ESTUDIO DE MERCADO

Dependencia solicitante: Subdirección Administrativa y Financiera

Fecha: junio de 2026

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, el licenciamiento correspondiente, instalación, configuración, parametrización, puesta en funcionamiento, capacitación, soporte técnico y garantía mínima requerida por la Entidad, 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. Necesidad de la Contratación:

La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, a través de la Subdirección Administrativa y Financiera, requiere fortalecer las condiciones de atención presencial brindadas a los ciudadanos que acuden al punto de atención de la Entidad, mediante la implementación de herramientas tecnológicas que permitan optimizar la organización, direccionamiento y administración de los turnos de atención.

Actualmente, la gestión de filas y direccionamiento de usuarios constituye un componente fundamental para garantizar una adecuada prestación del servicio al ciudadano, toda vez que permite mejorar la experiencia de atención, optimizar tiempos de espera y facilitar la canalización organizada de los usuarios según el trámite o servicio requerido.

En este sentido, resulta necesario implementar una solución tecnológica de gestión de turnos – Digiturno que permita administrar de manera eficiente el flujo de usuarios, realizar seguimiento a los tiempos de atención, fortalecer la trazabilidad del servicio prestado y contribuir al mejoramiento continuo de los procesos de atención presencial de la Entidad.

Así mismo, la implementación de este tipo de soluciones tecnológicas contribuye al fortalecimiento de la eficiencia operativa y organizacional del punto de atención, permitiendo mejorar las condiciones de accesibilidad, priorización y atención de los ciudadanos, conforme a las necesidades institucionales y operativas de la UAESP.

Por lo anterior, la Entidad requiere adelantar el presente proceso contractual, conforme a las especificaciones técnicas definidas en el anexo técnico del proceso.

4. Análisis del Mercado:

Para llevar a cabo el presente análisis de mercado, la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP definió previamente la necesidad institucional relacionada con la adquisición e implementación de un sistema de gestión de turnos – Digiturno para el punto de atención presencial de la Entidad, orientado a fortalecer la organización, direccionamiento, priorización y trazabilidad en la prestación del servicio a la ciudadanía.

En consecuencia, se analizaron variables técnicas, funcionales y de mercado, con el propósito de identificar las condiciones existentes para la adquisición de soluciones tecnológicas de gestión de turnos, incluyendo software, licenciamiento, hardware mínimo requerido, instalación, configuración, parametrización, soporte técnico y garantía, conforme a las especificaciones técnicas definidas por la Entidad.

Siguiendo las especificaciones técnicas del proceso, se identificaron empresas con capacidad para proveer soluciones integrales de gestión de turnos y atención al ciudadano, incluyendo suministro, instalación, configuración y puesta en funcionamiento del sistema requerido por la UAESP.

Tras evaluar las condiciones del entorno comercial, tecnológico y organizacional, se evidencia que el mercado de soluciones de gestión de turnos y atención al ciudadano presenta oferta disponible por parte de proveedores especializados en software, hardware e implementación de sistemas orientados a optimizar la atención presencial, mejorar la experiencia del usuario y fortalecer la eficiencia operativa de las entidades.

Este tipo de soluciones ha cobrado especial relevancia en el contexto de modernización institucional y fortalecimiento de los canales de atención presencial, toda vez que permite ordenar el flujo de ciudadanos, reducir tiempos de espera, gestionar turnos preferenciales, generar reportes, monitorear la operación en tiempo real y apoyar la toma de decisiones relacionadas con la prestación del servicio al ciudadano.

En el caso de la UAESP, la contratación proyectada responde a una necesidad real y verificable relacionada con la optimización del punto de atención presencial y el fortalecimiento de la calidad, oportunidad, accesibilidad y organización en la prestación del servicio a la ciudadanía.

En este contexto, se identificaron diversos proveedores con capacidad técnica, operativa y logística para atender el requerimiento proyectado por la Entidad, mediante el suministro de una solución integral que incluye software de gestión de turnos, hardware, instalación, configuración, parametrización, soporte técnico y garantía.

