La Subdirección Administrativa y Financiera de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, “UAESP”, durante la etapa de planeación realizó el análisis necesario para conocer el sector relativo al objeto del proceso de contratación desde la perspectiva legal, financiera, técnica y de análisis de riesgos de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1082 de 2015 Artículo 2.2.1.1.1.6.1 tal como se presenta a continuación:

Dependencia solicitante: Subdirección Administrativa y Financiera

Fecha: mayo 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 – UAESP.

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 – UAESP, 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. Aspectos generales

El presente análisis de sector se elabora en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015 y de la Guía para la Elaboración de Estudios del Sector de Colombia Compra Eficiente, con el fin de analizar las condiciones del mercado relacionadas con la adquisición e implementación de un sistema de gestión de turnos – Digiturno para el punto de atención presencial de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, desde las perspectivas legal, comercial, organizacional, económica, técnica y regulatoria.

El análisis del sector constituye una herramienta de planeación que permite a la Entidad conocer las dinámicas del mercado asociadas a las soluciones tecnológicas de atención al ciudadano y gestión de turnos, identificar potenciales oferentes, analizar condiciones de oferta y demanda, revisar variables técnicas y económicas relevantes, así como estructurar el proceso contractual bajo criterios de proporcionalidad, razonabilidad y selección objetiva.

El objeto del presente proceso contractual se ubica dentro del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), específicamente en el segmento de soluciones tecnológicas orientadas a la automatización y optimización de procesos de atención presencial al ciudadano, gestión de filas, administración de turnos y analítica operativa de servicios.

Este mercado se caracteriza por la existencia de proveedores especializados en el desarrollo, comercialización e implementación de soluciones integrales de gestión de turnos, incluyendo componentes de software, hardware, licenciamiento, parametrización, soporte técnico y servicios asociados a la puesta en funcionamiento de plataformas de atención presencial.

Así mismo, se trata de un mercado que ha adquirido relevancia en los últimos años debido a los procesos de transformación digital y fortalecimiento de los modelos de atención al ciudadano implementados tanto en entidades públicas como privadas, especialmente en organizaciones que requieren optimizar tiempos de

atención, mejorar la experiencia del usuario, fortalecer mecanismos de atención preferencial y generar trazabilidad sobre la prestación del servicio.

En este contexto, el análisis del sector se enfoca en identificar las condiciones del mercado aplicables a la adquisición e implementación de una solución tecnológica de gestión de turnos para la UAESP, evitando incorporar información general o ajena al objeto contractual, y considerando únicamente variables relacionadas con la naturaleza, funcionalidad y operación de este tipo de soluciones tecnológicas.

Como parte de la caracterización del sector y conforme al Clasificador de Bienes y Servicios de Naciones Unidas —UNSPSC—, el objeto contractual se relaciona con categorías asociadas a soluciones de software, hardware, equipos de visualización y componentes tecnológicos requeridos para la implementación de sistemas de gestión de turnos. Esta clasificación permite establecer un lenguaje común para el análisis del mercado y facilita la identificación de bienes y servicios relacionados con el proceso de contratación.

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

PERSPECTIVA LEGAL:

El proceso de contratación que pretende adelantar la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP se encuentra sujeto al régimen de contratación estatal previsto en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 1082 de 2015, así como las demás normas que regulan la contratación pública en Colombia.

De conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015, las entidades estatales deben adelantar durante la etapa de planeación el análisis necesario para conocer el sector relativo al objeto del proceso de contratación desde las perspectivas legal, comercial, financiera, organizacional, técnica y de análisis de riesgos, con el fin de estructurar adecuadamente el proceso de selección.

Así mismo, el presente análisis incorpora los lineamientos contenidos en la Guía para la Elaboración de Estudios del Sector de Colombia Compra Eficiente, considerando variables relacionadas con el mercado de soluciones tecnológicas para la gestión de turnos y atención al ciudadano.

En relación con la naturaleza del objeto contractual, resulta pertinente considerar las disposiciones contenidas en la Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, particularmente lo relacionado con el deber de las autoridades de garantizar mecanismos adecuados para la atención ordenada de peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes ciudadanas, así como la implementación de sistemas de turnos acordes con las necesidades del servicio y el uso de nuevas tecnologías.

De igual manera, la contratación proyectada se enmarca en los principios de eficiencia, celeridad, accesibilidad, transparencia y fortalecimiento del servicio al ciudadano previstos en el artículo 209 de la Constitución Política, así como en las políticas de modernización administrativa y transformación digital aplicables a las entidades públicas.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 2069 de 2020, la Entidad promoverá la participación de micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) dentro del proceso de selección, garantizando condiciones de pluralidad de oferentes y participación del mercado.

Así mismo, teniendo en cuenta que la solución tecnológica requerida involucra componentes de software, hardware, licenciamiento, instalación, parametrización y soporte técnico, el contratista deberá garantizar el cumplimiento de las condiciones técnicas, funcionales y operativas definidas por la Entidad en los documentos del proceso, así como las obligaciones relacionadas con seguridad de la información, soporte técnico y adecuada operación de la solución implementada.

PERSPECTIVA COMERCIAL Y ORGANIZACIONAL:

El mercado de soluciones tecnológicas de gestión de turnos y atención al ciudadano en Colombia se caracteriza por la existencia de múltiples proveedores especializados en el desarrollo, comercialización e implementación de plataformas orientadas a optimizar la atención presencial, administrar filas de espera, gestionar atención preferencial y fortalecer la trazabilidad operativa de los servicios de atención al usuario.

En la ciudad de Bogotá D.C. y a nivel nacional se evidencia una oferta suficiente de empresas con capacidad técnica, operativa y logística para suministrar soluciones integrales de digiturno, incluyendo componentes de software, hardware, licenciamiento, instalación, parametrización, capacitación, soporte técnico y garantía, dirigidas tanto a entidades públicas como privadas.

Desde el punto de vista organizacional, las empresas que participan en este segmento del mercado presentan estructuras orientadas a la prestación de servicios tecnológicos especializados, integradas generalmente por áreas de desarrollo tecnológico, soporte técnico, implementación, mantenimiento, operación comercial y acompañamiento postventa, lo que les permite atender requerimientos institucionales asociados a la automatización de procesos de atención presencial.

Así mismo, el sector presenta participación tanto de empresas consolidadas con experiencia en soluciones tecnológicas empresariales, como de micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) especializadas en integración tecnológica, desarrollo de software, automatización de servicios y soluciones de atención al ciudadano.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 2069 de 2020, se identifica que una proporción importante de los potenciales oferentes del sector corresponde a Mipymes, circunstancia que favorece la pluralidad de oferentes y promueve la participación de este tipo de empresas dentro de los procesos de contratación pública relacionados con soluciones tecnológicas y servicios asociados.

De igual manera, se evidencia que el mercado de soluciones de gestión de turnos no presenta barreras significativas de entrada distintas a la capacidad técnica, experiencia en implementación de soluciones tecnológicas y disponibilidad de soporte especializado, razón por la cual existe un escenario de competencia suficiente para adelantar el presente proceso contractual bajo condiciones de pluralidad y selección objetiva.

