El presente estudio se realizó conforme lo estipulado en el Artículo 2.2.1.1.1.6.1. Decreto 1082 del 26 de marzo de 2015, el cual establece: *"Deber de análisis de las entidades estatales. La entidad estatal debe hacer durante la etapa de planeación el análisis de la necesidad para conocer el sector relativo al objeto del proceso de contratación desde la perspectiva legal, comercial, técnica y de análisis de riesgo. La entidad estatal debe dejar constancia de este análisis en los documentos del proceso"*. Igualmente, para la elaboración del documento se utilizó como referencia la "Guía para la elaboración de Estudios del Sector 2025 V3" de la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente, en cumplimento de lo señalado en el literal b) artículo 2.1.4.3.2.1. del Decreto 1600 de 2024.

1. OBJETIVO DEL ANÁLISIS

El presente análisis permitirá identificar la estructura del mercado, sus dinámicas competitivas, los principales actores, las condiciones de oferta y demanda, así como los factores regulatorios y operativos relevantes. Asimismo, la información derivada del estudio constituye un insumo fundamental para el diseño y estructuración del Proceso de Contratación, al facilitar la toma de decisiones informadas orientadas a garantizar la satisfacción de la necesidad de la entidad, cumpliendo con los principios de eficiencia, eficacia, economía y transparencia, buscando promover la pluralidad de oferentes y libre competencia.

Para lograr el fin antes planteado, se hace necesario revisar las condiciones del mercado para Contratar la actualización del sistema Digiturno 5 con el que cuenta la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico e implementar e integrar el módulo de Agendamiento Web para atención presencial, incluyendo la correcta actualización y puesta en funcionamiento de todo el sistema requerido para la adecuada operación de los turnos.

- Conocer las características fundamentales de las empresas que conforman el segmento del mercado que cuenta con la capacidad de suplir la presente necesidad de contratación por parte de la SDDE.
- Determinar las variables técnicas que sirvan de base para estructurar el proceso de selección, garantizando la pluralidad de oferentes y su selección objetiva.
- Establecer los precios promedio del mercado y el presupuesto del servicio a contratar, tomando de referencia el análisis efectuado de los precios suministrados por parte del mercado.

2. NECESIDAD DE LA ENTIDAD

La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico requiere complementar las funcionalidades de la plataforma Digiturno 5, actualmente instalada y en operación, mediante la implementación de un módulo de Agendamiento Web que permita a los ciudadanos programar previamente sus citas a través de un canal digital. Esta solución facilitará la organización y planeación de la atención presencial, optimizará la trazabilidad de las citas asignadas y mejorará la experiencia de los usuarios en el acceso a los servicios institucionales.

En el marco del fortalecimiento de los mecanismos de atención presencial de la Entidad, se ha identificado la necesidad de complementar las funcionalidades actualmente disponibles mediante la implementación de una solución de Agendamiento Web para atención presencial, que permita a los ciudadanos gestionar previamente sus citas a través de un canal web, facilitando la programación de la atención de acuerdo con la fecha, ubicación, servicio y disponibilidad definida por la Entidad.

La implementación de esta solución permitirá mejorar la organización y planeación de la atención presencial, facilitar al ciudadano el acceso programado a los servicios y fortalecer la trazabilidad de las

citas asignadas. Asimismo, permitirá funcionalidades asociadas a la confirmación y recordatorio de citas, consulta, modificación y cancelación de las mismas, de acuerdo con la parametrización definida por la Entidad.

La solución de Agendamiento Web está diseñada para integrarse con Digiturno 5, permitiendo complementar las funcionalidades de gestión de turnos con las que actualmente cuenta la Secretaría, sin sustituir la plataforma existente. Para su adecuada implementación se requiere realizar actividades de levantamiento y validación de requerimientos, parametrización de servicios, horarios y agendas, configuración, instalación, puesta en marcha, capacitación y transferencia de conocimiento, así como el acompañamiento técnico requerido para la entrada en operación de la solución.

El sistema Digiturno 5, actualmente instalado en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico – SDDE y provisto por CIEL Ingeniería S.A.S., constituye la plataforma mediante la cual se administra la asignación y gestión de los turnos de atención presencial.

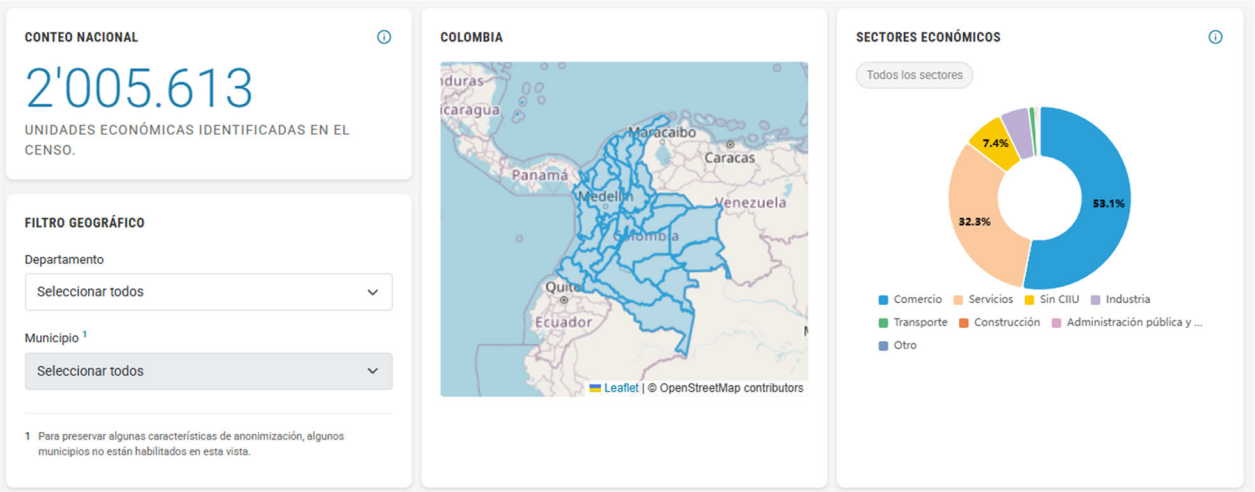
La implementación objeto del proceso comprende actividades de actualización, parametrización, integración, pruebas, puesta en marcha y acompañamiento técnico sobre dicha plataforma, con el fin de garantizar su operación integral. En este contexto, resulta indispensable que el proveedor brinde las herramientas y recursos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de la solución tecnológica.

Por lo anterior, la actualización debe realizarse sobre todo el sistema, de manera que se garantice la visualización adecuada de los turnos generados por Digiturno 5 y se entregue la solución en condiciones plenas de funcionamiento, continuidad y confiabilidad.

En consecuencia, la Entidad requiere adelantar un proceso de contratación directa bajo la causal de inexistencia de pluralidad de oferentes, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015, con la sociedad CIEL Ingeniería S.A.S., teniendo en cuenta que dicha sociedad figura ante la Dirección Nacional de Derecho de Autor – DNDA como productor y titular de los derechos patrimoniales del software DIGITURNO, plataforma que actualmente se encuentra instalada y en operación en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico. Dicha contratación, contempla tanto la implementación e integración del módulo de Agendamiento Web como la actualización general del sistema, asegurando la continuidad del servicio, la adecuada orientación de los ciudadanos y el fortalecimiento de los mecanismos de programación y gestión de la atención presencial.

3. ASPECTOS GENERALES

La economía colombiana se organiza en sectores productivos cuya dinámica y peso relativo en el Producto Interno Bruto (PIB) son medidos y actualizados periódicamente por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE. Según los resultados preliminares del Censo Económico Nacional Urbano (CENU 2024), Colombia cuenta con más de 2 millones de unidades económicas urbanas, distribuidas principalmente entre los sectores de comercio (53 %), servicios (32,3 %) e industria (7,4 %).



Fuente DANE
Tomado de: https://censoeconomiconacionalurbano.dane.gov.co/resultados/

En este contexto, la presente contratación se enmarca principalmente en el sector servicios, específicamente en el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), debido a que el componente principal del objeto contractual corresponde a la actualización, implementación, configuración e integración de soluciones tecnológicas, así como a actividades de consultoría, capacitación, puesta en funcionamiento y soporte técnico.

De acuerdo con la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas (CIIU Rev. 4 A.C. adaptada para Colombia por el DANE), el componente principal del objeto contractual para la adquisición e implementación del Sistema de Gestión de Turnos (Digiturno) se enmarca en la Sección J – Información y Comunicaciones, División 62 – Desarrollo de sistemas informáticos, consultoría informática y actividades relacionadas, correspondiendo a las clases que se detallan a continuación:

Códigos CIIU	Descripción
6201	Actividades de desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis, diseño, programación, pruebas)
6202	Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas

https://www.dane.gov.co/files/sen/nomenclatura/ciiu/CIIU_Rev_4_AC2020.pdf

Clasificador de Bienes y Servicios UNSPSC

Siguiendo el Decreto 142 de 2023 (que modifica el Decreto 1082 de 2015) y con el fin de promover la participación de las MiPymes y considerar criterios sociales en la contratación pública se identifican los códigos UNSPSC correspondientes a los servicios requeridos. Estos códigos permiten clasificar el objeto de contratación dentro del sistema de compras públicas, facilitando la estandarización y búsqueda de proveedores. Para el presente proceso, los grupos o segmentos involucrados corresponden principalmente a servicios de formación y servicios de consultoría, tal como se detalla en la siguiente tabla:

CLASIFICACIÓN UNSPSC	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE
81111508	81000000	81110000	81111500
81111503	81000000	81110000	81111500

https://operaciones.colombiacompra.gov.co/clasificador-de-bienes-y-servicios

El objeto del presente proceso comprende la actualización del sistema Digiturno 5 con el que cuenta la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, la implementación e integración del módulo de Agendamiento Web para atención presencial, así como la actualización y puesta en funcionamiento de todo el sistema requerido para la correcta operación de la solución. Para ello se requiere desarrollar actividades especializadas de levantamiento y validación de requerimientos, parametrización de servicios, sedes, horarios y agendas, configuración, integración con la plataforma existente, realización de pruebas técnicas y funcionales, capacitación, transferencia de conocimiento, puesta en marcha y acompañamiento técnico.

En este sentido, la contratación contribuye al fortalecimiento de los servicios tecnológicos de la Entidad, mediante la actualización de la plataforma Digiturno 5 hacia su última versión 5.7 que incluye nuevas funcionalidades y necesidades expuestas por el proceso de atención a la ciudadanía, que permitirán tener información en tiempo real para la toma de decisiones, así como la incorporación de funcionalidades para la programación y gestión de citas de atención presencial, que permitirá a la ciudadanía en general realizar el agendamiento de citas desde cualquier sitio con conexión a internet a través de la web y la disponibilidad de los componentes tecnológicos necesarios para su adecuada operación. Esto permitirá facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios institucionales, fortalecer la organización y trazabilidad de la atención y aprovechar la plataforma tecnológica actualmente implementada por la Secretaría, complementando sus funcionalidades sin sustituir el sistema existente.

3.1. Contexto Económico.

A continuación, se analizarán las variables que impactan el precio del bien o servicio a adquirir, las cuales pueden ser:

3.1.1. Tasa de Cambio del peso colombiano – TRM.

La tasa de cambio representativa del mercado (TRM) es la cantidad de pesos colombianos por un dólar de los Estados Unidos. La TRM se calcula con base en las operaciones de compra y venta de divisas entre intermediarios financieros que transan en el mercado cambiario colombiano, con cumplimiento el mismo día cuando se realiza la negociación de las divisas.

Actualmente presenta una tendencia a la baja alcanzando un valor al 14 de septiembre de $3.072,27 (Gráfico 1).

Gráfico 1. Tasa Representativa del Mercado.



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.
Tomado de: https://www.superfinanciera.gov.co/powerbi/reportes/514/482/

Para efectos del presente estudio del sector, se analizó el comportamiento histórico de la Tasa Representativa del Mercado (TRM) como una de las variables del entorno económico que puede incidir en la adquisición de bienes y servicios asociados al sector tecnológico.

De acuerdo con el comportamiento observado en el periodo representado en la gráfica, la TRM ha presentado variaciones significativas, registrándose durante 2022 y 2023 valores superiores a los observados posteriormente y evidenciándose una tendencia general de disminución durante 2025 y, especialmente, durante 2026. Para el 14 de septiembre de 2026, la TRM registrada en la fuente consultada corresponde a aproximadamente $3.072,27 pesos colombianos por dólar estadounidense.
No obstante, para el presente proceso contractual, las variaciones de la TRM no tienen una incidencia directa en la determinación del presupuesto oficial, toda vez que los bienes y servicios requeridos son ofrecidos por un proveedor establecido en el mercado nacional y la propuesta comercial COT-0086e-AC-2026 se encuentra expresada en pesos colombianos (COP).

