora Administrativa y Financiera***
Dependencia Solicitante: ***Subdirección Administrativa y Financiera***

Elaboró: Carlos Andrés Cuartas – Profesional Universitario – Oficina TIC.
Elaboró: Andres David Calderon Olaya – Contratista SAF
Elaboró: Gerardo Alberto Villamil Sánchez – Contratista SAF
Revisó: Jessica Paola Ortiz Méndez – Contratista SAF