Como resultado del análisis efectuado por la Entidad, mediante la revisión de procesos publicados en la plataforma SECOP II, consultas en páginas web corporativas, portafolios comerciales, directorios empresariales especializados y el ejercicio de consulta de mercado adelantado durante la etapa de planeación, se estableció que el mercado colombiano de soluciones tecnológicas para la gestión de turnos presenta una oferta suficiente de proveedores con capacidad técnica, operativa y comercial para atender requerimientos como el definido por la UAESP. Este análisis permitió evidenciar la existencia de múltiples empresas que desarrollan, comercializan e implementan este tipo de soluciones, sin que se identifiquen condiciones de concentración que limiten la competencia o la participación de potenciales oferentes. En consecuencia, se concluye que el mercado ofrece condiciones favorables de competencia, pluralidad de oferentes y capacidad de suministro para adelantar el presente proceso contractual bajo los principios de libre concurrencia, transparencia y selección objetiva.

#	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

Con el propósito de ilustrar la diversidad de oferentes existentes en el mercado, a continuación, se presenta una muestra representativa de empresas identificadas durante el análisis sectorial, las cuales desarrollan, comercializan e implementan soluciones tecnológicas relacionadas con sistemas de gestión de turnos y atención al ciudadano. Esta relación no corresponde a un listado exhaustivo de proveedores del mercado, sino a una selección de empresas identificadas mediante la revisión de procesos publicados en SECOP II, consultas en páginas web corporativas, directorios empresariales especializados y demás fuentes consultadas durante la etapa de planeación. El estudio de mercado adelantado por la Entidad permitió identificar un universo más amplio de potenciales proveedores, lo cual ratifica la existencia de una oferta suficiente y de pluralidad de oferentes para atender el objeto del presente proceso contractual.

No	Empresa	Tipo de solución / actividad relacionada
1	MA ELECTRONIKA SAS	Soluciones tecnológicas de digiturno y atención al ciudadano
2	VIRTUAL TECHNOLOGIES S.A.S.	Sistemas de gestión de turnos y automatización de atención
3	VIAPIN COLOMBIA	Soluciones tecnológicas de gestión de filas y atención presencial

4	CIEL INGENIERÍA S.A.S.	Soluciones tecnológicas integrales
5	VIRTUALMEDIA NETWORK SAS	Plataformas tecnológicas y sistemas de atención
6	SISTEMASENTRY	Soluciones de control y administración de turnos
7	TECNOLOGÍA PLUS	Soluciones tecnológicas empresariales
8	CONTROL TURNOS	Sistemas de digiturno y atención al usuario
9	DIGIRED	Soluciones tecnológicas y plataformas digitales
10	SIDESYS SAS	Integración tecnológica y soluciones de software

La información recopilada durante el análisis de mercado permite establecer que el segmento de soluciones tecnológicas para la gestión de turnos presenta una estructura de mercado caracterizada por la participación de múltiples empresas especializadas que ofrecen soluciones con funcionalidades similares, orientadas a la automatización de procesos de atención al ciudadano mediante la integración de software, hardware, licenciamiento, instalación, parametrización, soporte técnico y mantenimiento.

Si bien la Entidad relaciona en el presente análisis algunos de los proveedores identificados, el estudio de mercado permitió establecer la existencia de un universo más amplio de empresas que participan en este segmento, evidenciado tanto en la consulta realizada por la UAESP como en la revisión de procesos de contratación publicados en la plataforma SECOP II, en los cuales concurren diferentes proveedores especializados en soluciones de gestión de turnos y atención al ciudadano. Esta circunstancia demuestra que la oferta disponible no se encuentra limitada a un número reducido de empresas.

De igual forma, el ejercicio de consulta de mercado adelantado por la Entidad permitió obtener cotizaciones de diferentes proveedores, cuyas propuestas fueron técnicamente comparables y evidenciaron la existencia de oferentes con capacidad real para suministrar la solución requerida, confirmando la existencia de competencia efectiva dentro del mercado.

Desde la perspectiva de la concentración del mercado, no se identifican condiciones que permitan inferir la existencia de un proveedor dominante o de un esquema de exclusividad para el suministro de este tipo de soluciones. Por el contrario, el mercado se caracteriza por la coexistencia de desarrolladores de software, integradores tecnológicos y empresas especializadas que ofrecen productos funcionalmente equivalentes, permitiendo que las entidades públicas puedan comparar diferentes alternativas técnicas y económicas para satisfacer sus necesidades.

En este sentido, la solución tecnológica requerida por la UAESP puede ser suministrada por diversos proveedores del mercado nacional, lo cual evidencia la existencia de pluralidad de oferentes y condiciones suficientes de competencia para adelantar el presente proceso contractual bajo los principios de transparencia, libre concurrencia y selección objetiva previstos en la normatividad de contratación estatal.

Así mismo, el mercado colombiano de soluciones tecnológicas para gestión de turnos y atención presencial se encuentra conformado por empresas nacionales e integradores tecnológicos con capacidad para suministrar plataformas de software, hardware especializado, soluciones de visualización, automatización de filas y herramientas de atención al ciudadano, bajo diferentes esquemas tecnológicos y comerciales.

Dentro del sector se identifican diferentes organizaciones y asociaciones relacionadas con tecnologías de la información, software, telecomunicaciones e innovación tecnológica, las cuales contribuyen al fortalecimiento del ecosistema tecnológico y de transformación digital en el país.

A continuación, se presentan algunas organizaciones y gremios identificados dentro del sector:

Organización	Descripción general	Sitio web
CCIT – Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones	Organización gremial del sector TIC y telecomunicaciones	www.ccit.org.co
FEDESOFT	Federación Colombiana de la Industria de Software y TI	www.fedesoft.org
CINTEL	Centro de Investigación y Desarrollo en TIC	www.cintel.org.co
ACIS	Asociación Colombiana de Ingenieros de Sistemas	www.acis.org.co

Estas organizaciones contribuyen al fortalecimiento del ecosistema tecnológico nacional mediante actividades asociadas a innovación, transformación digital, desarrollo de software, fortalecimiento empresarial y promoción de soluciones tecnológicas orientadas a modernización institucional y prestación de servicios digitales.