Adicionalmente, el valor cotizado por CIEL Ingeniería S.A.S. contempla tanto los componentes de software como de hardware, incluyendo su envío e instalación, sin establecer una fórmula de reajuste o indexación del precio con base en la TRM. En consecuencia, el presupuesto oficial no se encuentra denominado, indexado ni condicionado a la fluctuación de la TRM, por lo que las variaciones de dicha tasa no generan, por sí mismas, modificaciones en el valor estimado de la contratación.

En este sentido, la TRM se presenta como una variable de contexto económico del sector, pero no constituye un factor determinante para la fijación del valor del presente proceso, el cual corresponde al precio cotizado por el proveedor para la totalidad de los bienes y servicios requeridos por la Entidad.

3.1.2. Índice de Precios al Consumidor-IPC.

El índice de precios al consumidor (IPC) mide la evolución del costo promedio de una canasta de bienes y

servicios representativa del consumo final de los hogares, expresado en relación con un período base. El dato del IPC, en Colombia, lo calcula mensualmente el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).

La inflación se define como la variación porcentual del IPC entre dos periodos. En particular la inflación anual se mide tomando el IPC de un mes y calculando su variación frente al dato del mismo mes del año anterior.

Gráfico 2. Variación mensual, año corrido y anual Total nacional 2025 - 2026 (Agosto)

Índice de Precios al Consumidor (IPC)

Variación mensual, año corrido y anual
Total nacional
2025 - 2026 (agosto)

IPC	Agosto					
	Variación mensual		Variación año corrido		Variación anual	
	2025	2026	2025	2026	2025	2026
IPC total	0,19	**0,39**	4,22	**5,35**	5,10	**6,24**

Fuente: DANE, IPC

Fuente: DANE, IPC.
Tomado de: https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/precios-y-costos/indice-de-precios-al-consumidor-ipc/ipc-informacion-tecnica

Gráfico 3. IPC Variación y contribución mensual Según divisiones de gasto Agosto 2025 – 2026

Índice de Precios al Consumidor (IPC)

Variación mensual, año corrido y anual
Total nacional
2025 - 2026 (agosto)

IPC	Agosto					
	Variación mensual		Variación año corrido		Variación anual	
	2025	2026	2025	2026	2025	2026
IPC total	0,19	**0,39**	4,22	**5,35**	5,10	**6,24**

Fuente: DANE, IPC

Gráfico 4. IPC Variación y contribución mensual agosto 2025 - 2026

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

		2025		2026	
Divisiones de Gasto	Peso (%)	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales
Recreación y cultura	3,79	-0,30	-0,01	0,89	0,03
Información y comunicación	4,33	-0,15	0,00	0,81	0,02
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	0,45	0,08	0,71	0,13
Bienes y servicios diversos	5,36	0,44	0,02	0,52	0,03
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	0,59	0,01	0,41	0,01
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	0,05	0,00	0,40	0,02
Salud	1,71	0,46	0,01	0,40	0,01
TOTAL	100,00	0,19	0,19	0,39	0,39
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	0,06	0,02	0,38	0,12
Restaurantes y hoteles	9,43	0,49	0,06	0,33	0,04
Educación	4,41	0,13	0,01	0,02	0,00
Transporte	12,93	-0,03	0,00	0,01	0,00
Prendas de vestir y calzado	3,98	-0,02	0,00	-0,14	0,00

Fuente: DANE, IPC

Fuente: https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/precios-y-costos/indice-de-precios-al-consumidor-ipc/ipc-informacion-tecnica

El comportamiento del Índice de Precios al Consumidor (IPC) constituye una variable de referencia para analizar las condiciones generales de precios de la economía y su posible incidencia sobre la adquisición de bienes y servicios. De acuerdo con la información reportada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE, para agosto de 2026 el IPC total registró una variación mensual de 0,39 %, una variación año corrido de 5,35 % y una variación anual de 6,24 %, evidenciando un incremento general en el nivel de precios frente al mismo periodo del año anterior.

De manera particular, dentro de las divisiones de gasto analizadas por el DANE, la correspondiente a Información y comunicación, relacionada con actividades y bienes asociados al ámbito tecnológico, registró para agosto de 2026 una variación mensual de 0,81 %, superior a la variación mensual del IPC total para el mismo periodo. Este comportamiento constituye un elemento de referencia para el análisis de las condiciones económicas relacionadas con la adquisición y prestación de bienes y servicios tecnológicos.

En el contexto del presente proceso contractual, cuyo objeto comprende la actualización del sistema Digiturno 5, la implementación e integración del módulo de Agendamiento Web para atención presencial y la actualización y puesta en funcionamiento de toda la solución, el comportamiento del IPC constituye un indicador de referencia dentro del análisis de las condiciones económicas del mercado.

Las variaciones en los precios pueden incidir de manera indirecta en los costos asociados a la prestación de servicios especializados de tecnología, tales como consultoría, configuración, implementación, integración, capacitación, soporte técnico y puesta en funcionamiento, así como en los costos asociados a la actualización de equipos tecnológicos requeridos para la operación de la solución.

No obstante, para efectos de la determinación del presupuesto oficial del presente proceso, el comportamiento del IPC no constituye por sí mismo un mecanismo de ajuste del valor contractual, toda vez que el presupuesto se establece con base en la propuesta comercial COT-0086e-AC-2026, presentada por CIEL Ingeniería S.A.S., cuyo valor se encuentra expresado en pesos colombianos.

En consecuencia, el IPC se considera como una variable de contexto económico para el análisis del sector, que permite identificar las condiciones generales de evolución de los precios, sin que sus variaciones impliquen directamente una modificación del valor estimado de la contratación.

3.1.3. Panorama económico de Colombia, con base en las publicaciones de la OCDE.

De acuerdo con las Perspectivas Económicas de la OCDE No. 119 – Colombia 2026, la economía colombiana presenta una moderación del crecimiento, después del dinamismo registrado durante buena parte de 2025. La OCDE proyecta un crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) de 2,4 % para 2026 y 2,1 % para 2027, en un contexto caracterizado por una inflación aún elevada, condiciones monetarias restrictivas e incertidumbre económica, factores que pueden limitar la inversión y moderar el consumo de los hogares.

Asimismo, las perspectivas de la OCDE señalan que las presiones inflacionarias se mantienen elevadas durante 2026. Para este año se proyecta una inflación del 6,1 %, mientras que la inflación subyacente se estima en 6,3 %. La Organización prevé una reducción gradual de la inflación a partir de 2027, aunque esta permanecería por encima de la meta del 3 % durante el período de proyección.

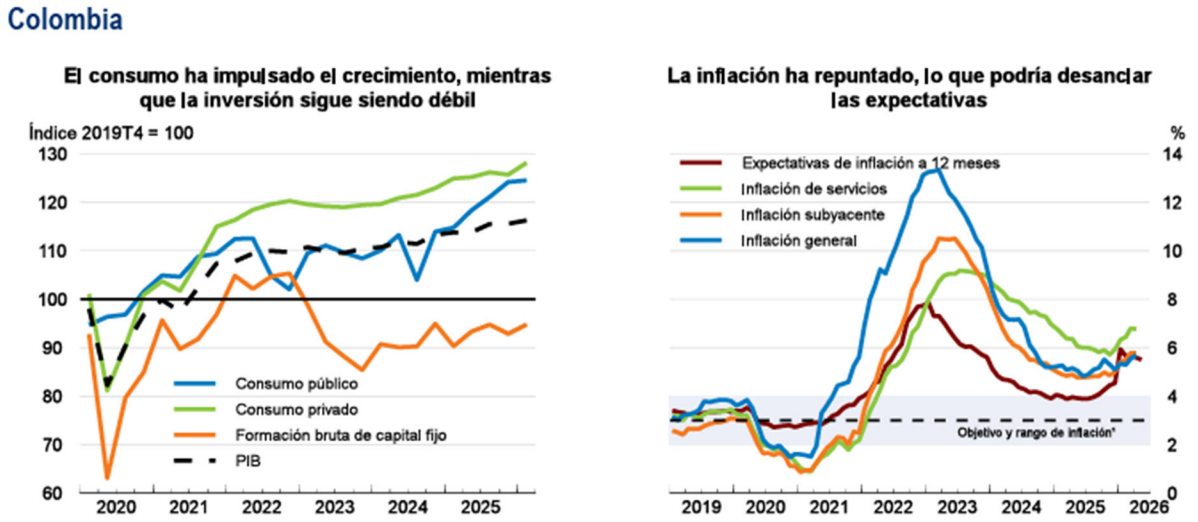
En este contexto, las condiciones macroeconómicas constituyen una variable de referencia para el análisis del mercado de bienes y servicios tecnológicos, particularmente aquellos relacionados con la actualización, implementación, configuración, integración, consultoría, capacitación, soporte y puesta en funcionamiento de soluciones informáticas. Factores como la inflación, los costos laborales, las condiciones financieras y el comportamiento general de la actividad económica pueden incidir en los costos asociados a la prestación de estos servicios y en la adquisición de bienes tecnológicos.

Para el presente proceso contractual, cuyo objeto comprende la actualización del sistema Digiturno 5, la implementación e integración del módulo de Agendamiento Web para atención presencial y la actualización y puesta en funcionamiento de toda la solución requerida para la correcta operación de los turnos, el comportamiento de la economía se considera una variable de contexto dentro del análisis del sector.

No obstante, el valor estimado de la contratación se determina principalmente con base en las condiciones técnicas, funcionales y económicas requeridas para la ejecución integral del objeto contractual y en la propuesta comercial COT-0086e-AC-2026, presentada por CIEL Ingeniería S.A.S., cuyo valor se encuentra expresado en pesos colombianos.

Por lo anterior, las proyecciones macroeconómicas de la OCDE permiten contextualizar las condiciones generales del mercado, pero no constituyen por sí mismas un mecanismo de determinación o ajuste del valor contractual.

Gráfico 6. Perspectivas Económicas.



1. La línea negra horizontal discontinua indica la tasa de inflación objetivo (3 %), y la zona sombreada, el rango de tolerancia en torno al objetivo.
Fuente: OCDE, base de datos de Perspectivas Económicas 119; y Banco Central de Colombia.

Fuente: OCDE.
https://www.oecd.org/es/topics/sub-issues/economic-surveys/colombia-economic-snapshot.html

3.1.4. Encuesta Mensual de Servicios – EMS

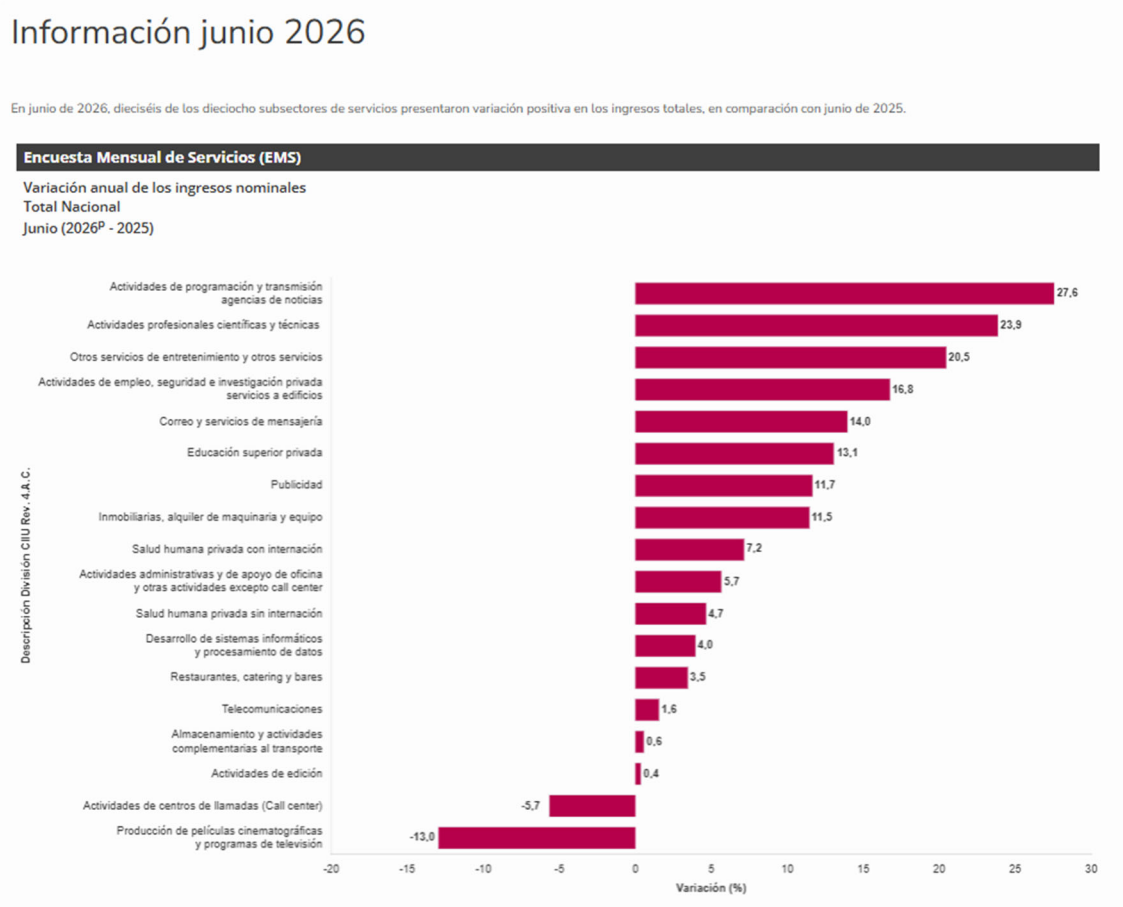
La Encuesta Mensual de Servicios (EMS) es una operación estadística mediante la cual el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) obtiene información sobre las principales variables económicas del sector servicios, permitiendo analizar su comportamiento y evolución en el corto plazo.

