RESOLUCIÓN 0888
DE 07 OCT 2026

"POR MEDIO DE LA CUAL SE JUSTIFICA UNA CONTRATACION DIRECTA"

EL SECRETARIA DE TICs, delegado para contratar bajo el Decreto 016 del 03 de enero 2024 y de conformidad con la Ley 80 de 1993, Ley 136 de 1994, la Ley 1551 de 2012, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 2.2.1.2.1.4.1 y 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015 y,

CONSIDERANDO

1. Que, la Constitución Política en su artículo 311 establece que el Municipio como entidad fundamental de la división político-administrativa del estado le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, así mismo en su artículo 365, establece que los servicios son inherentes a la finalidad social del Estado y que es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

   Por otra parte, el artículo 2º de nuestra Carta Magna, señala que son fines esenciales del Estado, entre otros: *"... servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.*(...)"

   En concordancia con lo anterior, el artículo 209 de la Carta Magna advierte que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y que "(...) Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley".

   De acuerdo con esto y en lo que respecta a la contratación estatal, la ley 80 de 1993 *"Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública"* en su artículo 3, dispuso:

"ARTÍCULO 3o. DE LOS FINES DE LA CONTRATACIÓN ESTATAL. Los servidores públicos tendrán en consideración que al celebrar contratos y con la

ejecución de estos, las entidades buscan el cumplimiento de los fines estatales, la continua y eficiente prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados que colaboran con ellas en la consecución de dichos fines.

Los particulares, por su parte, tendrán en cuenta al celebrar y ejecutar contratos con las entidades estatales que colaboran con ellas en el logro de sus fines y cumplen una función social que, como tal, implica obligaciones." Subrayado fuera de texto.

2. Por otra parte, por medio del Decreto 629 de 2025, se adoptó la estructura de la Administración Municipal de Rionegro - Antioquia y se definen las funciones de sus organismos y dependencias, específicamente en el Artículo 52° se encuentra la Secretaría de TICS, la cual tiene como propósito principal orientar, articular y coordinar los esfuerzos institucionales, ciudadanos y educativos para el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, las redes y los servicios digitales. Su misión es implementar la política pública de tecnologías de la información y las comunicaciones, promoviendo la transformación digital del territorio, la innovación pública, la eficiencia institucional, la equidad digital y la consolidación de Rionegro como ciudad inteligente e innovadora.

   Esta Secretaría cuenta con dos (2) subsecretarías entre las que se encuentra la Subsecretaría de Tecnologías de la Información la cual tiene entre sus funciones:

   "(...) Liderar la gestión de infraestructura tecnológica, incluyendo servidores, redes, centros de datos, nube, telecomunicaciones y equipos de usuario final, asegurando disponibilidad, soporte técnico y optimización de recursos (...)"

   "(...) Brindar liderazgo en soporte técnico y acompañamiento a todas las dependencias, garantizando la correcta operación de la infraestructura, aplicativos y sistemas de información. (...)"

   Es por ello, que la Subsecretaría de Tecnologías de la Información se concibe en la estructura organizacional del Municipio de Rionegro como una dependencia transversal a la que corresponde articular la acción de todas las dependencias de la Administración Municipal dentro del ámbito de tecnología para el cabal cumplimiento de su misión, con el fin de garantizar una adecuada

prestación del servicio, la cual debe incluir las debidas herramientas y componentes tecnológicos.

En este sentido, atendiendo lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), en el numeral 4 de su artículo 7, señala como deber de las autoridades: «*Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos»;* para el efecto un sistema de turnos le ayuda a cumplir a la Administración Municipal de Rionegro con la normatividad, a ordenar la atención de peticiones y trámites, y a brindar un servicio más ágil y transparente

Es por ello que desde el año 2021 el Municipio de Rionegro adquirió el software de gestión de turnos TURNSTAT y su aplicativo móvil FILAPP, el cual ha permitido la administración, control, seguimiento y garantizar una adecuada atención a los diferentes usuarios de las diferentes oficinas donde se atiende al ciudadano, como lo sòn: Subsecretaría de rentas y Valorización, Agencia pública de empleo, centro documental, Secretaría de Hábitat, Casa provincial, Casa Dorada, Orientación al ciudadano y Banfamilia.

De acuerdo con lo anterior, se tienen estadísticas de usuarios atendidos (Turnos finalizados) y turnos abandonados por sedes desde el 05 de agosto de 2025 hasta el 05 de agosto de 2026, como se muestra a continuación:

SEDE	TURNOS FINALIZADOS	TURNOS ABANDONADOS	TURNOS CANCELADOS	TURNOS TOTALES POR SEDE
Agencia Pública Empleo	21	51	6	78
Banfamilia	0	11	3	14
Casa Dorada	970	2229	3	3202
Casa Provincial	26754	959	9	27722
Centro Documental	14272	499	8	14779
Secretaria de Hábitat	5388	554	7	5949
Orientación servicio ciudadano	4954	1470	27	6451
Subsecretaría de Rentas y Valorización	76401	614	52	77067
TURNOS TOTALES GENERAL	128760	6387	115	135262

Durante el periodo comprendido entre agosto de 2025 y agosto de 2026, se ha atendido un volumen de más de 135.000 turnos, de los cuales más de 128.000 fueron finalizados exitosamente, lo que refleja el alto uso, impacto y necesidad de sostenibilidad de esta solución tecnológica. El sistema QANTY ha evolucionado mediante el desarrollo de funcionalidades que permiten monitorear, personalizar, controlar y reportar con mayor eficacia la atención al usuario, adaptándose a los requerimientos internos de la administración municipal y a estándares externos como los exigidos por ICONTEC para la certificación de calidad bajo la norma ISO 9001.