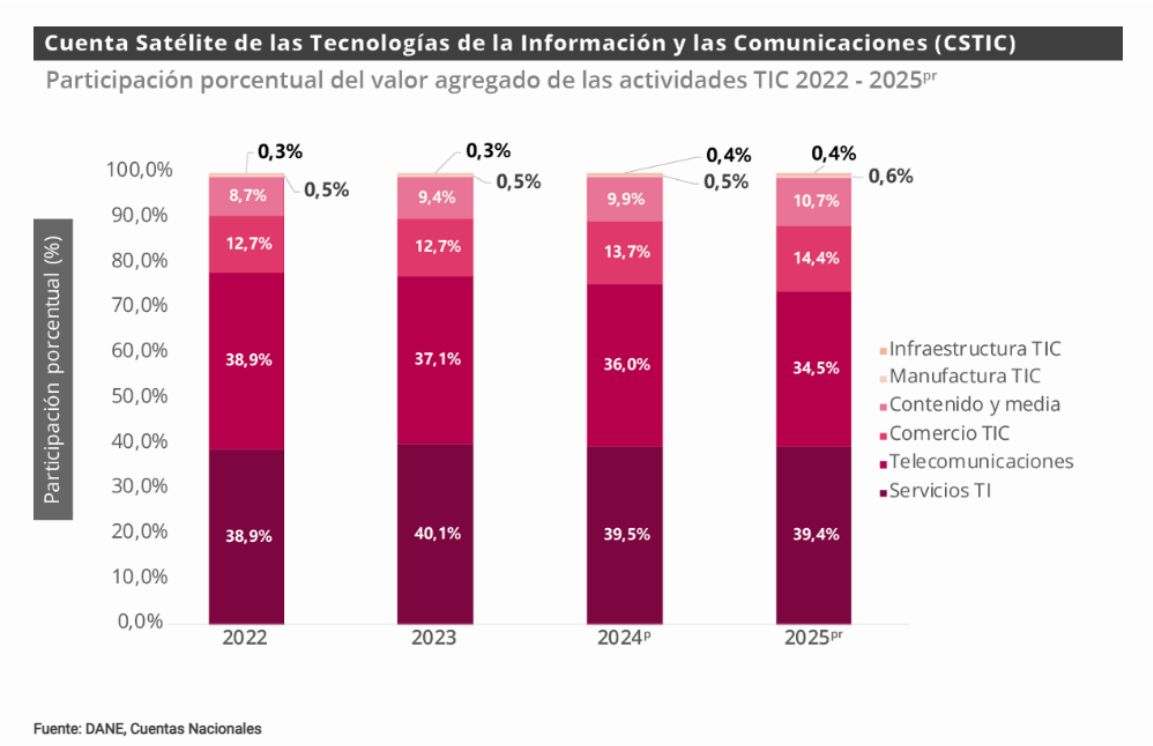
3.1. Contexto económico

El objeto del presente proceso contractual se encuentra asociado al sector de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), específicamente al mercado de soluciones tecnológicas orientadas a la gestión de turnos, automatización de atención presencial, administración de filas y fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano.

Este sector involucra diferentes agentes económicos, entre ellos desarrolladores de software, integradores tecnológicos, comercializadores de hardware, proveedores de kioscos y terminales táctiles, empresas de soporte técnico, distribuidores de equipos electrónicos y proveedores especializados en soluciones de atención presencial y automatización de servicios.

Durante los últimos años, el sector TIC en Colombia ha mantenido un comportamiento dinámico asociado a los procesos de transformación digital implementados por entidades públicas y privadas, así como al fortalecimiento de herramientas tecnológicas orientadas a optimizar procesos operativos y mejorar la experiencia de atención de los usuarios.

A continuación, se presenta información referencial relacionada con el comportamiento del sector TIC en Colombia:



Fuente: DANE, Cuentas Nacionales

De acuerdo con la información publicada por el DANE mediante la Cuenta Satélite TIC, el sector de tecnologías de la información y las comunicaciones ha presentado crecimiento en los últimos años, evidenciando la consolidación de los servicios tecnológicos y soluciones digitales dentro de los diferentes sectores económicos y administrativos del país.

En el caso específico de soluciones de gestión de turnos y atención presencial, el mercado ha fortalecido su participación debido a la necesidad de optimizar la organización de puntos de atención, reducir tiempos de espera, mejorar la experiencia del usuario y fortalecer mecanismos de atención preferencial y trazabilidad operativa.

Así mismo, después de la pandemia derivada del COVID-19, múltiples entidades públicas y privadas fortalecieron sus modelos de atención presencial mediante herramientas tecnológicas orientadas al control de filas, administración de turnos, monitoreo de aforos y digitalización de procesos de atención al ciudadano.

Desde la perspectiva económica, los precios de este tipo de soluciones tecnológicas pueden variar conforme al alcance funcional requerido, el número de módulos o usuarios, el tipo de licenciamiento, el nivel de personalización, las condiciones

de soporte técnico, la garantía y los componentes tecnológicos incluidos dentro de la solución.

En este sentido, algunos de los componentes requeridos para este tipo de soluciones, tales como kioscos, pantallas, terminales táctiles, periféricos, impresoras térmicas y componentes electrónicos, pueden encontrarse asociados a dinámicas del mercado internacional y variaciones de la tasa de cambio.



Fuente(s): Superintendencia Financiera de Colombia

La tasa representativa del mercado (TRM) constituye un factor relevante dentro del comportamiento económico del sector tecnológico, debido a que parte de los componentes electrónicos y equipos utilizados en soluciones de digiturno y atención presencial son importados o ensamblados a partir de componentes provenientes del mercado internacional.

En consecuencia, las variaciones de la TRM pueden impactar los costos asociados a hardware, equipos periféricos, pantallas, terminales y demás componentes tecnológicos requeridos para la implementación de este tipo de soluciones.

Adicionalmente, la cadena de producción, distribución y comercialización de soluciones tecnológicas de gestión de turnos involucra actividades relacionadas con desarrollo o parametrización de software, integración de hardware, comercialización de equipos, instalación, configuración, pruebas de funcionamiento, capacitación y soporte técnico especializado.

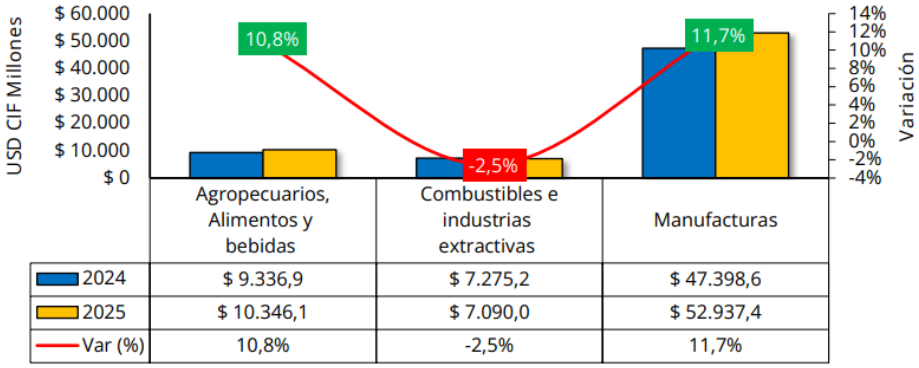
En este contexto, el mercado tecnológico también puede verse influenciado por factores relacionados con disponibilidad de componentes electrónicos, costos logísticos y tiempos de importación.

1. Importaciones 2025

En el año 2025, las compras externas sumaron USD CIF $70.502,06 millones, presentando un incremento de 10% frente al año 2024 (USD CIF $ 64.104,6 millones). El volumen importado alcanzó 45,2 millones de toneladas, registrando un crecimiento de 8,6%.

El aumento del valor de las importaciones colombianas en lo corrido del año fue explicado principalmente por el crecimiento en las compras de Vehículos de carretera (incluso aerodeslizadores) (37,1%), Aparatos y equipo para telecomunicaciones y para grabación y reproducción de sonido (14,4%) y Maquinaria, aparatos y artefactos eléctricos (17,5%) que en conjunto contribuyeron con 4,8 puntos porcentuales positivos a la variación total.

Importaciones de Colombia, año 2025



	Agropecuarios, Alimentos y bebidas	Combustibles e industrias extractivas	Manufacturas
2024	$ 9.336,9	$ 7.275,2	$ 47.398,6
2025	$ 10.346,1	$ 7.090,0	$ 52.937,4
Var (%)	10,8%	-2,5%	11,7%

Fuente: Analdex, datos DANE

El comportamiento de las importaciones de manufacturas evidencia la dinámica del mercado asociado a bienes tecnológicos, componentes electrónicos y equipos requeridos para diferentes soluciones tecnológicas implementadas en el país, incluyendo dispositivos periféricos, pantallas, terminales, equipos de visualización y demás componentes utilizados en sistemas de gestión de turnos y atención presencial.