A continuación, se presenta una relación preliminar de empresas del mercado consultadas por la Entidad, identificadas mediante revisión de información disponible en SECOP, páginas web institucionales, portafolios comerciales y consultas efectuadas a potenciales proveedores especializados en soluciones de gestión de turnos y atención al ciudadano:

#	EMPRESA
1	CIEL INGENIERA S.A.S
2	VIRTUALMEDIA NETWORK SAS
3	SISTEMASENTRY
4	TECNOLOGÍA PLUS
5	CONTROL TURNOS
6	DIGIRED
7	ELECTRONIKA
8	VIRTUAL TECHNOLOGIES S.A.S.
9	CLOUD CITY COLOMBIA SAS
10	ENERGY 8 NETWORK SAS

#	EMPRESA
11	HELP SOLUCIONES INFORMATICAS HSI SAS
12	SIGFILASWEB Y SOLUCIONES TECNOLOGICAS SAS
13	INVERSIONES MJ LTDA
14	IGNIWEB
15	HERLYN ANDREINA RINCON FRANCO
16	SIDESYS SAS
17	SOLUTION TECHNOLOGY S.A.S.
18	DINAMICA Y DESARROLLO SAS
19	SERVIALCO SAS
20	VIAPIN COLOMBIA

5. Análisis de la Oferta:

5.1 Solicitud de Cotizaciones:

En el marco de la estructuración del proceso SAF-034 cuyo objeto corresponde a “Adquirir sistema de gestión de turnos – Digiturno para el punto de atención presencial de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP”, la Entidad adelantó actividades de consulta de mercado con el propósito de identificar proveedores con capacidad técnica, operativa y comercial para atender la necesidad institucional y obtener referencias económicas actualizadas que permitieran establecer el presupuesto oficial estimado del proceso.

Para tal efecto, la UAESP realizó la identificación de potenciales proveedores mediante la revisión de procesos publicados en la plataforma SECOP II relacionados con sistemas de gestión de turnos, soluciones de atención al ciudadano y herramientas tecnológicas similares al objeto contractual. Así mismo, se efectuó la consulta de páginas web corporativas, portafolios comerciales y directorios empresariales especializados en este tipo de soluciones tecnológicas.

Como mecanismo complementario de consulta al mercado, la Entidad publicó en la plataforma SECOP II el evento de cotización correspondiente al proceso SAF-034, con el fin de dar publicidad a la necesidad identificada y permitir la participación de proveedores interesados en suministrar la solución requerida.

De manera adicional, se remitieron solicitudes de cotización mediante correo electrónico el día lunes 16 de marzo de 2026 a proveedores identificados durante la etapa de análisis de mercado, adjuntando las especificaciones técnicas requeridas por la Entidad para la presentación de propuestas económicas comparables.

Como resultado de la gestión adelantada, la Entidad recibió vía correo electrónico propuestas económicas de las empresas VIRTUAL TECHNOLOGIES S.A.S. el 25 de

marzo de 2026 y VIAPIN COLOMBIA, el 04 de mayo de 2026, y la empresa MA ELECTRONIKA S.A.S, allegó su cotización el día 7 de mayo de 2026 a través del evento de cotización en la plataforma SECOP II, las cuales fueron consideradas para el análisis técnico y económico realizado en el presente estudio de mercado.

Las cotizaciones recibidas fueron objeto de revisión técnica y económica por parte de la Entidad, con el fin de verificar su correspondencia frente a las necesidades institucionales y las especificaciones técnicas definidas para el presente proceso contractual.

La publicación efectuada en SECOP II, las solicitudes de cotización remitidas a los proveedores, las cotizaciones recibidas y los respectivos soportes documentales hacen parte integral del presente estudio de mercado y se anexan al expediente contractual del proceso.

5.2 Verificación de Comparabilidad Técnica:

La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP efectuó revisión técnica de las propuestas económicas recibidas, con el fin de verificar su correspondencia frente a las especificaciones funcionales, técnicas y operativas definidas en el anexo técnico del proceso.

Como resultado del análisis efectuado, se evidenció que las propuestas allegadas corresponden a soluciones tecnológicas comparables para la gestión de turnos y atención al ciudadano, toda vez que incluyen componentes funcionales y tecnológicos orientados a atender la necesidad institucional relacionada con la implementación de un sistema de gestión de turnos – Digiturno para el punto de atención presencial de la Entidad.

De manera general, las propuestas incluyen componentes relacionados con licenciamiento On Premise a perpetuidad, kiosco de atención, visualizador, terminales de calificación, instalación, configuración, soporte técnico y garantía mínima requerida por la Entidad, así como suministro de rollos térmicos para la operación de la solución.

No obstante, se identificaron diferencias menores entre las propuestas relacionadas con configuraciones comerciales, valores unitarios y algunos componentes específicos de la solución ofertada; sin embargo, dichas diferencias no impiden efectuar un análisis comparativo de mercado, toda vez que las propuestas atienden integralmente la necesidad funcional y operativa definida por la UAESP para el presente proceso contractual.