Ahora bien, como todo elemento tecnológico, el software de administración del sistema de turnos está sujeto a cambios que son el resultado de los diferentes avances que se producen gracias al desarrollo de nuevas versiones, herramientas y aplicativos que lo mejoran, actualizan y optimizan su desempeño. Por esta razón, con las nuevas actualizaciones el software de turnos TURNSTAT y su aplicativo móvil FILAPP, en el periodo 2023, migraron y evolucionaron a una tecnología más avanzada, en un sistema en la nube llamado QANTY, este último mejora el rendimiento de la atención al cliente, permite consultas del rendimiento de la atención y perfecciona la presentación y la realización de los reportes en las cantidades de los turnos generados, adicional es un sistema 100% en la nube, el cual genera mayor seguridad en la información de los usuarios; herramienta que al ser estructurada de acuerdo a las necesidades de la administración municipal, ha agilizado los procesos y ayudado a mejorar el servicio de atención presencial permitiendo tomar decisiones informadas con el fin de estar constantemente optimizando el servicio en taquillas generando satisfacción en el usuario, lo cual aumenta la percepción positiva del ente territorial.

Con el propósito de garantizar el correcto funcionamiento del sistema digital de asignación de turnos, asegurar una mayor vida útil y lo más importante atender de manera ágil, oportuna y organizada los usuarios que se presentan diariamente en las sedes de la Administración Municipal que tienen dentro de sus funciones la atención al público, se debe contratar un servicio especializado para realizar el mantenimiento, actualización y prestación de soporte técnico para el software del sistema electrónico de asignación de turnos instalado en los ocho (8) puntos estratégicos los cuales son: Subsecretaría de Rentas y Valorización, Agencia pública de empleo, Centro Documental, Secretaría de Hábitat, Casa provincial, Casa Dorada, Orientación servicio ciudadano y

Banfamilia, lo que permite que en el servicio de atención al ciudadano se pueda: Predecir los tiempos de espera, personalizar las configuraciones (servicios), extraer informes por rangos (ejemplo: por operador, por servicio), permite administrar el flujo de usuarios, garantiza atención en orden de llegada, mejora la percepción de la Administración Municipal, genera satisfacción en la experiencia de atención al ciudadano, facilita el cumplimiento de la norma sobre atención preferencial a ciudadanos en situaciones particulares (adultos mayores, mujeres embarazadas, población en situación de vulnerabilidad, personas en condición de discapacidad).

Por lo anterior, el software de gestión de turnos QANTY requiere de actualización permanente con el fin de fortalecer y/o mejorar sus funcionalidades, con el objetivo de incorporar y/o mejorar las exigencias técnicas que demandan otros entes externos a las que se debe reportar actuaciones de la atención al público como ICONTEC, para la certificación en calidad ISO 9001, dicho software se utiliza con autorización licenciada por su propietario D Y T DINAMICA Y DESARROLLO S.A.S con NIT 900153645-1.

Para satisfacer la necesidad antes descrita, cuya materialización requiere experiencia, conocimiento técnico especializado, capacidad operativa y personal calificado y cualificado, se requiere la idoneidad que posee D Y D DINAMICA Y DESARROLLO S.A.S identificada con NIT 900153645-1, la cual ha presentado propuesta, además como fue mencionado el software de gestión de turnos QANTY es un producto de su propiedad, y son los titulares de los derechos patrimoniales y derechos de autor del software, según certificado de registro de soporte lógico-Software, expedido para la Oficina de registro, Unidad Administrativa Especial, Dirección Nacional de Derechos de Autor del Ministerio del Interior, circunstancia técnica y jurídica que califica como exclusivos los servicios que pueden prestar respecto a estas herramientas tecnológicas, pues esta persona jurídica es la propietaria de los derechos patrimoniales, según certificado tomado del libro 13, toma 92, partida 47, registrado el 03 de octubre de 2022. Esta circunstancia configura una causal de contratación directa por exclusividad conforme al numeral 2 del artículo 2º de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.2.1.4.8. del Decreto 1082 de 2015, al no existir pluralidad de oferentes idóneos para satisfacer la necesidad de la entidad, siendo esta empresa la única que pueda ejecutar el objeto contractual por medio del cual puede satisfacerse la necesidad de la entidad que consisten en la actualización, mantenimiento y soporte del software del sistema de asignación de turnos.