En consecuencia, variables relacionadas con importaciones, costos logísticos, disponibilidad de componentes y tasa de cambio pueden generar impactos en los precios y tiempos de entrega de soluciones tecnológicas como la requerida por la UAESP.

Adicionalmente, el mercado de soluciones tecnológicas para la gestión de turnos presenta una dinámica asociada a la creciente adopción de herramientas de transformación digital por parte de entidades públicas y privadas, orientadas a

mejorar la experiencia de servicio, optimizar tiempos de atención y fortalecer los mecanismos de trazabilidad de los procesos de atención al ciudadano.

En el ámbito nacional, diversas entidades públicas han incorporado sistemas de gestión de turnos como parte de sus estrategias de modernización institucional, lo que ha generado una demanda constante de soluciones que integran componentes de software, hardware, analítica de datos y herramientas de seguimiento operativo. Esta situación ha favorecido la consolidación de proveedores especializados y el desarrollo de soluciones escalables adaptables a diferentes tamaños y necesidades institucionales.

Desde la perspectiva económica, el mercado presenta condiciones de competencia que permiten identificar múltiples oferentes con capacidad de suministrar soluciones bajo diferentes modelos tecnológicos y comerciales, incluyendo licenciamiento perpetuo, suscripción, soluciones híbridas y esquemas en la nube. Lo anterior contribuye a la existencia de pluralidad de oferentes y facilita la estructuración de procesos contractuales bajo criterios de selección objetiva.

Así mismo, factores como la evolución de la tasa de cambio, los costos de importación de equipos tecnológicos, la disponibilidad de componentes electrónicos y las condiciones de soporte especializado pueden incidir en los costos de implementación de este tipo de soluciones. No obstante, la existencia de proveedores nacionales e integradores tecnológicos permite mitigar parcialmente dichos impactos mediante alternativas de suministro y soporte local.

En consecuencia, se evidencia un mercado con condiciones favorables de oferta, disponibilidad tecnológica y competencia, capaz de atender los requerimientos funcionales, técnicos y operativos definidos por la UAESP para la implementación del sistema de gestión de turnos requerido.

3.2. Contexto técnico

La solución tecnológica requerida por la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP corresponde a un sistema de gestión de turnos orientado a fortalecer la operación del punto de atención presencial de la Entidad, mediante herramientas tecnológicas que permitan organizar, administrar y monitorear la atención al ciudadano.

Desde el punto de vista técnico, este tipo de soluciones se compone generalmente de elementos de software y hardware integrados entre sí para gestionar el flujo de

usuarios, asignar turnos, direccionar la atención, visualizar llamados, administrar módulos de atención y generar reportes operativos y estadísticos.

Las soluciones de digiturno disponibles en el mercado operan bajo diferentes arquitecturas tecnológicas, incluyendo modalidades web, cliente-servidor y esquemas híbridos, las cuales pueden incorporar funcionalidades relacionadas con administración de filas, atención preferencial, monitoreo en tiempo real, generación de reportes, parametrización de servicios, trazabilidad de atención y herramientas de analítica operativa.

Así mismo, este tipo de plataformas puede incluir componentes tecnológicos como kioscos de asignación de turnos, pantallas de visualización, terminales táctiles de calificación, dispositivos periféricos, software de administración, módulos de atención y herramientas de configuración y parametrización.

En el caso específico de la necesidad identificada por la UAESP, la solución requerida contempla una implementación integral que incluye licenciamiento On Premise a perpetuidad, suministro del hardware mínimo requerido, instalación, configuración, parametrización, puesta en funcionamiento, transferencia de conocimiento, soporte técnico y garantía mínima exigida por la Entidad.

Desde la perspectiva funcional, este tipo de soluciones presenta ventajas relacionadas con la optimización de tiempos de atención, organización del flujo de usuarios, fortalecimiento de mecanismos de atención preferencial, mejoramiento de la experiencia ciudadana, monitoreo operativo y generación de información para seguimiento y toma de decisiones.

Aspecto	Descripción
Optimización de tiempos de atención	Permite organizar y administrar el flujo de usuarios, reduciendo tiempos de espera y mejorando la eficiencia operativa del punto de atención.
Atención preferencial	Facilita la priorización y direccionamiento de usuarios conforme a criterios de atención diferencial y necesidades del servicio.
Trazabilidad y monitoreo	Permite realizar seguimiento en tiempo real a la operación de atención, generar reportes y obtener estadísticas de gestión.
Mejoramiento de la experiencia ciudadana	Contribuye a procesos de atención más organizados, visibles y estructurados para los ciudadanos.
Parametrización y flexibilidad operativa	Las soluciones disponibles en el mercado permiten ajustar módulos, servicios, perfiles y configuraciones conforme a las necesidades de la Entidad.
Dependencia tecnológica	La operación de la solución depende de condiciones mínimas de conectividad, suministro eléctrico y funcionamiento adecuado de hardware y software.
Disponibilidad de componentes tecnológicos	Algunos equipos o periféricos pueden verse afectados por tiempos de importación, disponibilidad de inventarios o comportamiento del mercado tecnológico.
Soporte técnico especializado	La continuidad operativa requiere soporte técnico y acompañamiento especializado para garantizar estabilidad y funcionamiento adecuado de la solución.

Adicionalmente, la implementación de herramientas tecnológicas de gestión de turnos contribuye al fortalecimiento de procesos de atención al ciudadano, permitiendo mejorar condiciones de accesibilidad, trazabilidad y organización operativa dentro de los puntos de atención presencial.

En términos de operación y soporte, este tipo de soluciones requiere actividades de instalación, parametrización, pruebas funcionales, capacitación básica a usuarios responsables de la operación y acompañamiento técnico inicial, así como disponibilidad de soporte técnico y garantía para asegurar la continuidad y estabilidad del servicio.

De igual manera, las soluciones tecnológicas de digiturno requieren condiciones mínimas de compatibilidad con infraestructura tecnológica, conectividad eléctrica y operación básica de red, aspectos que son considerados por los proveedores durante las actividades de implementación y puesta en funcionamiento.

Actualmente, el mercado asociado a soluciones tecnológicas de gestión de turnos y atención presencial presenta una evolución orientada hacia esquemas de transformación digital, automatización de servicios y fortalecimiento de la experiencia de atención al ciudadano.

En este contexto, las soluciones tecnológicas disponibles en el mercado incorporan funcionalidades asociadas a monitoreo en tiempo real, generación de reportes estadísticos, analítica de datos, integración omnicanal y automatización de procesos de atención presencial, permitiendo optimizar tiempos de espera, fortalecer mecanismos de organización y mejorar la trazabilidad de la atención prestada a los usuarios.

Así mismo, se evidencia una tendencia creciente hacia soluciones escalables que permiten integración con plataformas digitales, notificaciones electrónicas, servicios virtuales, herramientas de visualización y mecanismos de seguimiento operativo orientados a mejorar la eficiencia institucional y la experiencia del ciudadano.