De acuerdo con los resultados correspondientes a junio de 2026, dieciséis de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variaciones positivas en sus ingresos nominales frente a junio de 2025. Dentro de estos, las actividades de desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos registraron una variación positiva del 4,0 %, mientras que las actividades de telecomunicaciones presentaron una variación positiva del 1,6 %. Estos resultados permiten contextualizar el comportamiento de las actividades relacionadas con el sector de tecnologías de la información y las comunicaciones durante el período analizado.

Para el presente proceso contractual, esta información constituye una referencia relevante para analizar el comportamiento del mercado de bienes y servicios tecnológicos, teniendo en cuenta que el objeto comprende actividades de actualización, implementación, configuración e integración de una solución informática, así como consultoría, capacitación, pruebas, soporte y puesta en funcionamiento.

En particular, el comportamiento positivo registrado en las actividades de desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos guarda relación con la naturaleza predominante de los servicios requeridos para la actualización de Digiturno 5 y la implementación e integración del módulo de Agendamiento Web. De esta manera, los resultados de la EMS constituyen un elemento de contexto para el análisis de las condiciones del sector en el que se desarrolla la presente contratación, sin que por sí mismos determinen el valor del presupuesto oficial.

Gráfico 7. Encuesta Mensual de Servicios (EMS)



Fuente: DANE. Boletín Técnico Encuesta Mensual de Servicios (EMS). - https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/servicios/encuesta-mensual-de-servicios-ems

Los subsectores de “Telecomunicaciones” y “Desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos” presentaron variaciones positivas en sus ingresos nominales frente a junio de 2025, de 1,6 % y 4,0 %, respectivamente. Este comportamiento permite evidenciar una dinámica positiva en actividades relacionadas con las tecnologías de la información y las comunicaciones, particularmente en aquellas asociadas al desarrollo y procesamiento de sistemas informáticos.

Para la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, estos resultados constituyen un referente para el análisis de las condiciones generales del mercado de bienes y servicios tecnológicos, en la medida en que reflejan la dinámica económica de actividades relacionadas con la prestación de servicios informáticos. En particular, el crecimiento registrado en las actividades de desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos guarda relación con la naturaleza predominante del presente proceso, cuyo objeto comprende la actualización del sistema Digiturno 5, la implementación, configuración e integración del módulo de Agendamiento Web para atención presencial, así como las actividades de consultoría, capacitación, pruebas, puesta en funcionamiento y soporte asociadas.

En este sentido, los resultados de la EMS constituyen un elemento de contexto para el análisis del

comportamiento del sector tecnológico, particularmente respecto de las actividades de servicios informáticos relacionadas con el objeto contractual, sin que las variaciones observadas constituyan por sí mismas un factor determinante para establecer el valor del presupuesto oficial.

3.2. Aspectos Técnicos.

Las características, componentes y condiciones técnicas de los bienes y servicios objeto de contratación se encuentran detalladas en la propuesta comercial COT-0086e-AC-2026, presentada por CIEL Ingeniería S.A.S., documento que hace parte integral de los estudios previos y que sirve como referencia para la identificación del alcance técnico, funcional y operativo requerido para la actualización del sistema Digiturno 5, así como para la implementación e integración del módulo de Agendamiento Web para atención presencial y la actualización de todo el sistema requerido para la correcta operación de la solución.

En consecuencia, las condiciones técnicas del presente proceso deberán interpretarse y ejecutarse de conformidad con los requerimientos establecidos por la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, las especificaciones técnicas definidas para el proceso y el alcance contenido en la propuesta comercial COT-0086e-AC-2026, incluyendo, entre otras, las actividades de levantamiento y validación de requerimientos, actualización del sistema Digiturno 5, configuración y parametrización, implementación e integración del módulo de Agendamiento Web, realización de pruebas técnicas y funcionales, capacitación, transferencia de conocimiento, puesta en marcha de la solución y acompañamiento técnico, de acuerdo con las condiciones y obligaciones establecidas en los documentos que hacen parte integral del contrato.

La implementación deberá garantizar la adecuada integración y funcionamiento del módulo de Agendamiento Web con la plataforma Digiturno 5 existente en la Entidad, así como la correcta operación de toda la solución requerida para la visualización de los turnos, dentro del alcance técnico contratado y de conformidad con las condiciones y especificaciones establecidas para la solución.

3.2.1 . Características técnicas y funcionales

Las características técnicas y funcionales requeridas para la implementación del módulo de Agendamiento Web para atención presencial son las relacionadas en la propuesta comercial COT-0086e-AC-2026 presentada por CIEL Ingeniería S.A.S., las cuales deberán ser atendidas de conformidad con el alcance y las condiciones establecidas en los documentos del proceso.

3.2.2 Condiciones especiales para la entrega

Garantizar que los servicios y bienes objeto del contrato se ejecuten y entreguen de conformidad con la propuesta comercial COT-0086e-AC-2026, los requerimientos técnicos establecidos por la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico – SDDE, las especificaciones técnicas definidas para el proceso y las demás condiciones establecidas en los documentos que hacen parte integral del contrato.

La entrega y puesta en funcionamiento de todo el sistema deberá realizarse en las instalaciones de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico – SDDE, en la dirección que sea indicada por el supervisor del contrato, previa coordinación con este, garantizando su correcta instalación, configuración, conexión y funcionamiento para la visualización de los turnos del sistema Digiturno 5.

El contratista deberá coordinar previamente con el supervisor del contrato las condiciones de acceso, fecha y horario para la entrega e instalación, y deberá realizar las actividades necesarias para dejar los bienes y servicios objeto del contrato en condiciones adecuadas para su operación y recibo a satisfacción por parte de la Entidad.

3.3 Aspectos Regulatorios

Es aplicable a la presente contratación, lo dispuesto por la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y el Decreto No.1082 de 2015, y las demás normas que la complementen o modifiquen, así como las normas comerciales y civiles aplicables por la naturaleza del objeto a contratar.

El artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, reglamenta el principio de transparencia y señala las distintas modalidades de selección por parte de las entidades estatales que se encuentran sometidas al Estatuto General de la Contratación de la Administración Pública.

En el numeral 1 del citado artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, se establece que por regla general la escogencia del contratista, se efectuará a través de licitación pública, con las excepciones que señalan en los numerales 2, 3 y 4, es decir, selección abreviada, concurso de méritos y contratación directa. El literal "g" del numeral 4 del artículo 2 de la misma ley, señala como causal de contratación directa: *"g) Cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado".*

En el mismo sentido el artículo 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015 señala: *"Contratación directa cuando no exista pluralidad de oferentes. Se considera que no existe pluralidad de oferentes cuando existe solamente una persona que puede proveer el bien o el servicio por ser titular de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor, o por ser proveedor exclusivo en el territorio nacional. Estas circunstancias deben constar en el estudio previo que soporta la contratación"*

3.3.1 Análisis Decreto 643 de 2025.

En consideración a los lineamientos establecidos en el artículo 29 del Decreto Distrital 643 de 2025, relacionados con las **"Medidas afirmativas para las mujeres en la contratación pública en el Distrito Capital"**, se establece la obligación de incluir, en los procesos de selección pública y/o contratos y convenios estatales que adelanten las entidades y organismos distritales, la vinculación y permanencia de un porcentaje mínimo de mujeres para la ejecución contractual, de acuerdo con la rama de actividad productiva correspondiente.

> *"**Artículo 29. Vinculación de mujeres en la ejecución del contrato o convenio.** Sin perjuicio de la autonomía presupuestal y contractual de la que están investidas las entidades y organismos distritales, el área técnica respectiva o la dependencia que solicita la contratación, según corresponda, incluirá en los pliegos de condiciones, estudios y documentos previos y en las cláusulas contractuales de los procesos de selección pública y/o contratos y convenios estatales que adelanten, la obligación del futuro contratista u asociado de vincular y mantener un mínimo de mujeres para la ejecución del convenio o contrato, según los porcentajes que se establecen a continuación, y garantizando que la vinculación se realizará con plena observancia de las normas laborales o contractuales aplicables.*
>
> *La vinculación de mujeres será diferenciada por rama, así:*

Ramas de actividad productiva	Porcentaje mínimo de mujeres que deben estar vinculadas a la ejecución de contratos		
	A partir del 1° de junio de 2021	A partir del 1° de junio de 2022	A partir del 1° de junio de 2023
Construcción	6,8%	9,3%	13,8%
Transporte y almacenamiento	9,6%	12,1%	16,6%
Suministro de electricidad, gas y agua	22,2%	24,2%	28,2%
Actividades inmobiliarias	31,2%	33,2%	37,2%
Información telecomunicaciones	43,5%	45,5%	49,5%
Industria manufacturera	43,9%	45,9%	49,9%
Comercio y reparación de vehículos	47,4%	45,4%	50%
Otras ramas	50%	50%	50%

Se encuentran exceptuados de la aplicación de las medidas afirmativas previstas en este decreto, los procesos adelantados por acuerdo marco de precios, bolsa de productos, tienda virtual del Estado y las tipologías contractuales para la adquisición de bienes y servicios que por su naturaleza no requieran de personal para la ejecución del contrato y/o convenio, entre ellos arrendamiento de bienes inmuebles, compraventa, adquisición de bienes a través de la bolsa de productos, subastas a través de martillo, suministros, enajenación de bienes, comodatos, prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión.

Artículo 31 Cláusulas de prevención y denuncia de la violencia basada en género en la contratación. Las entidades y organismos distritales incluirán en los contratos a suscribir cláusulas que establezcan para sus contratistas la obligación de prevenir el abuso y el acoso sexual y la obligación de promover su denuncia y de las demás violencias basadas en género en el marco de la ejecución del contrato y hacer un uso no sexista del lenguaje escrito, visual y audiovisual, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo Distrital 381 de 2009."

No obstante, el citado decreto contempla excepciones para aquellas tipologías contractuales que, por su naturaleza, no requieren la vinculación de personal en los términos previstos en la norma, así como para aquellas en las que no se establece por parte de la Entidad un equipo mínimo de trabajo, perfiles, cantidades o dedicaciones específicas para la ejecución contractual.

Para el presente proceso, cuyo objeto es "Actualizar el sistema Digiturno 5 de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico e implementar e integrar un módulo de agendamiento web para la atención presencial de la ciudadanía.", la Entidad no establece la conformación de un equipo mínimo de trabajo ni determina perfiles, cantidades o dedicaciones específicas de personal para la ejecución del contrato. La organización y asignación del recurso humano requerido para desarrollar las actividades de actualización, implementación, configuración, parametrización, integración, pruebas, capacitación, instalación y puesta en funcionamiento corresponderá al contratista, de acuerdo con sus capacidades y organización interna.

En consecuencia, no se establece como requisito contractual la vinculación de un porcentaje mínimo de mujeres para la ejecución del contrato, al no existir por parte de la Entidad una determinación de personal mínimo, perfiles o dedicaciones específicas que deban ser vinculados para su ejecución. Lo anterior, sin perjuicio de que el contratista, en ejercicio de su autonomía administrativa y de conformidad con la normativa vigente, pueda vincular mujeres para la ejecución de las actividades contractuales.

Respecto de lo dispuesto en el artículo 31 del Decreto Distrital 643 de 2025, relacionado con las cláusulas de prevención y denuncia de la violencia basada en género en la contratación, se incorporarán dentro de las obligaciones contractuales las disposiciones orientadas a prevenir el abuso y el acoso sexual, promover

su denuncia y prevenir las demás formas de violencia basada en género en el marco de la ejecución del contrato, así como promover el uso no sexista del lenguaje escrito, visual y audiovisual, de conformidad con lo establecido en la normativa distrital aplicable

3.3.2. ANÁLISIS DECRETO 1860 DE 2021. ARTÍCULO 2.2.1.2.4.2.16. Fomento a la ejecución de contratos estatales por parte de población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional.