A continuación, se presenta un resumen general de los principales requerimientos funcionales y técnicos mínimos verificados por la Entidad frente a las propuestas económicas recibidas:

Requerimiento funcional y técnico mínimo	MA ELECTRONIKA SAS	VIRTUAL TECHNOLOGIES	VIAPIN COLOMBIA
Gestión y generación de turnos	Sí	Sí	Sí
Atención preferencial y priorización de usuarios	Sí	Sí	Sí
Atención en módulos	Sí	Sí	Sí
Monitoreo y visualización en tiempo real	Sí	Sí	Sí
Generación de reportes operativos	Sí	Sí	Sí
Exportación de información y reportes	Sí	Sí	Sí
Licenciamiento On Premise perpetuo	Sí	Sí	Sí
Kiosco de atención y visualización	Sí	Sí	Sí
Terminales de calificación táctil	Sí	Sí	Sí
Instalación y configuración	Sí	Sí	Sí
Soporte técnico mínimo de un (1) año	Sí	Sí	Sí
Garantía mínima requerida	Sí	Sí	Sí
Suministro de rollos térmicos	Sí	Sí	Sí

En consecuencia, la Entidad considera que las cotizaciones recibidas constituyen un soporte técnico y económico válido para efectos del presente estudio de mercado y para la determinación del presupuesto oficial estimado del proceso.

6. Análisis Económico de las Cotizaciones:

Una vez efectuada la revisión técnica de las propuestas económicas recibidas, la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP realizó el análisis económico comparativo de las cotizaciones allegadas por los proveedores consultados, con el fin de identificar condiciones razonables de mercado y establecer el presupuesto oficial estimado del presente proceso contractual.

Las propuestas económicas analizadas incluyen los componentes requeridos por la Entidad para la implementación de la solución de gestión de turnos – Digiturno, tales como licenciamiento On Premise a perpetuidad, kiosco de atención, visualizador, terminales de calificación, instalación, configuración, soporte técnico, garantía mínima requerida y suministro de rollos térmicos.

A continuación, se presenta el consolidado económico general de las propuestas recibidas:

No.	Empresa	Valor solución de digiturno con IVA	Valor rollos térmicos con IVA	Valor total con IVA
1	MA ELECTRONIKA SAS	$ 43.256.500	$ 228.480	$ 43.484.980
2	VIRTUAL TECHNOLOGIES	$ 45.623.410	$ 771.120	$ 46.394.530
3	VIAPIN COLOMBIA	$ 56.356.020	$ 856.800	$ 57.212.820

Promedio valor unitario solución de gestión de turnos incluido el IVA: $ 48.411.976,67

No.	Empresa	Valor unitario rollos térmicos	Valor total con IVA
1	MA ELECTRONIKA SAS	$ 8.000	$ 9.520
2	VIRTUAL TECHNOLOGIES	$ 27.000	$ 32.130
3	VIAPIN COLOMBIA	$ 30.000	$ 35.700

Promedio valor unitario rollos incluido el IVA: $ 25.783,33

Valor total unitarios: $ 48.437.760,00

Los oferentes presentarán la oferta económica en la plataforma SECOP II, para lo cual se requiere atender los valores unitarios establecidos por la entidad; la oferta económica se presentará por el valor de la sumatoria de los valores unitarios; superar dicho valor se considera causal de rechazo.

NOTA: El descuento porcentual que se presente en la oferta económica en relación a los valores establecidos por la entidad (sumatoria de precios unitarios) se replicará a todos los ítems que hacen parte de la misma, de forma equivalente.

Del análisis efectuado se evidencia que las propuestas económicas presentan diferencias de valor asociadas principalmente a configuraciones comerciales y precios ofertados por cada proveedor para los distintos componentes de la solución tecnológica; no obstante, los valores obtenidos reflejan condiciones razonables de mercado para soluciones integrales de gestión de turnos y atención al ciudadano con características funcionales comparables.

Así mismo, se observa que las propuestas económicas se encuentran dentro de rangos coherentes frente al alcance técnico requerido por la Entidad, permitiendo identificar un comportamiento de mercado suficiente para efectos de la estructuración económica del presente proceso contractual.

7. Determinación del Presupuesto Oficial Estimado:

Para la determinación del presupuesto oficial estimado del presente proceso contractual, la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP efectuó el análisis económico de las cotizaciones allegadas por los proveedores consultados, verificando previamente su correspondencia técnica frente a las especificaciones funcionales, técnicas y operativas definidas en el anexo técnico del proceso.

Las propuestas económicas analizadas corresponden a soluciones tecnológicas comparables para la implementación del sistema de gestión de turnos – Digiturno requerido por la Entidad, incluyendo componentes de software, hardware, licenciamiento On Premise a perpetuidad, instalación, configuración, soporte técnico, garantía mínima requerida y suministro de rollos térmicos.
Para efectos de establecer el presupuesto oficial estimado, la Entidad efectuó un análisis comparativo de las propuestas económicas recibidas, verificando que las mismas atendieran integralmente la necesidad funcional y operativa definida para el presente proceso contractual.