De igual manera, algunas soluciones tecnológicas del mercado incorporan funcionalidades relacionadas con servicios en la nube, administración remota, gestión centralizada, analítica de información y herramientas de inteligencia de negocios, aspectos que fortalecen los procesos de modernización institucional y optimización de servicios de atención presencial.

Actualmente, el mercado asociado a soluciones tecnológicas de gestión de turnos y atención presencial presenta una evolución orientada hacia esquemas de transformación digital, automatización de servicios y fortalecimiento de la experiencia de atención al ciudadano.

En este contexto, las soluciones tecnológicas disponibles en el mercado incorporan funcionalidades asociadas a monitoreo en tiempo real, generación de reportes estadísticos, analítica de datos, integración omnicanal y automatización de procesos de atención presencial, permitiendo optimizar tiempos de espera, fortalecer mecanismos de organización y mejorar la trazabilidad de la atención prestada a los usuarios.

De igual manera, algunas soluciones tecnológicas del mercado incorporan funcionalidades relacionadas con servicios en la nube, administración remota, gestión centralizada, analítica de información y herramientas de inteligencia de negocios, aspectos que fortalecen los procesos de modernización institucional y optimización de servicios de atención presencial.

Tendencia tecnológica identificada	Aplicación general en soluciones de atención
Analítica de datos	Generación de reportes y seguimiento operativo
Omnicanalidad	Integración entre atención presencial y canales digitales
Automatización de servicios	Optimización de filas y tiempos de atención
Servicios en la nube	Administración y monitoreo remoto
Visualización digital	Publicación y monitoreo de turnos en tiempo real

Fuente: DANE – Producto Interno Bruto por actividades económicas, actividades profesionales, científicas y técnicas, 2025. Adaptado para fines del análisis sectorial.

3.3. Contexto regulatorio

El mercado de soluciones tecnológicas de gestión de turnos y atención al ciudadano se encuentra regulado principalmente por disposiciones relacionadas con tecnologías de la información, contratación estatal, protección de datos, seguridad digital y condiciones técnicas de operación de soluciones tecnológicas utilizadas por entidades públicas.

En el marco del presente proceso contractual, la solución requerida por la UAESP deberá cumplir las condiciones funcionales, técnicas y operativas definidas por la Entidad en los documentos del proceso, así como las disposiciones aplicables en materia de soporte técnico, licenciamiento y adecuada operación de herramientas tecnológicas para atención presencial.

Así mismo, resulta aplicable la Ley 1581 de 2012 y demás disposiciones relacionadas con protección de datos personales, en aquellos casos en que la solución tecnológica implemente funcionalidades relacionadas con almacenamiento, administración o tratamiento de información de usuarios o ciudadanos.

Por lo anterior, se consideran aplicables las disposiciones relacionadas con transparencia, acceso a la información pública, gobierno digital y accesibilidad tecnológica contenidas en la Ley 1712 de 2014, el Decreto 1081 de 2015 y la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC, particularmente en lo relacionado con fortalecimiento de servicios digitales, accesibilidad tecnológica, modernización institucional y buenas prácticas asociadas a herramientas tecnológicas de atención al ciudadano.

Norma	Aplicación general en el proceso
Ley 1581 de 2012	Protección de datos personales
Ley 1712 de 2014	Transparencia y acceso a información pública
Decreto 1081 de 2015	Gobierno Digital
Resolución 1519 de 2020	Accesibilidad y fortalecimiento de canales digitales

De igual manera, deberán observarse las disposiciones relacionadas con seguridad digital y buenas prácticas de administración tecnológica aplicables a las entidades públicas, particularmente en lo relacionado con estabilidad operativa, disponibilidad de la solución, soporte técnico y continuidad del servicio.

En relación con el licenciamiento requerido por la Entidad, el presente proceso contempla una solución bajo esquema On Premise a perpetuidad, condición que implica que la solución tecnológica deberá quedar instalada y operativa en la infraestructura definida por la UAESP, conforme a las especificaciones técnicas establecidas en el anexo técnico y demás documentos del proceso.

Así mismo, el contratista deberá garantizar condiciones mínimas de compatibilidad tecnológica, instalación, configuración, parametrización, capacitación, soporte técnico y garantía para asegurar la adecuada implementación y funcionamiento de la solución requerida por la Entidad.

Adicionalmente, para la adecuada operación de este tipo de soluciones tecnológicas resulta necesario que el proveedor realice actividades de instalación, configuración, parametrización y capacitación básica funcional dirigidas a los servidores o colaboradores responsables de la operación del sistema, con el fin de garantizar el adecuado uso de la herramienta tecnológica y la continuidad operativa del servicio.

En el marco del presente proceso contractual no se identifican autorizaciones regulatorias especiales para el uso de la solución tecnológica requerida; no obstante, el proveedor deberá contar con capacidad técnica y experiencia en implementación, soporte y operación de soluciones tecnológicas de atención presencial y gestión de turnos.

Finalmente, se evidencia que actualmente el mercado nacional dispone de proveedores con capacidad para suministrar este tipo de soluciones tecnológicas bajo esquemas compatibles con las necesidades funcionales y operativas de

entidades públicas, incluyendo soporte local, implementación presencial y acompañamiento técnico especializado.

3.4. Antecedentes y comportamiento del mercado

Durante los últimos años, las entidades públicas colombianas han venido fortaleciendo sus modelos de atención al ciudadano mediante la incorporación de herramientas tecnológicas orientadas a optimizar los procesos de atención presencial, mejorar la experiencia de los usuarios y fortalecer los mecanismos de seguimiento y control de la gestión institucional.

En este contexto, los sistemas de gestión de turnos o digiturnos se han consolidado como soluciones tecnológicas ampliamente utilizadas en entidades del orden nacional y territorial, así como en empresas prestadoras de servicios públicos, entidades financieras, instituciones de salud, centros de atención al usuario y organizaciones que requieren administrar altos volúmenes de atención presencial.

La implementación de este tipo de soluciones ha sido impulsada por los procesos de transformación digital promovidos por el Gobierno Nacional, la modernización de los modelos de servicio al ciudadano y la necesidad de optimizar recursos institucionales mediante herramientas que permitan organizar la atención, reducir tiempos de espera, mejorar la trazabilidad de los servicios prestados y generar información para la toma de decisiones.

De acuerdo con la revisión efectuada por la UAESP en plataformas de contratación pública y fuentes de información del sector, se evidenció que diferentes entidades estatales han adelantado procesos de adquisición e implementación de soluciones tecnológicas asociadas a sistemas de gestión de turnos, plataformas de atención al ciudadano, automatización de servicios y herramientas de seguimiento operativo, bajo diferentes modalidades de contratación y esquemas tecnológicos.

Ahora bien, frente a los antecedentes contractuales internos de la Entidad, se precisa que la UAESP no cuenta con un histórico de contratación asociado específicamente a la adquisición e implementación de un sistema de gestión de turnos – Digiturno para el punto de atención presencial, toda vez que corresponde a la primera vez que la Entidad adelanta una contratación con este objeto y alcance. En consecuencia, para efectos del presente análisis de sector, la Entidad tomó como referencia la revisión del mercado, los procesos contractuales similares adelantados por otras entidades públicas, la información disponible en

SECOP, páginas web corporativas, directorios empresariales y las cotizaciones solicitadas a proveedores del sector.