De conformidad con el Artículo 2.2.1.2.4.2.16. del Decreto 1082 de 20215 (*Adicionado por el artículo 3 del Decreto 1860 del 24 de diciembre de 2021)*, "E*n los Procesos de Contratación, las Entidades Estatales indistintamente de su régimen de contratación, los patrimonios autónomos constituidos por Entidades Estatales y los particulares que ejecuten recursos públicos fomentaran en los pliegos de condiciones o documento equivalente que los contratistas destinen al cumplimiento del objeto contractual la provisión de bienes o servicios por parte de población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional, garantizando las condiciones de calidad y sin perjuicio de los Acuerdos Comerciales vigentes."*

Así mismo señala: *"La participación de los sujetos anteriormente mencionados en la ejecución del contrato, se fomentará previo análisis de su oportunidad y conveniencia en los Documentos del Proceso, teniendo en cuenta el objeto contractual y el alcance de las obligaciones.*

Esta provisión se establecerá en un porcentaje que no será superior al diez por ciento (10%) ni inferior al cinco por ciento (5%) de los bienes o servicios requeridos para la ejecución del contrato, de manera que no se ponga en riesgo su cumplimiento adecuado."

De acuerdo con la naturaleza técnica de los bienes y servicios requeridos en el presente proceso, se hace necesario contar con un proveedor que cuente con un alto grado de especialización y conocimiento técnico sobre la plataforma Digiturno 5, así como con las capacidades necesarias para realizar adecuadamente las actividades de actualización, implementación, configuración, parametrización, integración, pruebas, capacitación y puesta en marcha del módulo de Agendamiento Web para atención presencial, incluyendo la actualización y puesta en funcionamiento completa de todo el sistema requerida para la correcta operación de los turnos.

En consideración a la especialidad del proceso y del contrato a suscribirse, no se considera técnicamente viable establecer como condición específica que el contratista destine al cumplimiento del objeto contractual la provisión de bienes o servicios por parte de población en pobreza extrema, desplazada por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación, o sujetos de especial protección constitucional, toda vez que las actividades objeto de contratación corresponden principalmente a servicios especializados de actualización, implementación, configuración, integración y puesta en funcionamiento de una solución tecnológica que requiere conocimiento específico sobre la plataforma Digiturno 5. Así mismo, a la actualización de todo el componente tecnológico especializado y directamente asociado a la operación de la solución.

Considerando que para el presente proceso no se establece por parte de la Entidad la conformación de un equipo mínimo de trabajo ni se determinan perfiles, cantidades o dedicaciones específicas de personal para la ejecución del contrato, no resulta aplicable el establecimiento de requisitos relacionados con un equipo mínimo de trabajo. La organización y asignación del personal requerido para la ejecución de las actividades de actualización, implementación, configuración, integración, pruebas, capacitación y puesta en marcha corresponderá al contratista, de acuerdo con sus capacidades y organización interna.

En consecuencia, no se establece como requisito específico para la ejecución del presente proceso contractual la provisión de bienes o servicios por parte de las poblaciones señaladas en el artículo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1082 de 2015, sin perjuicio de que el contratista, en ejercicio de su autonomía administrativa y de conformidad con la normativa vigente, pueda vincular o contratar bienes y servicios provenientes de dichas poblaciones para la ejecución del contrato, siempre que ello no afecte el cumplimiento de las condiciones técnicas, funcionales y de calidad requeridas por la Entidad.

3.3.3 Identificación de MIPYMES y Empresas de Mujeres

De conformidad con la ley 590 de 2000, modificado por ley 2069 de 2021, dispone que las Entidades Estatales deberán incentivar la participación de MIPYMES y empresas de mujeres, por tanto, en el Análisis de Sector cuando el área solicitante identifique las MIPYMES (con excepción de la Mínima cuantía y la Subasta Inversa) y las empresas de mujeres[1] (solo para los procesos de Licitación Pública, Selección Abreviada por Menor Cuantía y Concurso de Méritos), que podrían ser potenciales proveedoras directas o indirectas, deberán definir reglas que promuevan y faciliten su participación en el Proceso de Contratación.

Por lo anterior, Las Entidades incluirán estos requisitos diferenciales y puntajes adicionales de acuerdo con los resultados del análisis del sector, desde la perspectiva del estudio de la oferta de las obras, bienes o servicios que requiere, sin perjuicio de los compromisos adquiridos por Colombia en los Acuerdos Comerciales vigentes.

El Decreto 1860 de 2021 ha adicionado el Decreto 1082 de 2015, para que las Entidades involucren criterios diferenciales para MIPYMES y empresas de mujeres a través de requisitos habilitantes diferenciales relacionados con alguno o algunos de los siguientes aspectos:

1. Tiempo de experiencia.
2. Número de contratos para la acreditación de la experiencia.
3. Índices de capacidad financiera.
4. Índices de capacidad organizacional.
5. Valor de la garantía de seriedad de la oferta.[2]

Estos requisitos en todo caso deberán respetar las condiciones habilitantes requeridas para el cumplimiento adecuado del contrato, esto quiere decir; que no debe ponerse en riesgo la ejecución del contrato en la búsqueda de criterios más favorables, por lo que se establecerán condiciones más exigentes respecto a alguno o algunos de los criterios de participación antes enunciados frente a los demás proponentes que concurran al procedimiento de selección que no sean MIPYMES o empresas de mujeres.

Adicionalmente, el Decreto 1860 ha establecido que para que no se ponga en riesgo el cumplimiento adecuado del objeto contractual, con excepción de los procedimientos donde el menor precio ofrecido sea el único factor de evaluación, las Entidades también otorgarán un puntaje adicional de hasta el cero punto veinticinco por ciento (0.25%) del valor total de los puntos establecidos en los pliegos de condiciones o

[1] De conformidad con el artículo 2.2.1.2.4.2.14 del Decreto 1082 de 2015.

documentos equivalentes, a los proponentes que acrediten alguno de los supuestos del artículo 2.2.1.2.4.2.14 del Decreto 1082 de 2015 y 2.2.1.13.2.2 del Decreto 1074 de 2015.

Revisada la información disponible en la plataforma SECOP II para actividades relacionadas con la actualización, implementación e integración de soluciones y aplicaciones informáticas, así como el a la actualización de equipos tecnológicos asociados a su operación, se realizó el análisis de los potenciales proveedores identificados en el mercado, con el propósito de establecer la existencia de Mipymes y empresas de mujeres que pudieran participar en la ejecución del objeto contractual.

De acuerdo con las características técnicas y especializadas del objeto a contratar, así como con el alcance de las actividades requeridas, no se establece un criterio diferencial específico para promover la participación de Mipymes y empresas de mujeres, toda vez que el proceso se adelanta bajo la causal de contratación directa por inexistencia de pluralidad de oferentes y requiere conocimientos, capacidades y experiencia específicos sobre la plataforma Digiturno 5 y sus componentes asociados.



De acuerdo con la naturaleza del presente proceso, la Entidad determina que no resulta aplicable la incorporación de requisitos habilitantes diferenciales para MIPYMES ni para empresas de mujeres.

Lo anterior, en atención a que este tipo de procesos se encuentra dentro de las excepciones previstas en el régimen de contratación, por lo cual no es procedente exigir criterios diferenciales de participación ni aplicar medidas afirmativas asociadas a dichos segmentos empresariales.

3.3.4 Aplicabilidad Del Decreto 287 De 2026 – Personas Con Discapacidad

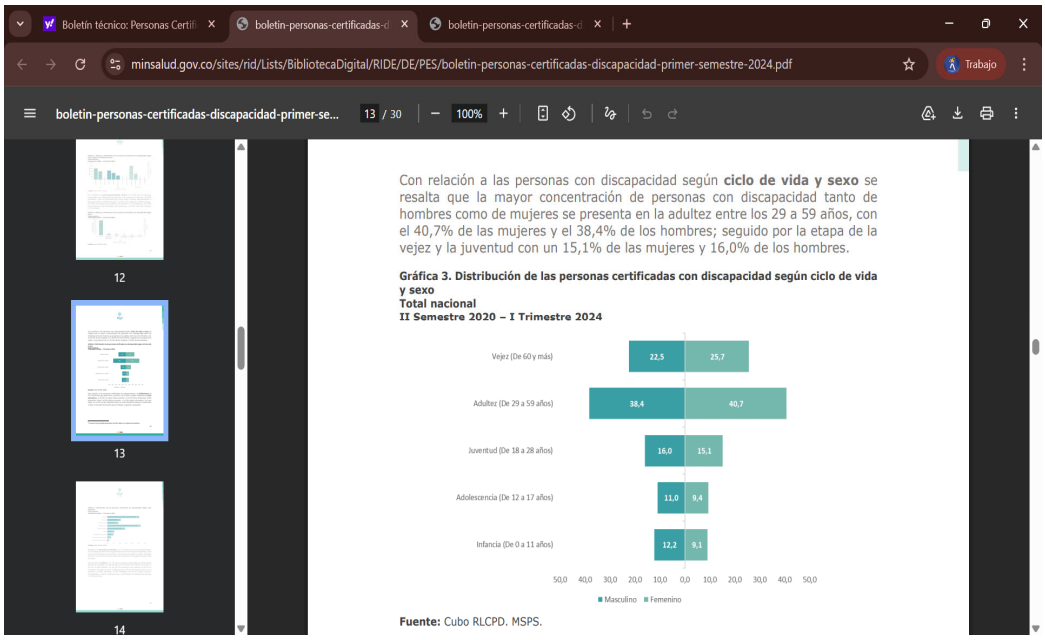
Artículo 2.2.1.2.4.2.6. Definición De Emprendimientos Y Empresas De Personas Con Discapacidad.

(…) se entenderán coma emprendimientos y empresas de personas con discapacidad aquellos que cumplan con alguna de las siguientes condiciones:

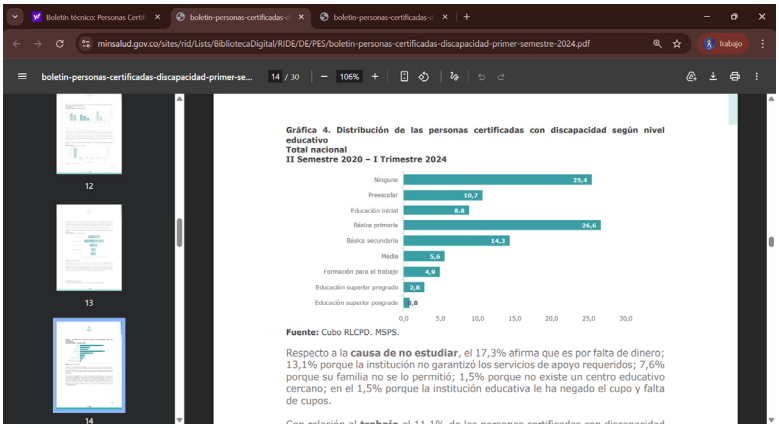
1) *Personas naturales con discapacidad que ejerzan una profesión liberal. Esta circunstancia se acreditará mediante la copia de cedula de ciudadanía, la cedula de extranjería o el pasaporte, el certificado de discapacidad expedido de acuerdo con la normativa del Ministerio de Salud y Protección Social, así coma el título profesional correspondiente.*

De acuerdo con el boletín técnico: personas con discapacidad del Ministerio de Salud y Protección Social, desde la implementación del Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad (RLCPD) hasta el primer semestre de 2024 se han certificado en total 350.732 personas con discapacidad. Esta cifra equivale al 11,2% de las personas identificadas con discapacidad según el censo 2018.

Bogotá es una de las ciudades con mayor número de personas certificadas con discapacidad con 61.828 personas (17,6%) del total de personas certificadas; Valle del Cauca con 32.316 personas (9,2%); Antioquia con 32.219 personas (9,2%); Santander con 21.429 personas (6,1%); y Cundinamarca con 21.144 personas (6,0%). Por su parte, las entidades territoriales con menor prevalencia de personas certificadas son Amazonas con 132 personas; San Andrés con 151 personas; Guainía con 151 personas; Vaupés con 169 personas; y Vichada con 425 personas, las cuales en conjunto representan el 0,3% de personas certificadas.



La mayor concentración de personas con discapacidad se presenta en la adultez entre los 29 a 59 años, con el 40,7% de las mujeres y el 38,4% de los hombres, seguido por la etapa de la vejez con 25,7%.



Respecto al nivel educativo, el 25,4% no tiene ningún estudio; el 10,7% tiene preescolar; 8,8% educación inicial; 26,6% básica primaria; y 14,3% básica secundaria. Por otra parte, el 14,1% de las personas tiene un nivel educativo superior a educación media, incluyendo formación para el trabajo, pregrado y posgrado.