Por tanto, para garantizar la continuidad en la prestación del servicio de atención al ciudadano, asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad, proteger la integridad y disponibilidad de la información procesada y almacenada, y atender las necesidades específicas del Municipio de Rionegro en relación con el sistema QANTY, se requiere la contratación directa con el proveedor exclusivo de la solución tecnológica, en los términos establecidos por el ordenamiento jurídico vigente.

En consecuencia, se justifica la necesidad de adelantar un proceso de contratación bajo la modalidad de contratación directa por exclusividad, de conformidad con lo establecido en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y el Decreto 1082 de 2015, en favor de la firma DYD DINÁMICA Y DESARROLLO S.A.S., a fin de asegurar el mantenimiento, soporte técnico y actualización del software QANTY implementado en la Administración Municipal de Rionegro.

3. Que, el análisis detallado que justifica la necesidad, modalidad, valor, plazo, estudio del mercado y demás conceptos, se encuentran detallados en los estudios previos, documento que hacer parte integral del presente contrato.

4. Que el presente contrato fue aprobado en el Comité de Contratación No. 47 del 23 de septiembre de 2026.

5. Que el presente contrato cuenta con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 1108 del 27 de agosto de 2026, expedido por la Secretaría de Hacienda.

6. Que el término de duración del presente contrato es de tres (3) meses y quince (15) días, contados a partir de la suscripción del acta de inicio sin superar el 31 de diciembre de 2026.

7. Que en consecuencia de las consideraciones que anteceden, no existiendo Inhabilidades o incompatibilidades que puedan viciar el presente CONTRATO, es viable la contratación entre el Municipio de Rionegro y JULIAN ESTEBAN CARDONA DIAZ, identificado con cedula de ciudadanía No. 8.061.403, actuando en su condición de representante legal de DYD DINAMICA Y DESARROLLO S.A.S., identificada con NIT. 900.153.645-1.

8890 RESOLUCIÓN 0888

07 OCT 2026

"POR MEDIO DE LA CUAL SE JUSTIFICA UNA CONTRATACION DIRECTA"

8. Que en el expediente contractual reposan los estudios y documentos previos que permiten señalar que este corresponde a una contratación directa, documentos que podrán ser consultados en el Centro de Administración Documental de la Alcaldía de Rionegro; así mismo podrá consultarse este acto administrativo y lo pertinente a través del Portal Único de Contratación, página Web www.colombiacompra.gov.co.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: DECLÁRESE, justificada la celebración del contrato de prestación de servicios bajo la modalidad de contratación directa en virtud de lo establecido en el Decreto 1082 de 2015 Artículos 2.2.1.2.1.4.1. y 2.2.1.2.1.4.9. del Decreto 1082 de 2015, con JULIAN ESTEBAN CARDONA DIAZ, identificado con cedula de ciudadanía No. 8.061.403, actuando en su condición de representante legal de DYD DINAMICA Y DESARROLLO S.A.S., identificada con NIT. 900.153.645-1.

ARTÍCULO SEGUNDO: ORDÉNESE, la celebración del contrato cuyo objeto consiste en PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA EL MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DEL SISTEMA QANTY, UTILIZADO PARA GESTIONAR LOS TURNOS EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN DISTINTAS DEPENDENCIAS DEL MUNICIPIO DE RIONEGRO.

ARTÍCULO TERCERO: Dar, cumplimiento al objeto del contrato conforme al alcance del objeto contractual y las especificaciones técnicas plasmadas en los estudios previos y en la respectiva propuesta presentada por JULIAN ESTEBAN CARDONA DIAZ, identificado con cedula de ciudadanía No. 8.061.403, actuando en su condición de representante legal de DYD DINAMICA Y DESARROLLO S.A.S., identificada con NIT. 900.153.645-1, con un plazo de TRES (3) meses y quince (15) días, contados a partir de la suscripción del acta de inicio sin superar el 31 de diciembre de 2026.

ARTÍCULO CUARTO: Que el presente contrato se celebrara por la suma de: CUARENTA Y SIETE MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS ($47.600.000) IVA

8880 RESOLUCIÓN 0888

"POR MEDIO DE LA CUAL SE JUSTIFICA UNA CONTRATACION DIRECTA"

incluido, respaldado en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 1108 del 27 de agosto de 2026, expedido por la Secretaría de Hacienda.

ARTÍCULO QUINTO: Convocar a las Veedurías ciudadanas que quieran hacerse presente dentro de esta contratación, a objeto ejerzan las funciones de Ley que se les ha asignado.

ARTÍCULO SEXTO: La presente resolución se publicará en el Portal Único de Contratación de acuerdo con lo estipulado en el Decreto 1082 de 2015.

ARTÍCULO SÉPTIMO: El presente acto administrativo rige a partir de su expedición.

Dada en Rionegro, Antioquia 07 OCT 2026

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

RICARDO ANDRÉS LÓPEZ VEGA
Secretario de TICs

	NOMBRE /CARGO	FIRMA	FECHA
Proyectó	Héctor Fabio Grajales Ramírez / PU Subsecretaria de Contratación		
Revisó	Juliana Sofia Henao Holguín / Subsecretaria de Contratación		
Aprueba	Ricardo Andrés López Vega / Secretario de TICs		
*Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.			