En desarrollo del análisis económico, se evidenció que las propuestas económicas presentan diferencias de valor asociadas principalmente a configuraciones comerciales, estructura de costos y precios ofertados por cada proveedor para los distintos componentes de la solución tecnológica; no obstante, dichas diferencias se encuentran dentro de rangos razonables de mercado para este tipo de soluciones integrales de gestión de turnos y atención al ciudadano.

Teniendo en cuenta que las propuestas analizadas corresponden a soluciones técnicamente comparables y reflejan condiciones económicas válidas del mercado, la Entidad adoptó como metodología de referencia para la determinación del presupuesto oficial estimado el promedio aritmético simple de las cotizaciones recibidas, por considerarse una medida adecuada para identificar el comportamiento general de los precios del mercado frente al alcance técnico requerido.

La metodología aplicada corresponde al promedio aritmético simple de las cotizaciones recibidas, calculado mediante la siguiente fórmula:

Presupuesto Oficial Estimado = (Cotización 1 + Cotización 2 + Cotización 3) / Número de cotizaciones válidas

A continuación, se presenta el consolidado utilizado para la determinación del presupuesto oficial estimado:

No.	Empresa	Valor total con IVA
1	MA ELECTRONIKA SAS	$ 43.484.980
2	VIRTUAL TECHNOLOGIES	$ 46.394.530
3	VIAPIN COLOMBIA	$ 57.212.820
PROMEDIO ARITMÉTICO		**$ 49.030.777**

En consecuencia, la UAESP establece como presupuesto oficial estimado para el presente proceso contractual la suma de **CUARENTA Y NUEVE MILLONES TREINTA MIL SETECIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($49.030.777)**, valor que incluye impuestos, costos directos e indirectos y demás gastos asociados a la ejecución del objeto contractual.

El presupuesto oficial estimado determinado por la Entidad se considera acorde con las condiciones identificadas en el mercado para soluciones tecnológicas de gestión de turnos y atención al ciudadano con características funcionales comparables a las requeridas por la UAESP.

8. Conclusión:

Con fundamento en el análisis técnico y económico efectuado, la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP evidenció la existencia de oferta disponible en el mercado para la adquisición e implementación de una solución tecnológica de gestión de turnos – Digiturno orientada al fortalecimiento del punto de atención presencial de la Entidad.

Así mismo, las propuestas económicas recibidas permitieron identificar condiciones técnicas y económicas razonables del mercado para soluciones funcionalmente comparables, incluyendo componentes de software, hardware, licenciamiento On Premise a perpetuidad, instalación, configuración, soporte técnico, garantía y suministro de rollos térmicos.

De igual manera, la Entidad verificó que las cotizaciones allegadas corresponden a soluciones técnicamente comparables y acordes con las necesidades funcionales y operativas definidas en el anexo técnico del proceso, permitiendo efectuar un análisis económico válido para la estructuración del presupuesto oficial estimado.

De conformidad con la naturaleza del objeto a contratar y teniendo en cuenta que las condiciones técnicas, jurídicas y financieras establecidas en el proceso constituyen requisitos habilitantes de obligatorio cumplimiento, la selección del contratista se

realizará con fundamento a la oferta económica, adjudicándose el contrato al proponente habilitado que presente el menor valor ofertado, siempre que su propuesta cumpla integralmente con las especificaciones técnicas, las condiciones exigidas por la Entidad y resulte económicamente favorable. Este criterio garantiza la aplicación de los principios de economía, selección objetiva, transparencia y eficiencia en la gestión de los recursos públicos, al privilegiar la propuesta que satisfaga las necesidades de la Entidad al menor costo, sin sacrificar la calidad y el cumplimiento de los requisitos establecidos en los documentos del proceso.

En consecuencia, la UAESP cuenta con elementos técnicos y económicos suficientes para adelantar el presente proceso contractual, conforme a los principios de planeación, economía, transparencia y selección objetiva previstos en la normativa vigente.

Anexos:

Anexo 1. Cotización MA ELECTRONIKA SAS.
Anexo 2. Cotización VIRTUAL TECHNOLOGIES.
Anexo 3. Cotización VIAPIN COLOMBIA.
Anexo 4. Anexo técnico del proceso.

Firma:

Firma:



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

Elaboró: Carlos Andres Guzmán Rodríguez – Contratista SAF

Elaboró: Andres David Calderon Olaya – Contratista SAF

Revisó: Jessica Paola Ortiz Méndez- Contratista SAF