Con relación al mercado laboral para personas con discapacidad, de acuerdo con el boletín del DANE para el trimestre móvil noviembre 2025 - enero 2026, la Tasa Global de Participación (TGP) con discapacidad fue de 22,4%, evidenciando una brecha de 44,1 puntos porcentuales respecto a la población sin discapacidad y una Tasa de Ocupación (TO) del 20,4% dejando ver una brecha del 40,4% puntos porcentuales con respecto a la población sin discapacidad.

Tabla 1. Tasa global de participación (TGP), Tasa de ocupación (TO) y Tasa de desocupación (TD) de la población con discapacidad y sin discapacidad
Total nacional
Trimestre móvil noviembre 2025 – enero 2026

Tasas	Total nacional		
	Población con discapacidad	Población sin discapacidad	Diferencia p.p.
TGP	22,4	66,5	-44,1
TO	20,4	60,8	-40,4
TD	9,0	8,6	0,4

Fuente: DANE, GEIH.
p.p.: puntos porcentuales
Nota: datos expandidos con proyecciones de población elaboradas con base en los resultados del CNPV 2018.
Nota: por aproximación de decimales las diferencias pueden diferir ligeramente.

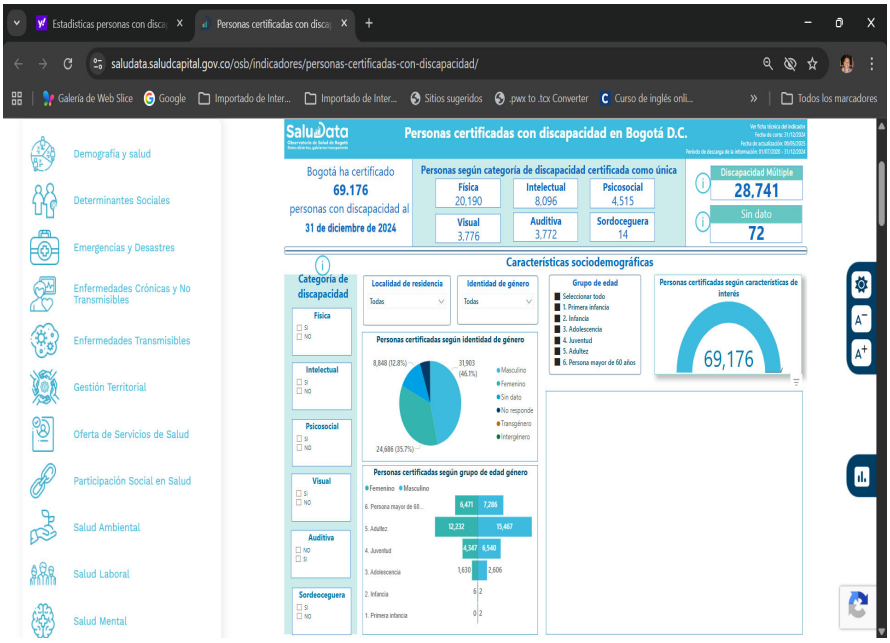
El análisis por ramas de actividad muestra que el sector de actividades artísticas, entretenimiento y recreación registra una participación del 12,4% para este grupo poblacional, superando el 8,6% de la población sin discapacidad. Este dato es fundamental, ya que demuestra la existencia de una oferta de mano de obra con experiencia previa y competencias verificables en la industria creativa.

Tabla 2. Participación de la población ocupada con y sin discapacidad según ramas de actividad
Total nacional
Trimestre móvil noviembre 2025 – enero 2026

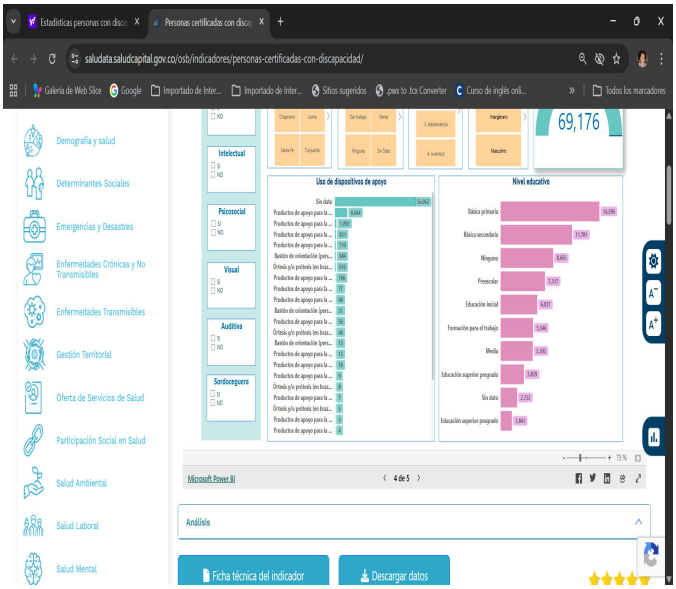
Ramas de actividad	Población con discapacidad		Población sin discapacidad	
	Total	Distribución (%)	Total	Distribución (%)
Población ocupada	**435**	**100**	**23.581**	**100**
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	89	20,4	3.220	13,7
Comercio y reparación de vehículos	75	17,1	4.056	17,2
Actividades artísticas, entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios	54	12,4	2.019	8,6
Industria Manufacturera	44	10,0	2.579	10,9
Alojamiento y servicios de comida	38	8,8	1.785	7,6
Administración pública y defensa, educación y atención de la salud humana	33	7,6	2.848	12,1
Actividades profesionales, científicas, técnicas y servicios administrativos	29	6,7	1.853	7,9
Transporte y almacenamiento	28	6,5	1.777	7,5
Otras ramas^	26	5,9	1.832	7,8
Construcción	20	4,6	1.612	6,8

Fuente: DANE, GEIH.
Nota: datos expandidos con proyecciones de población elaboradas con base en los resultados del CNPV 2018.
Nota: Otras ramas^ está conformada por Suministro de electricidad, gas, agua y gestión de desechos, Explotación de minas y canteras, Información y comunicaciones, Actividades financieras y de seguros y Actividades inmobiliarias.
Nota: por aproximación de decimales y la no inclusión de la categoría «No informa», la suma de las poblaciones y distribuciones puede diferir del total.
Nota: datos ordenados de mayor a menor según la distribución porcentual de la población con discapacidad.
Nota: las ramas de actividad económica están definidas con base en la Clasificación Industrial Internacional Uniforme - CIIU Rev. 4 A.C. (2022). Este documento se puede consultar en el siguiente enlace: https://www.dane.gov.co/files/sen/nomenclatura/ciiu/CIIU_Rev_4_AC2022.pdf

Por otra parte, de acuerdo con la Secretaría Distrital de Salud, Bogotá ha certificado 69.176 personas con discapacidad al 31 de diciembre de 2024, de las cuales 27.699 se encuentran en la etapa adulta y en edad para trabajar.



El 7,73% de la población con discapacidad en Bogotá cuenta con formación técnica laboral, mientras que el 8,24% tiene un título en educación superior.



Según datos de la Secretaría de Desarrollo Económico, la población con discapacidad tiene una mayor ocupación en otras ramas de actividad económica con 31,9%.

Tabla 1 Personas con discapacidad según ramas de actividad
octubre 2023-septiembre 2024

Rama de actividad económica	Población total (miles)	Porcentaje de personas con discapacidad en la rama (%)	Distribución de la población con discapacidad (%)
Población ocupada con discapacidad	**77**	**1,8**	
Otras ramas*	25	1,8	31,9
Actividades profesionales, científicas, administración pública, educación y atención de la salud humana	18	1,4	23,1
Comercio y reparación de vehículos	15	2,0	19,4
Industrias manufactureras	10	2,1	13,4
Actividades artísticas, entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios	9	2,7	12,3

Otras ramas* incluye Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca; Suministro de electricidad, gas, agua y gestión de desechos; Explotación de minas y canteras; Construcción; Alojamiento y servicios de comida; Transporte y almacenamiento; Información y comunicaciones; Actividades financieras y de seguros; Actividades inmobiliarias
Fuente: GEIH-DANE. Elaboración SDDE-ODEB.

2) Personas naturales con discapacidad que hayan realizado actividades comerciales a través de un establecimiento de comercio, durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del proceso de selección. Esta circunstancia se acreditará mediante la copia de cedula de ciudadanía, la cedula de extranjera o el pasaporte, el certificado de discapacidad expedido de acuerdo con la normativa del Ministerio de Salud y Protección Social, así coma la copia del registro mercantil.

No se puede identificar las personas naturales con discapacidad que hayan realizado actividades comerciales a través de un establecimiento de comercio, en las cámaras de comercio o en Colombia Compra Eficiente para el análisis.

3) Personas jurídicas donde más del cincuenta por ciento (50%) de sus acciones, partes de interés o cuotas de participación pertenezcan apersonas con discapacidad y los derechos de propiedad hayan pertenecido a estas durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección.

No se puede identificar esta información en las cámaras de comercio o en Colombia Compra Eficiente para el análisis.

4) Personas jurídicas que tengan vinculadas laboralmente al menos una persona con discapacidad en empleos del nivel directivo de la empresa durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección en el mismo cargo u otro del mismo nivel.

No se puede identificar esta información en las cámaras de comercio o en Colombia Compra Eficiente para el análisis.

Atendiendo la naturaleza de la presente contratación, la entidad considera que no resulta aplicable establecer acciones afirmativas en los términos del decreto distrital 287 de 2026.

3.4. Otros contextos

3.4.1. Aspectos Ambientales.

Las actividades de administración, instalaciones informáticas y servicios no tienen fuertes implicaciones medioambientales, sin embargo el contratista que salga favorecido con el presente proceso contractual debe cumplir estrictamente, con el sistema integrado de Gestión, compuestos por el Modelo Estándar de control interno — MECI, Gestión de Calidad y el Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA- comprometiéndose a mantenerse informado, a participar activamente en las actividades que se adelanten y a conocer de forma integral las normas pertinentes para su cumplimiento, las cuales podrán ser consultadas a través del portal Web de la entidad, todo lo anterior con el fin de aprovechar de forma responsable los recursos e insumos que la Secretaria, coloca a su disposición, tales como: El agua, la energía, los elementos de oficina, cumplimiento con el proceso de separación en la fuente de los residuos sólidos y los demás procesos de la Secretaria que conlleven al mejoramiento ambiental de la ciudad.

3.4.2. *Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)*

Por otra parte, la presente contratación contribuye al cumplimiento de las Naciones Unidas de los ***Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)***[3] priorizados por el sector, específicamente el ***ODS 17.7*** **"**Promover el desarrollo de tecnologías ecológicamente racionales y su transferencia, divulgación y difusión a los países en desarrollo en condiciones favorables, incluso en condiciones concesionarias y preferenciales, según lo convenido de mutuo acuerdo".