El mercado nacional presenta una oferta diversificada conformada por desarrolladores de software, integradores tecnológicos, proveedores especializados en automatización de servicios y empresas dedicadas a la implementación de soluciones tecnológicas para la atención presencial. Estas organizaciones ofrecen alternativas que incluyen licenciamiento perpetuo, esquemas de suscripción, soluciones en la nube, modelos híbridos y soluciones instaladas localmente (On Premise), permitiendo atender requerimientos específicos de entidades públicas y privadas.

Así mismo, se evidencia una evolución constante de las funcionalidades ofrecidas por el mercado, incorporando herramientas de monitoreo en tiempo real, generación de reportes estadísticos, analítica de datos, integración con canales digitales, administración remota, atención preferencial y mecanismos de seguimiento de indicadores de gestión, aspectos que contribuyen al fortalecimiento de los procesos de atención al ciudadano.

Desde la perspectiva económica, el sector presenta condiciones favorables de competencia y pluralidad de oferentes, lo que permite identificar múltiples alternativas tecnológicas y comerciales para satisfacer las necesidades institucionales. No obstante, algunos componentes asociados al hardware requerido para este tipo de soluciones pueden verse influenciados por factores externos como la tasa representativa del mercado (TRM), costos de importación, disponibilidad de componentes electrónicos y condiciones logísticas de distribución.

Por otra parte, la creciente adopción de soluciones tecnológicas para la gestión de turnos ha generado un mercado más maduro y especializado, con proveedores que cuentan con experiencia en implementación, soporte técnico, mantenimiento, capacitación y acompañamiento operativo, facilitando la adecuada ejecución de proyectos de esta naturaleza en entidades públicas.

Con base en lo anterior, la UAESP identifica que actualmente existen condiciones adecuadas de mercado, oferta tecnológica, capacidad empresarial y pluralidad de proveedores para adelantar el presente proceso contractual, garantizando la posibilidad de obtener soluciones que satisfagan los requerimientos funcionales, técnicos y operativos definidos por la Entidad, bajo criterios de eficiencia, selección objetiva y adecuada relación costo-beneficio.

4. Estudio de la oferta

Con el fin de identificar las condiciones de oferta existentes en el mercado para la adquisición e implementación de soluciones tecnológicas de gestión de turnos y atención al ciudadano, la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP efectuó revisión de información disponible en SECOP, consultas a proveedores del sector y análisis de soluciones tecnológicas comercializadas en el mercado nacional.

Para la identificación de potenciales oferentes, la Entidad realizó la consulta de información disponible en SECOP II, revisión de páginas web corporativas, directorios empresariales especializados y búsqueda de empresas con experiencia relacionada con el suministro e implementación de sistemas de gestión de turnos, automatización de servicios de atención al ciudadano y soluciones tecnológicas similares al objeto del presente proceso contractual.

Así mismo, la UAESP solicitó cotizaciones a proveedores del sector con capacidad para suministrar soluciones integrales de digiturno, incluyendo software, hardware, licenciamiento, instalación, configuración, parametrización, capacitación, soporte técnico y garantía. La selección de los proveedores consultados se efectuó considerando criterios de experiencia en soluciones tecnológicas de atención presencial, participación en procesos similares, capacidad técnica, disponibilidad de soporte especializado y presencia en el mercado nacional.

De manera complementaria, se revisaron procesos contractuales publicados en SECOP II relacionados con sistemas de gestión de turnos, plataformas de atención al ciudadano y soluciones tecnológicas para automatización de servicios, con el propósito de identificar condiciones de mercado, posibles oferentes, tendencias tecnológicas y referencias para la estructuración del presente proceso.

Como resultado de la revisión efectuada, se evidenció la existencia de empresas con capacidad técnica y operativa para suministrar soluciones integrales de digiturno, incluyendo componentes de software, hardware, licenciamiento, instalación, configuración, parametrización, soporte técnico y garantía.

Así mismo, se identificó que las soluciones disponibles en el mercado presentan diferentes configuraciones funcionales y tecnológicas, así como variaciones en modelos de licenciamiento, componentes incluidos, niveles de soporte y tiempos de implementación, aspectos que inciden en la conformación de las propuestas económicas presentadas por los proveedores.

La revisión efectuada permitió evidenciar que el mercado asociado a soluciones tecnológicas de gestión de turnos y atención presencial se encuentra conformado

por proveedores con capacidad técnica y operativa para suministrar soluciones integrales bajo diferentes esquemas tecnológicos y comerciales.

Empresa	Ubicación referencial	Actividad identificada en el mercado
MA ELECTRONIKA SAS	Bogotá D.C.	Comercialización e integración de soluciones tecnológicas
VIRTUAL TECHNOLOGIES S.A.S.	Bogotá D.C.	Soluciones tecnológicas y automatización de servicios
VIAPIN COLOMBIA	Bogotá D.C.	Sistemas de atención presencial y gestión de filas
CIEL INGENIERÍA S.A.S.	Bogotá D.C.	Integración de soluciones tecnológicas
SIDESYS SAS	Bogotá D.C.	Soluciones de software y soporte tecnológico

Así mismo, se identificó que las soluciones disponibles en el mercado presentan diferentes configuraciones funcionales y tecnológicas, así como variaciones en modelos de licenciamiento, componentes incluidos, niveles de soporte y tiempos de implementación, aspectos que inciden en la conformación de las propuestas económicas presentadas por los proveedores.

De igual manera, se evidenció que las empresas del sector operan principalmente mediante actividades de integración tecnológica, comercialización de software y hardware, parametrización de plataformas y prestación de soporte técnico especializado, incluyendo instalación, configuración y acompañamiento operativo.

En relación con la cadena de suministro, algunos componentes tecnológicos requeridos para este tipo de soluciones, tales como pantallas, terminales táctiles, dispositivos periféricos y equipos electrónicos, pueden depender de procesos de importación, ensamblaje o distribución tecnológica nacional, situación que puede influir en disponibilidad de inventarios, tiempos de entrega y comportamiento de precios.

Así mismo, se identificó que los proveedores del sector cuentan con capacidad para realizar actividades de instalación, configuración, parametrización, soporte técnico y acompañamiento operativo dentro de la ciudad de Bogotá D.C., conforme a las necesidades funcionales y operativas requeridas por la UAESP.

No obstante, el análisis realizado permitió identificar condiciones favorables de competencia, disponibilidad de oferta y pluralidad de proveedores para adelantar el presente proceso contractual, conforme a las necesidades funcionales y operativas definidas por la UAESP.

5. Estudio de la demanda

El presente análisis de demanda tiene como finalidad identificar la manera en la que entidades públicas han adelantado procesos contractuales relacionados con adquisición e implementación de soluciones tecnológicas de gestión de turnos, atención presencial y automatización de filas, con el propósito de analizar referencias asociadas a modalidades de selección, requisitos habilitantes, condiciones técnicas y asignación de riesgos contractuales.

Para tal efecto, la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP efectuó revisión de procesos contractuales publicados en SECOP relacionados con sistemas de digiturno, plataformas de atención al ciudadano y soluciones tecnológicas orientadas a optimizar procesos de atención presencial.