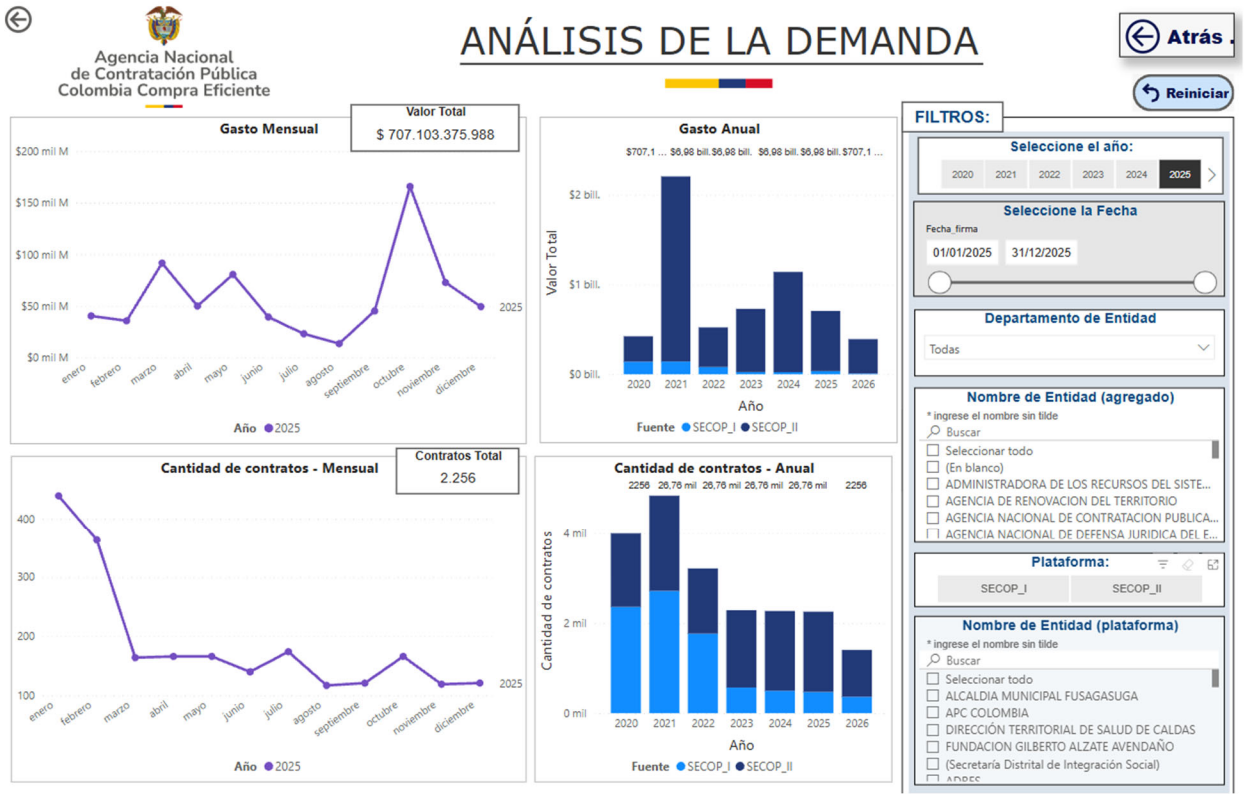
[3] https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/globalpartnerships/

4. ESTUDIO DE LA DEMANDA

4.1 Análisis de la demanda.

A partir de la información reportada por las entidades y visualizada a través de la herramienta Modelo de Abastecimiento Estratégico – MAE a continuación se describen algunos indicadores de la realidad de contratación consolidado a través de las plataformas **SECOP I, SECOP II y Tienda Virtual** durante la vigencia **2025**, esta verificación se realizó para los códigos UNSPSC identificados para el presente proceso 811115.

Gráfico 8. Análisis de la demanda



Fuente: Colombia Compra Eficiente – Microsoft Power BI – Análisis de Demanda
Tomado de: Modelo de Abastecimiento Estratégico – MAE

Respecto al comportamiento de la demanda en el mercado objeto de análisis, la información reportada en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP evidencia que durante la vigencia 2025 se registraron 2256 contratos, por un valor acumulado de $707.103.375.988, de acuerdo con la información consultada para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

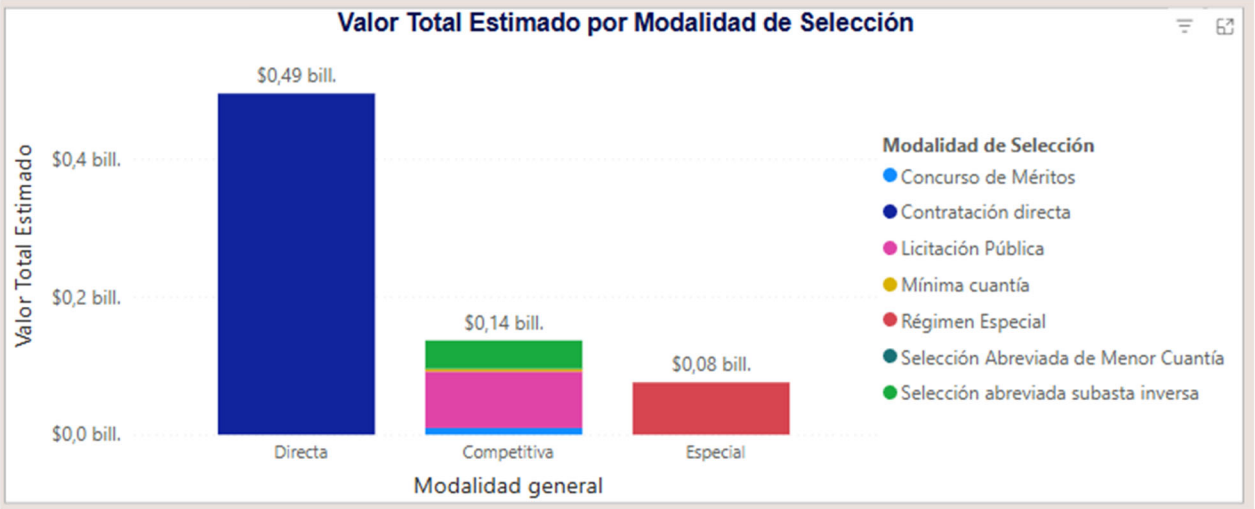
A nivel mensual, se observa un comportamiento variable tanto en el valor como en la cantidad de contratos durante la vigencia analizada. En términos del valor contratado, se presentan incrementos y disminuciones a lo largo del año, con un mayor nivel de contratación hacia el segundo semestre, destacándose un incremento significativo durante los meses de octubre y diciembre. Por su parte, la cantidad de contratos

presenta variaciones durante la vigencia, con una reducción durante los primeros meses y un incremento hacia el último trimestre del año, alcanzando su mayor nivel en diciembre.

Desde una perspectiva histórica, la información consultada evidencia la existencia de una demanda sostenida de bienes y servicios asociados al segmento objeto de análisis dentro de la contratación pública, con participación de las entidades estatales en la adquisición de soluciones y servicios relacionados con tecnologías de información.

En este contexto, el objeto del presente proceso, que comprende la actualización del sistema Digiturno 5, la implementación e integración del módulo de Agendamiento Web para atención presencial, así como a la actualización, puesta en funcionamiento de todo el sistema requerido para la correcta operación de la solución, se relaciona con esta dinámica de contratación de bienes y servicios tecnológicos, en la medida en que comprende actividades especializadas de actualización, implementación, configuración, parametrización, integración, pruebas, capacitación, actualización de equipo tecnológico y puesta en marcha de una solución orientada a fortalecer los mecanismos de atención presencial y gestión de citas de la Entidad.

Gráfico 9. Valor Total Estimado por Modalidad de Selección



Fuente: Colombia Compra Eficiente – Microsoft Power BI – Análisis de Demanda
Tomado de: Modelo de Abastecimiento Estratégico – MAE

La gráfica evidencia que, dentro del conjunto de procesos analizados, la contratación directa concentra el mayor valor total estimado, con aproximadamente $0,49 billones, seguida de los procesos correspondientes a modalidades competitivas, con cerca de $0,14 billones, y de los procesos bajo régimen especial, con aproximadamente $0,08 billones.

El comportamiento observado permite identificar una participación significativa de la contratación directa dentro del conjunto de procesos analizados. No obstante, estos resultados corresponden al universo de información utilizado para la consulta y constituyen un elemento de referencia dentro del análisis de la demanda, sin que por sí solos determinen la modalidad aplicable al presente proceso contractual.

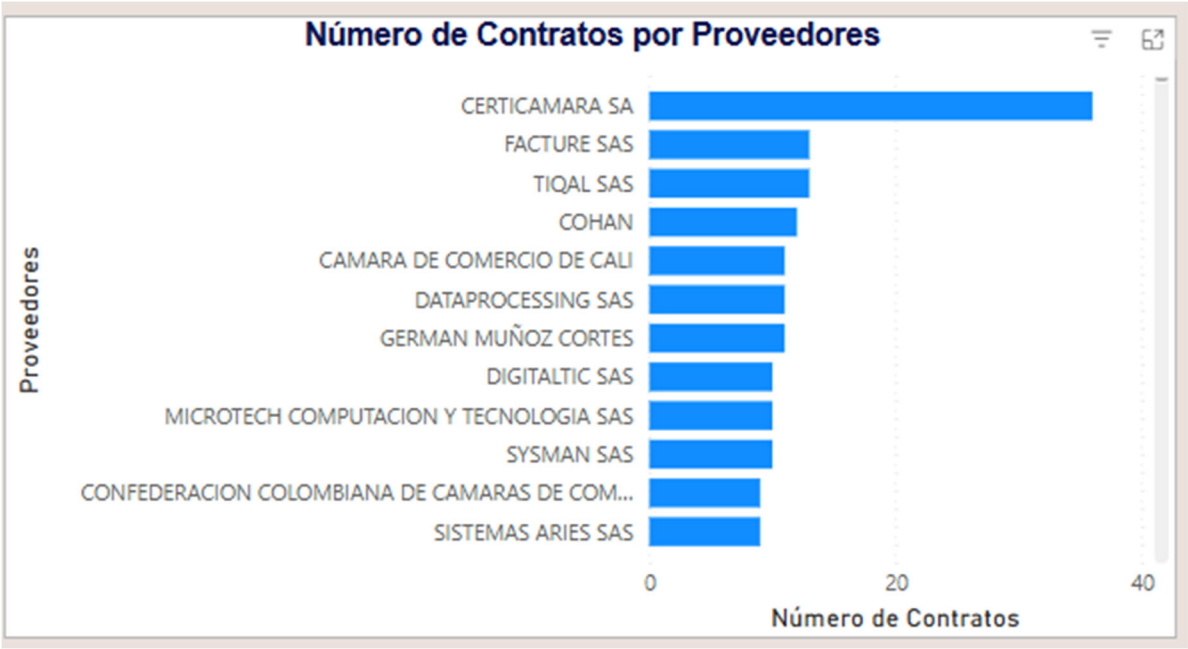
Para el presente proceso, cuyo objeto es “Actualizar el sistema Digiturno 5 de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico e implementar e integrar un módulo de agendamiento web para la atención

presencial de la ciudadanía.", la modalidad de contratación se encuentra relacionada con las características particulares de la necesidad, el carácter especializado de las actividades requeridas y la necesidad de realizar la actualización e integración sobre la plataforma Digiturno 5 existente en la Entidad.

En este sentido, las actividades objeto de contratación comprenden la actualización de Digiturno 5, implementación, configuración, parametrización e integración del módulo de Agendamiento Web, realización de pruebas técnicas y funcionales, capacitación, transferencia de conocimiento, puesta en marcha y acompañamiento técnico, así como la actualización y puesta en funcionamiento de todo el sistema requerido para la correcta operación de la solución. Estas actividades requieren conocimiento especializado sobre la plataforma Digiturno 5 y su arquitectura funcional y técnica.

Por lo anterior, el comportamiento identificado en la consulta de SECOP constituye un referente del comportamiento de la demanda y de las modalidades utilizadas en el mercado analizado, mientras que la procedencia de la contratación directa por inexistencia de pluralidad de oferentes para el presente proceso se sustenta en las condiciones particulares de la necesidad, la necesidad de actualización e integración con la plataforma Digiturno 5 existente y los derechos o condiciones de exclusividad debidamente acreditados mediante los documentos que soportan el proceso.

Gráfico 10. Número de contratos por proveedor



Fuente: Colombia Compra Eficiente – Microsoft Power BI – Análisis de Demanda
Tomado de: Modelo de Abastecimiento Estratégico – MAE

La gráfica correspondiente al número de contratos por proveedor evidencia la participación de diferentes proveedores dentro del universo de procesos contractuales analizado en SECOP. Se observa una concentración de contratos en algunos proveedores, destacándose CERTICAMRA SA como el proveedor con mayor número de contratos registrados, seguido por FACTURE SAS y TIQAL SAS. Así mismo, se identifican otros proveedores con una participación menor dentro del universo consultado, entre ellos CÁMARA DE COMERCIO DE CALI, DIGITALTIC SAS, SYSMAN SAS, entre otros.

La distribución observada permite identificar la participación de múltiples proveedores en el mercado analizado, evidenciando una dinámica de contratación con diferentes actores. No obstante, el número de contratos registrados por cada proveedor constituye únicamente un indicador del comportamiento de la demanda y no permite, por sí solo, establecer equivalencia entre las capacidades técnicas, características de las soluciones, alcance de los servicios o condiciones de participación de los diferentes proveedores.

Para el presente proceso, cuyo objeto es "Actualizar el sistema Digiturno 5 de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico e implementar e integrar un módulo de agendamiento web para la atención presencial de la ciudadanía.", el análisis de proveedores debe considerar las características particulares de la solución requerida, especialmente la necesidad de realizar la actualización e integración sobre la plataforma Digiturno 5 existente en la Entidad, así como las actividades de configuración, parametrización, pruebas, capacitación, puesta en marcha y acompañamiento técnico.

En este sentido, la información presentada en la gráfica constituye un referente del comportamiento de la demanda y de la participación de proveedores en el universo de contratación analizado, pero no determina por sí misma la existencia de pluralidad de oferentes para el objeto específico del presente proceso. La determinación de la modalidad de contratación deberá sustentarse en las condiciones particulares de la solución requerida, su integración con la plataforma Digiturno 5 y la documentación que acredita las condiciones de titularidad, derechos patrimoniales, exclusividad y autorización de CIEL Ingeniería S.A.S. para intervenir y prestar los servicios relacionados con dicha plataforma.

4.2 Comportamiento del gasto histórico de la entidad.

Durante los últimos años, la Entidad ha realizado procesos de selección para contratar el servicio en estudio y/o adquirir los bienes en estudio, de la siguiente manera:

No. de Proceso	Proveedor	Objeto	Modalidad de Selección	Plazo	Presupuesto Oficial	Valor del Contrato	Diferencia entre PO y VC
2024 1407	Ciel Ingeniería S.A.S	Contratar el servicio de reinstalación del software Digiturno 5 y la aplicación Scala en el equipo destinado al área de Atención al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	Contratación Directa	Dos (2) Meses	1.868.300	1.868.300	0
678 2023	Ciel Ingeniería S.A.S	Prestar el servicio de configuración de nuevos módulos y/o mantenimiento evolutivo y capacitación de la plataforma de gestión de turnos de la SDDE	Contratación Directa	Un (1) Mes	7.000.000	5.651.368	1.348.632
626 2021	Ciel Ingeniería S.A.S	Prestación de servicios para la Actualización e Implementación de la Herramienta de Atención Virtual Sotfware Digiturno	Contratación Directa	Diez (10) meses	32.400.915	32.400.915	0
322 2019	Ciel Ingeniería S.A.S	Adquirir Sistemas para gestión de turnos – Digiturno para la secretaria Distrital de Desarrollo Económico	Contratación Directa	Quince (15) días	24.859.100	16.088.800	8.770.300

287 2019	Ciel Ingeniería S.A.S	Actualizar a la última versión y poner en funcionamiento la plataforma de visualización digital Scala de propiedad de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.	Contratación Directa	Un (1) mes	7.973.000	7.973.000	0
106 2014	Ciel Ingeniería S.A.S	Adquisición e instalación de un sistema digital de asignación de turnos para la administración del servicio al usuario del Centro Público de Empleo del Distrito Capital	Contratación Directa	Quince (15) días	13.824.010	10.550.648	3.273.362

Como puede observarse, el histórico de contratación de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico evidencia una necesidad recurrente de contar con soluciones y servicios asociados al sistema Digiturno, utilizado por la Entidad para apoyar la gestión de turnos y la atención al ciudadano.

Durante el período analizado, se identifican contrataciones realizadas con CIEL Ingeniería S.A.S. relacionadas con la adquisición, instalación, actualización, configuración, mantenimiento evolutivo y reinstalación de la plataforma Digiturno y sus componentes. Entre los antecedentes se encuentra el proceso 106 de 2014, relacionado con la adquisición e instalación de un sistema digital de asignación de turnos; el proceso 322 de 2019, correspondiente a la adquisición de sistemas para gestión de turnos Digiturno; el proceso 287 de 2019, relacionado con la actualización de la plataforma de visualización digital Scala; el proceso 626 de 2021, correspondiente a servicios para la actualización e implementación de la herramienta de atención virtual Software Digiturno; el proceso 678 de 2023, relacionado con la configuración de nuevos módulos y/o mantenimiento evolutivo y capacitación de la plataforma de gestión de turnos; y el proceso 1407 de 2024, cuyo objeto correspondió a la reinstalación del software Digiturno 5 y la aplicación Scala en el equipo destinado al área de Atención al Ciudadano de la Secretaría.

En términos económicos, los antecedentes presentan valores contractuales diferenciados de acuerdo con el alcance y las actividades requeridas en cada vigencia. Se observa que los valores contratados oscilaron entre $1.868.300 y $32.400.915, evidenciándose que el valor de cada contratación estuvo relacionado con las actividades específicas requeridas, tales como adquisición, instalación, actualización, configuración, mantenimiento o implementación de módulos de la plataforma.

De igual manera, se observa que en algunos procesos el valor del contrato coincidió con el presupuesto oficial, como ocurrió en los procesos 1407 de 2024, 626 de 2021 y 287 de 2019. En otros casos se presentaron diferencias entre el presupuesto oficial y el valor finalmente contratado, como en los procesos 678 de 2023, 322 de 2019 y 106 de 2014. Esta información evidencia que el valor contratado puede variar de acuerdo con las condiciones particulares, el alcance y las actividades requeridas en cada proceso.

Para la presente contratación, cuyo objeto es “Actualizar el sistema Digiturno 5 de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico e implementar e integrar un módulo de agendamiento web para la atención presencial de la ciudadanía.”, los antecedentes de contratación de la plataforma Digiturno resultan relevantes, toda vez que evidencian la continuidad de la solución tecnológica dentro de la Entidad y la existencia de contrataciones previas con CIEL Ingeniería S.A.S. relacionadas con su adquisición, instalación, actualización, configuración, mantenimiento evolutivo e implementación de módulos y componentes asociados.

No obstante, los valores históricos no son directamente comparables con el valor de la presente contratación, debido a que los objetos, alcances, actividades, módulos, componentes y condiciones

técnicas de cada proceso son diferentes. En particular, la presente contratación comprende la actualización de Digiturno 5, la implementación, configuración, parametrización e integración del módulo de Agendamiento Web, la realización de pruebas técnicas y funcionales, capacitación, transferencia de conocimiento, puesta en marcha y acompañamiento técnico, así como la actualización, instalación y puesta en funcionamiento de todo el sistema requerido para la correcta operación de la solución.

En consecuencia, el histórico contractual de la Secretaría constituye un referente para el análisis de las condiciones económicas y técnicas asociadas a la solución Digiturno y evidencia la continuidad de la plataforma dentro de la Entidad. La determinación del presupuesto oficial para la presente contratación se fundamenta en el alcance específico requerido por la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico y en la propuesta comercial COT-0086e-AC-2026, presentada por CIEL Ingeniería S.A.S.,

4.3 Adquisición de otras entidades

La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico ha contratado en anteriores oportunidades servicios relacionados con la plataforma Digiturno, mediante procesos de contratación adelantados en las vigencias 2014, 2019, 2021, 2023 y 2024, cuyos objetos han estado relacionados con la adquisición, instalación, actualización, configuración, mantenimiento e implementación de la solución Digiturno y sus componentes.

Adicionalmente, con el propósito de complementar el análisis de los antecedentes de contratación y conocer el comportamiento de la demanda en el mercado, se realizó la consulta de información disponible en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP II), así como en la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC) y en los portales y páginas web de diferentes entidades estatales, identificando procesos y contratos relacionados con la plataforma Digiturno, sus módulos y servicios asociados, que resultan pertinentes como referencia para el presente estudio de mercado.

De la consulta realizada se identificaron los siguientes contratos relacionados con el objeto y/o con las condiciones técnicas y funcionales requeridas para el presente proceso.

NOMBRE ENTIDAD	REFERENCIA DEL CONTRATO	ESTADO CONTRATO	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	PROVEEDOR ADJUDICADO	VALOR DEL CONTRATO	URL PROCESO
SECRETARIA GENERAL Y DE CERCANÍA AL CIUDADANO	SGCC-CD-PS-1173-2025	Terminado	Contratar el soporte y mantenimiento integral de la solución tecnológica de la red de digiturno de la dirección de cercanía al ciudadano de la secretaria general y de cercanía al ciudadano	Contratación directa	CIEL INGENIERIA S.A.S	$ 29.977.552	Https://community.secop.gov.co/public/tendering/opportunitydetail/index?noticeuid=co1.ntc.9040819&isfrompublicarea=true&ismodal=true&aspopupview=true
INVIAS	2090-2025	En ejecución	Renovación del servicio de soporte; mantenimiento y derecho a actualizaciones del software digiturno para el instituto nacional de vías.	Contratación directa	CIEL INGENIERIA S.A.S	$ 54.681.780	Https://community.secop.gov.co/public/tendering/opportunitydetail/index?noticeuid=co1.ntc.9294536&isfrompublicarea=true&ismodal=true&aspopupview=true
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	CO1.PCCNTR.7451046	En ejecución	Contratar la adquisicion del soporte y mantenimiento para el software de asignacion de turnos digiturno de la secretaria de educacion del distrito.	Contratación directa	CIEL INGENIERIA S.A.S	$ 47.307.843	Https://community.secop.gov.co/public/tendering/opportunitydetail/index?noticeuid=co1.ntc.7583362&isfrompublicarea=true&ismodal=true&aspopupview=true
IGAC SEDE CENTRAL *	35212 DE 2025	Modificado	Contratar los servicios de soporte y mantenimiento del sistema digiturno; que requiere la entidad.	Contratación directa (con ofertas)	CIEL INGENIERIA S.A.S	$ 144.514.087	Https://community.secop.gov.co/public/tendering/opportunitydetail/index?noticeuid=co1.ntc.9295297&isfrompublicarea=true&ismodal=true&aspopupview=true
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO Y TRANSPORTE DEL META	20250108	Cerrado	ADQUIRIR; INSTALAR Y PONER EN FUNCIONAMIENTO PLAYER Y SISTEMA DE TURNOS DIGITURNO 5 PARA EL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO Y TRANSPORTE DEL META	Contratación directa	CIEL INGENIERIA S.A.S	$ 7.806.400	Https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/opportunitydetail/Index?Noticeuid=CO1.NTC.8981981&isfrompublicarea=True&ismodal=true&aspopupview=true
DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR+	144-DIGSA-2025	Terminado	Mantenimiento del sistema digiturno de la dirección general de sanidad militar de bogotá	Contratación directa (con ofertas)	CIEL INGENIERIA S.A.S	$ 11.000.000	Https://community.secop.gov.co/public/tendering/opportunitydetail/index?noticeuid=co1.ntc.7865879&isfrompublicarea=true&ismodal=true&aspopupview=true

NOMBRE ENTIDAD	REFERENCIA DEL CONTRATO	ESTADO CONTRATO	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	PROVEEDOR ADJUDICADO	VALOR DEL CONTRATO	URL PROCESO
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO.	829-2025	Terminado	Adquirir los servicios de actualización; mantenimiento; soporte; reconfiguración; reparametrización y ajuste al modelo de atención del sistema de digiturno para el ministerio de justicia y del derecho	Contratación directa	CIEL INGENIERIA S.A.S	$ 12.091.701	Https://community.secop.gov.co/public/tendering/opportunitydetail/index?noticeuid=co1.ntc.9116121&isfrompublicarea=true&ismodal=true&aspopupview=true
E.S.P .PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS	035-2025	En ejecución	Prestar el servicio de arrendamiento del servicio azure para el almacenamiento y protección de la información en la nube; así como el mantenimiento; asistencia y soporte del software y hardware digiturno para la optimización del proceso de atención y orientación presencial al usuario de la empresa p	Contratación régimen especial	CIEL INGENIERIA S.A.S	$ 26.140.500	Https://community.secop.gov.co/public/tendering/opportunitydetail/index?noticeuid=co1.ntc.7432253&isfrompublicarea=true&ismodal=true&aspopupview=true
MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO	3.377-2025	En ejecución	Prestar el servicio de actualización; soporte y mantenimiento preventivo y correctivo del software y hardware que componen el sistema digiturno del ministerio de hacienda y crédito público.	Contratación directa	CIEL INGENIERIA S.A.S	$ 9.639.800	Https://community.secop.gov.co/public/tendering/opportunitydetail/index?noticeuid=co1.ntc.8856719&isfrompublicarea=true&ismodal=true&aspopupview=true
AEROCIVIL	25001469 H3 DE 2025	En ejecución	Brindar soporte al sistema de gestion de turnos para la atención al ciudadano - digiturno.	Contratación directa	CIEL INGENIERIA S.A.S	$ 34.881.119	Https://community.secop.gov.co/public/tendering/opportunitydetail/index?noticeuid=co1.ntc.9311680&isfrompublicarea=true&ismodal=true&aspopupview=true
CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES	CD 027-2025	Modificado	Contratar el soporte y mantenimiento del aplicativo digiturno; así como; de los componentes físicos y digitales que permiten su correcto funcionamiento en las oficinas de atención al usuario de cremil	Contratación directa	CIEL INGENIERIA S.A.S	$ 24.999.999	Https://community.secop.gov.co/public/tendering/opportunitydetail/index?noticeuid=co1.ntc.7505142&isfrompublicarea=true&ismodal=true&aspopupview=true
INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN - ICFES	ICFES-272-2025	En ejecución	Contratar el soporte preventivo; correctivo y de desarrollo; del sistema de gestión de turnos digiturno y el módulo de encuestas de satisfacción para la integración con las herramientas del instituto.	Contratación régimen especial	CIEL INGENIERIA S.A.S	$ 18.876.206	Https://community.secop.gov.co/public/tendering/opportunitydetail/index?noticeuid=co1.ntc.7919592&isfrompublicarea=true&ismodal=true&aspopupview=true