Como resultado de la revisión efectuada, se evidenció que este tipo de soluciones tecnológicas han sido contratadas por diferentes entidades públicas mediante modalidades como mínima cuantía, selección abreviada y contratación de tecnología y servicios asociados, dependiendo del alcance funcional, valor del contrato y componentes tecnológicos requeridos.

Así mismo, se identificó que dentro de este tipo de procesos las entidades generalmente establecen requisitos habilitantes relacionados con experiencia específica en suministro e implementación de soluciones tecnológicas, capacidad técnica, soporte operativo, cumplimiento de condiciones funcionales y acreditación de experiencia en contratos similares relacionados con digiturnos, automatización de atención o soluciones tecnológicas de atención presencial.

De igual manera, se evidenció que los riesgos contractuales asociados a este tipo de procesos suelen relacionarse con tiempos de implementación, compatibilidad tecnológica, funcionamiento de hardware y software, disponibilidad de componentes tecnológicos, soporte técnico, estabilidad operativa y cumplimiento de condiciones funcionales de la solución implementada.

Así mismo, se identificó que la asignación de riesgos en este tipo de contratos generalmente se orienta a trasladar al contratista los riesgos asociados a suministro, instalación, configuración, funcionamiento, garantía y soporte técnico de la solución tecnológica, mientras que las entidades asumen riesgos asociados a operación institucional, disponibilidad de espacios físicos y condiciones internas de implementación.

A continuación, se presentan algunos procesos contractuales identificados como referencia dentro del análisis de demanda institucional:

Entidad	Núm. De Proceso	Objeto	Tipo de Contrato	Valor Contratado
UAE-CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE BOGOTA	UAECOB- CONTRATO- 821-2024	Adquirir de hardware y software de gestión de para el sistema de atención de turnos de la U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá - TIC	Mínima cuantía	$ 20.200.000
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	SCRD-MIC-33- 2025	Adquisición de paquete de software para automatización de procesos al interior de la entidad en sedes de la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte	Mínima cuantía	$ 9.802.470
INSTITUTO DE TRANSPORTES Y TRANSITO DEL HUILA	MC-009-2025	Adquisición de lectores biométricos de huella ffd, incluye: licencia hq runt, software id runt, driver y soporte., digitalizador de firma, cámaras web, para el instituto de transportes y tránsito del Huila.	Mínima cuantía	$ 11.434.710
INSTITUTO DE CASAS FISCALES DE EJERCITO	MC-013-ICFE- 2023	Suministro, instalación y configuración de software, diademas y teléfonos ip para un sistema de call center sobre la infraestructura existente en el instituto de casas fiscales del ejército.	Mínima Cuantía	$ 23.980.000

La revisión efectuada permitió evidenciar que las entidades públicas han venido fortaleciendo sus canales de atención presencial mediante la incorporación de soluciones tecnológicas de gestión de turnos y automatización de servicios, bajo esquemas contractuales que incluyen suministro de software, hardware, instalación, parametrización y soporte técnico especializado.

Así mismo, el análisis realizado permitió identificar referencias relevantes para la estructuración del presente proceso contractual relacionadas con modalidades de selección, requisitos habilitantes y asignación de riesgos, aspectos que fueron considerados por la UAESP durante la etapa de planeación del proceso.

De igual manera, a partir de la revisión de procesos contractuales similares y de las condiciones operativas asociadas a este tipo de soluciones tecnológicas, se identificaron algunos riesgos generales que pueden presentarse durante la ejecución contractual y que deberán ser gestionados conforme a las condiciones establecidas por la Entidad dentro del proceso de selección.

Riesgo identificado	Posible impacto en el proceso o ejecución contractual
Retrasos en la implementación de la solución tecnológica	Afectación en la puesta en operación del sistema
Fallas de compatibilidad tecnológica	Dificultades en instalación o funcionamiento de la solución
Demoras en soporte técnico o atención de incidentes	Interrupciones parciales en la operación del servicio
Disponibilidad de componentes tecnológicos	Afectación en tiempos de entrega e instalación
Fallas operativas de hardware o software	Riesgos de indisponibilidad temporal del sistema
Configuración inadecuada de la solución	Afectación en el funcionamiento y atención de usuarios

La identificación de estos riesgos permitió a la Entidad considerar medidas generales orientadas a fortalecer las condiciones de implementación, soporte técnico, garantía y operación de la solución tecnológica requerida, conforme a las necesidades funcionales y operativas definidas para el presente proceso contractual.

Adicionalmente, la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP realizó la verificación de antecedentes contractuales relacionados con la adquisición e implementación de sistemas integrales de gestión de turnos para el punto de atención presencial de la Entidad.

Como resultado de la revisión efectuada, se evidenció que la presente necesidad corresponde a una contratación que no registra antecedentes contractuales recientes con características equivalentes dentro de la Entidad, razón por la cual no fue posible realizar un análisis histórico de contratos similares ejecutados por la UAESP que sirviera como referencia directa para la estructuración técnica y económica del presente proceso.

En consecuencia, la Entidad acudió a fuentes externas de información para complementar el análisis de la demanda y la definición del presupuesto oficial, incluyendo la revisión de procesos contractuales publicados en SECOP II por otras entidades públicas, la consulta de condiciones de mercado y la solicitud de cotizaciones a proveedores especializados en soluciones tecnológicas de gestión de turnos y atención al ciudadano.

La información obtenida mediante estas fuentes permitió identificar las condiciones de oferta y demanda existentes en el mercado, las características funcionales y tecnológicas habitualmente requeridas para este tipo de soluciones, las condiciones de implementación y soporte técnico, así como los rangos de precios observados, constituyéndose en insumo para la determinación del presupuesto oficial y la estructuración del presente proceso contractual bajo criterios de razonabilidad, eficiencia y selección objetiva.

De igual manera, la revisión de procesos contractuales publicados en SECOP II y de las condiciones observadas en el mercado permitió evidenciar que existe una demanda creciente de soluciones tecnológicas orientadas a la gestión de turnos y atención al ciudadano por parte de entidades públicas de diferentes niveles de gobierno. Esta tendencia se encuentra asociada a procesos de transformación digital, fortalecimiento de la experiencia de servicio, optimización de tiempos de atención y mejora de los mecanismos de seguimiento y control de la gestión institucional. Lo anterior evidencia que la necesidad identificada por la UAESP se encuentra alineada con las dinámicas actuales del sector y con las prácticas

implementadas por otras entidades para fortalecer sus modelos de atención presencial.

ANÁLISIS DE INDICADORES FINANCIEROS

Con el propósito de establecer condiciones financieras acordes con la naturaleza y alcance del presente proceso contractual, la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP efectuó análisis general de las condiciones financieras aplicables al mercado asociado con suministro e implementación de soluciones tecnológicas de gestión de turnos y atención presencial.

Como resultado del análisis efectuado, se evidenció que el mercado relacionado con este tipo de soluciones tecnológicas se encuentra conformado por empresas de diferentes niveles organizacionales, incluyendo micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes), las cuales participan activamente en procesos de contratación pública relacionados con integración tecnológica, automatización de servicios y suministro de soluciones de software y hardware.

Así mismo, se identificó que las obligaciones derivadas del presente proceso contractual corresponden principalmente a suministro, instalación, configuración, parametrización, soporte técnico y garantía de una solución tecnológica específica, sin involucrar actividades de obra pública, operación compleja o esquemas de financiamiento de alta capacidad financiera.

En este sentido, la Entidad considera procedente que las condiciones financieras que eventualmente se establezcan dentro del proceso contractual sean proporcionales al objeto, valor, plazo y complejidad técnica de la contratación, conforme a los principios de razonabilidad, pluralidad de oferentes y selección objetiva previstos en la normativa de contratación estatal.

De igual manera, se evidenció que en procesos similares adelantados por entidades públicas generalmente se establecen mecanismos orientados a verificar condiciones mínimas de capacidad financiera y organizacional de los proponentes, conforme a la naturaleza, alcance y valor del proceso contractual.

Así mismo, la definición de condiciones financieras deberá propender por garantizar la participación plural de oferentes, evitando requisitos desproporcionados o restrictivos que limiten la concurrencia de proveedores con capacidad técnica y operativa para ejecutar adecuadamente el contrato.

Finalmente, la Entidad considera que las condiciones financieras que eventualmente se definan dentro del proceso deberán guardar relación directa con el valor estimado del contrato, la naturaleza del suministro requerido y los riesgos

asociados a la ejecución contractual, garantizando condiciones adecuadas de capacidad financiera y organizacional sin afectar los principios de libre concurrencia, transparencia y selección objetiva.

ANÁLISIS DE MERCADO Y DETERMINACIÓN DEL PRESUPUESTO OFICIAL

Con el propósito de determinar el presupuesto oficial estimado del presente proceso contractual, la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP efectuó análisis técnico y económico de las cotizaciones recibidas por parte de proveedores del sector tecnológico relacionados con soluciones de gestión de turnos y atención presencial.

La Entidad verificó la correspondencia funcional, técnica y operativa de las propuestas económicas frente a las especificaciones definidas en el anexo técnico, con el propósito de garantizar condiciones de comparabilidad entre las cotizaciones analizadas.

Así mismo, se efectuó revisión de componentes asociados a licenciamiento, hardware, software, instalación, configuración, parametrización, soporte técnico, garantía y demás elementos requeridos para la adecuada implementación de la solución tecnológica objeto del proceso contractual.

De igual manera, para efectos de la estimación económica del proceso, la Entidad consideró criterios de razonabilidad económica, comparabilidad técnica y comportamiento general del mercado, tomando como referencia las cotizaciones que cumplían las condiciones funcionales y técnicas requeridas para la necesidad institucional.

En consecuencia, el presupuesto oficial estimado fue determinado a partir del análisis comparativo de las propuestas económicas recibidas y técnicamente comparables, considerando las condiciones del mercado, el alcance funcional de la solución requerida y las necesidades operativas definidas por la UAESP.

Concepto analizado	Validación efectuada
Comparabilidad técnica	Verificación frente al anexo técnico
Componentes tecnológicos	Hardware, software y licenciamiento
Servicios asociados	Instalación, configuración y soporte
Razonabilidad económica	Comparación de valores cotizados
Condiciones operativas	Implementación y funcionamiento

ANÁLISIS DE EXPERIENCIAS

Con el fin de establecer condiciones objetivas y proporcionales relacionadas con la experiencia requerida dentro del presente proceso contractual, la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP efectuó análisis de experiencias relacionadas con suministro e implementación de soluciones tecnológicas orientadas a gestión de turnos, automatización de atención presencial y herramientas tecnológicas de atención al ciudadano.

Como resultado del análisis efectuado, se evidenció que este tipo de soluciones tecnológicas involucra actividades asociadas a suministro de software, hardware, licenciamiento, instalación, configuración, parametrización, soporte técnico y puesta en funcionamiento, razón por la cual resulta razonable solicitar experiencia relacionada con ejecución de contratos similares asociados a soluciones tecnológicas integrales.

Así mismo, se identificó que las entidades públicas que adelantan este tipo de procesos generalmente solicitan experiencia relacionada con suministro e implementación de soluciones tecnológicas, automatización de procesos de atención, plataformas de gestión de filas, herramientas de atención presencial o soluciones tecnológicas similares asociadas a atención al ciudadano.

En este sentido, la experiencia que eventualmente se establezca como requisito habilitante deberá orientarse a verificar que el proponente cuenta con capacidad técnica y experiencia en ejecución de contratos relacionados con suministro e implementación de soluciones tecnológicas similares al objeto contractual, garantizando condiciones de idoneidad, capacidad operativa y adecuada ejecución del contrato.

De igual manera, se considera pertinente que la experiencia exigida guarde relación con el alcance funcional y tecnológico del proceso, evitando condiciones restrictivas o desproporcionadas que limiten la pluralidad de oferentes o afecten los principios de selección objetiva y libre concurrencia.

Así mismo, el análisis efectuado permite evidenciar que en el mercado existen proveedores con experiencia en implementación de soluciones tecnológicas orientadas a gestión de turnos, automatización de atención presencial y prestación de servicios tecnológicos asociados a atención al ciudadano, situación que favorece condiciones de competencia y participación dentro del presente proceso contractual.

Finalmente, la Entidad considera que la experiencia que se defina dentro del proceso deberá ser proporcional al valor, alcance técnico y complejidad de la

solución requerida, conforme a los principios de razonabilidad, proporcionalidad y selección objetiva previstos en la normativa de contratación estatal.

CONCLUSIONES

Con fundamento en el análisis efectuado en el presente estudio de sector, la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP evidenció la existencia de condiciones técnicas, económicas, comerciales y organizacionales que permiten adelantar el proceso contractual orientado a la adquisición e implementación de un sistema de gestión de turnos – Digiturno para el punto de atención presencial de la Entidad.

Así mismo, el análisis realizado permitió identificar que en el mercado nacional existen proveedores con capacidad técnica y operativa para suministrar soluciones tecnológicas integrales asociadas a gestión de turnos, automatización de atención presencial, suministro de software y hardware, instalación, configuración, parametrización y soporte técnico especializado.

De igual manera, se evidenció que las soluciones tecnológicas requeridas para el presente proceso corresponden a bienes y servicios disponibles en el mercado, respecto de los cuales existe pluralidad de oferentes y condiciones favorables de competencia para adelantar el proceso contractual conforme a los principios de selección objetiva, transparencia y libre concurrencia.

Así mismo, la revisión de procesos contractuales similares adelantados por entidades públicas permitió identificar referencias relacionadas con modalidades de selección, experiencias requeridas, condiciones técnicas, mecanismos de verificación y asignación general de riesgos contractuales aplicables a este tipo de soluciones tecnológicas.

El análisis efectuado también permitió evidenciar que las condiciones técnicas, financieras y de experiencia que eventualmente se establezcan dentro del proceso contractual deberán ser proporcionales al objeto, alcance, valor y complejidad de la contratación, evitando requisitos restrictivos que afecten la pluralidad de oferentes o limiten la participación de proveedores con capacidad para ejecutar adecuadamente el contrato.

En consecuencia, la Entidad considera viable adelantar el presente proceso contractual, teniendo en cuenta que el análisis de sector efectuado evidencia condiciones adecuadas de oferta, demanda y capacidad de mercado para atender las necesidades funcionales y operativas identificadas por la UAESP en relación con el fortalecimiento del punto de atención presencial mediante la

implementación de una solución tecnológica de gestión de turnos y atención al ciudadano.

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