NOMBRE ENTIDAD	REFERENCIA DEL CONTRATO	ESTADO CONTRATO	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	PROVEEDOR ADJUDICADO	VALOR DEL CONTRATO	URL PROCESO
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FUSAGASUGÁ	106-2025	En ejecución	Servicio de mantenimiento y soporte al software y hardware del sistema gestión de filas.	Contratación régimen especial	CIEL INGENIERIA S.A.S	$ 4.547.704	Https://community.secop.gov.co/public/tendering/opportunitydetail/index?noticeuid=co1.ntc.8253854&isfrompublicarea=true&ismodal=true&aspopupview=true
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**	SF.048-2025	Modificado	Prestar los servicios de actualización; mantenimiento; asistencia y soporte del software y hardware del sistema digiturno instalado en la superintendencia financiera de colombia	Contratación directa (con ofertas)	CIEL INGENIERIA S.A.S	$ 18.825.779	Https://community.secop.gov.co/public/tendering/opportunitydetail/index?noticeuid=co1.ntc.9170229&isfrompublicarea=true&ismodal=true&aspopupview=true
SUPERVIGILANCIA - MD	CD-0168-2025	En ejecución	Adquirir un sistema de gestión de turnos (digiturno) que optimice la atención al usuario en su sede de trámites presenciales de la superintendencia de vigilancia y seguridad privada.	Mínima cuantía	CIEL INGENIERIA S.A.S	$ 18.985.172	Https://community.secop.gov.co/public/tendering/opportunitydetail/index?noticeuid=co1.ntc.7694816&isfrompublicarea=true&ismodal=true&aspopupview=true
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO.	791-2025	Terminado	Adquirir los servicios de actualización; mantenimiento; soporte; reconfiguración; reparametrización y ajuste al modelo de atención del sistema de digiturno para el ministerio de justicia y del derecho	Contratación directa	CIEL INGENIERIA S.A.S	$ 12.091.701	Https://community.secop.gov.co/public/tendering/opportunitydetail/index?noticeuid=co1.ntc.9016800&isfrompublicarea=true&ismodal=true&aspopupview=true
INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE MANIZALES - INFI-MANIZALES	2025-03-043	Terminado	Contratar el servicio de actualización; soporte y mantenimiento integral para la red del digiturno del centro integrado de atención al ciudadano ciac.	Contratación directa	CIEL INGENIERIA S.A.S	$ 13.103.784	Https://community.secop.gov.co/public/tendering/opportunitydetail/index?noticeuid=co1.ntc.7870874&isfrompublicarea=true&ismodal=true&aspopupview=true
DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES*	00-033-2025	En ejecución	Renovación de licencias del software de contenidos scala con el soporte en sitio para el sistema de gestión de turnos digiturno en la uae - dian	Contratación directa (con ofertas)	CIEL INGENIERIA S.A.S	$ 153.296.589	Https://community.secop.gov.co/public/tendering/opportunitydetail/index?noticeuid=co1.ntc.7662461&isfrompublicarea=true&ismodal=true&aspopupview=true
DIRECCION DE IMPUESTOS Y	00-174-2025	En ejecución	Renovar los derechos de actualización y soporte del sistema de turnos digiturno5 y scala para la u.a.e. dian.	Contratación directa (con ofertas)	CIEL INGENIERIA S.A.S	$ 115.390.625	Https://community.secop.gov.co/public/tendering/opportunitydetail/index?noticeuid=co1.ntc.9

NOMBRE ENTIDAD	REFERENCIA DEL CONTRATO	ESTADO CONTRATO	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	PROVEEDOR ADJUDICADO	VALOR DEL CONTRATO	URL PROCESO
ADUANAS NACIONALES*							354056&isfrompublicarea=true&ismodal=true&aspopupview=true
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA	594-2025	Terminado	Prestación del servicio de soporte técnico y mantenimiento al sistema digiturno ® del servicio de urgencias que incluye bolsa de repuestos para la e.s.e hospital universitario san rafael tunja	Contratación régimen especial	CIEL INGENIERIA S.A.S	$ 27.813.115	Https://community.secop.gov.co/public/tendering/opportunitydetail/index?noticeuid=co1.ntc.8901718&isfrompublicarea=true&ismodal=true&aspopupview=true
FONDO ROTATORIO**	489-2025	En ejecución	Renovación; mantenimiento; soporte y actualización para el sistema de digiturno 5 y del licenciamiento del software de reproducción de contenidos de las sedes de atención al público del ministerio de relaciones exteriores y su fondo rotatorio	Contratación directa	CIEL INGENIERIA S.A.S	$ 120.205.441	Https://community.secop.gov.co/public/tendering/opportunitydetail/index?noticeuid=co1.ntc.8423296&isfrompublicarea=true&ismodal=true&aspopupview=true
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**	SF.006-2025	Terminado	Prestar los servicios de actualización; mantenimiento preventivo y correctivo; asistencia y soporte del software y hardware del sistema digiturno 5 instalado en la superintendencia financiera de colombia.	Contratación directa (con ofertas)	CIEL INGENIERIA S.A.S	$ 16.305.488	Https://community.secop.gov.co/public/tendering/opportunitydetail/index?noticeuid=co1.ntc.7552181&isfrompublicarea=true&ismodal=true&aspopupview=true

El análisis de los procesos contractuales identificados a nivel nacional durante la vigencia 2025 evidencia una participación recurrente de CIEL Ingeniería S.A.S. como contratista de diferentes entidades públicas en servicios y soluciones relacionados con la plataforma Digiturno, incluyendo actividades de soporte, mantenimiento, actualización, implementación, adquisición de componentes y servicios asociados a la atención al ciudadano.

Dentro de los procesos analizados se identifican contrataciones adelantadas, entre otras, por INVIAS, Secretaría de Educación del Distrito, IGAC, Instituto Departamental de Tránsito y Transporte del Meta, Dirección General de Sanidad Militar, Ministerio de Justicia y del Derecho, Aerocivil, Caja de Retiro de las Fuerzas Militares, ICFES, Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, DIAN, INFI-Manizales, Empresa Social del Estado Hospital San Rafael de Tunja y el Fondo Rotatorio, entre otras entidades. Los objetos registrados comprenden, entre otros, soporte y mantenimiento, renovación de derechos de actualización, adquisición e instalación de equipos y sistema de turnos Digiturno 5, actualización y reconfiguración del sistema, y mantenimiento de componentes de software y hardware.

En cuanto a las modalidades de contratación utilizadas, se observa una predominancia de la contratación directa dentro de los procesos identificados, aunque también se registran contrataciones bajo régimen especial, mínima cuantía y contratación directa con ofertas, de acuerdo con el régimen jurídico y las condiciones particulares de cada entidad. Esta diversidad evidencia que las entidades públicas han utilizado diferentes mecanismos de contratación para atender necesidades relacionadas con la plataforma Digiturno y los servicios y componentes asociados a su operación.

Desde el punto de vista financiero, los procesos identificados presentan valores diferenciados de acuerdo con el alcance y las condiciones particulares de cada contratación. Entre los valores registrados se encuentran contratos por $4.547.704, $7.806.400, $9.639.800, $11.000.000, $12.091.701, $13.103.784, $16.305.488, $18.825.779, $18.876.206, $18.985.172, $24.999.999, $26.140.500, $27.813.115, $29.977.552, $34.881.119, $47.307.843, $54.681.780, $115.390.625, $120.205.441, $144.514.087 y $153.296.589, entre otros valores registrados en la información consultada.

Asimismo, se observa que los servicios y bienes contratados comprenden diferentes necesidades relacionadas con la solución tecnológica, tales como soporte, mantenimiento, actualización, reconfiguración, reparametrización, implementación, así como renovación de derechos de actualización y licenciamiento asociado al sistema Digiturno. Esto evidencia que el alcance económico de cada contratación depende de los componentes, servicios, infraestructura y condiciones particulares requeridas por cada entidad.

En este contexto, los antecedentes identificados constituyen un referente relevante para el análisis del mercado del presente proceso, cuyo objeto es “Actualizar el sistema Digiturno 5 de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico e implementar e integrar un módulo de agendamiento web para la atención presencial de la ciudadanía”, toda vez que permiten evidenciar la existencia de contrataciones recientes realizadas por diferentes entidades públicas con CIEL Ingeniería S.A.S. para servicios, actualizaciones, componentes y actividades relacionadas con la plataforma Digiturno.

No obstante, los valores observados no son directamente comparables con el valor de la presente contratación, debido a las diferencias existentes entre los objetos, alcances, módulos, componentes y actividades incluidas en cada proceso. En particular, la presente contratación comprende la actualización de Digiturno 5, la implementación, configuración, parametrización e integración del módulo de Agendamiento Web, la realización de pruebas técnicas y funcionales, capacitación, transferencia de conocimiento, puesta en marcha y acompañamiento técnico, así como la puesta en funcionamiento de toda

la solución para la correcta operación del sistema.

¿Cuál es la necesidad y por qué se requiere contratar?

La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico requiere mantener y fortalecer la solución tecnológica Digiturno 5 en su versión 5.2 actualmente implementada en la Entidad desde el año 2014, con el propósito de garantizar su adecuada operación y ampliar las funcionalidades disponibles para la atención presencial de la ciudadanía. En particular, se requiere incorporar mecanismos que permitan gestionar previamente la solicitud y programación de citas para atención presencial, facilitando la organización de la demanda, la asignación de turnos y la gestión de la atención a los ciudadanos.

En este sentido, la necesidad institucional se encuentra relacionada con la actualización de la plataforma Digiturno 5, específicamente a la versión 5.7 y con la incorporación de funcionalidades de agendamiento web que permitan mejorar la gestión de la atención presencial, optimizar los procesos asociados a la asignación de citas y fortalecer la experiencia de los ciudadanos en el acceso a los servicios de la Entidad.

¿Qué se requiere contratar?

Se requiere contratar la actualización del sistema Digiturno 5 de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico e implementar e integrar un módulo de agendamiento web para la atención presencial de la ciudadanía.

El alcance comprende las actividades técnicas necesarias para la actualización del sistema Digiturno 5 a su versión más reciente (5.7) y para la integración del módulo de Agendamiento Web, incluyendo, según las condiciones técnicas requeridas, la configuración, parametrización, integración con la plataforma existente, realización de pruebas técnicas y funcionales, capacitación, transferencia de conocimiento, puesta en funcionamiento y acompañamiento técnico.

Por tanto, lo requerido corresponde principalmente a servicios tecnológicos especializados de actualización, implementación e integración de software, directamente relacionados con la plataforma Digiturno 5 actualmente instalada y en operación en la Entidad.

¿Cómo se adquiere este servicio en el mercado?

En el mercado existen servicios relacionados con el desarrollo, implementación, actualización e integración de soluciones de software para la gestión de turnos y atención al ciudadano. Asimismo, los antecedentes consultados evidencian la existencia de contrataciones realizadas por diferentes entidades públicas relacionadas con la plataforma Digiturno y con servicios asociados a su implementación, actualización, mantenimiento y operación.

Dado que el comportamiento del software desde su instalación en 2014 ha sido exitoso y ha cumplido con las necesidades de la entidad, prescindir del licenciamiento activo para adoptar una nueva plataforma representaría un detrimento en la inversión previamente realizada, además de generar sobrecostos innecesarios por concepto de compra de nuevas licencias, migración de datos y curva de aprendizaje. Por tanto, continuar con el licenciamiento vigente garantiza el aprovechamiento de los recursos públicos bajo el principio de costo-eficiencia.

De acuerdo con la documentación que obra en el expediente, CIEL Ingeniería S.A.S. acredita su condición de proveedor autorizado y exclusivo de la solución Software y Hardware Digiturno 5, así como su calidad de productor y titular de los derechos patrimoniales de autor sobre el software DIGITURNO. En

consecuencia, las actividades requeridas deben ser realizadas por el proveedor que cuenta con los derechos, autorización y conocimiento técnico necesarios para intervenir, actualizar e integrar la plataforma existente, garantizando su compatibilidad y adecuado funcionamiento.
Dicha actualización será permanente solo hasta cuando la entidad vea la necesidad de incluir nuevas funcionalidades y necesidades, sin embargo, tendrá el debido soporte y garantía durante los próximos 12 meses una vez se formalice su acta de inicio.

Por lo anterior, si bien en el mercado se identifican proveedores que ofrecen servicios generales de desarrollo, implementación e integración de soluciones tecnológicas, las condiciones particulares del sistema Digiturno 5 instalado en la Entidad y los derechos de propiedad intelectual y condiciones de exclusividad acreditados para dicha solución determinan que la contratación requerida corresponda a un servicio tecnológico especializado que se adquiere mediante contratación directa bajo la causal de inexistencia de pluralidad de oferentes, de conformidad con la normativa aplicable.

5. ESTUDIO DE LA OFERTA

5.1 Análisis de la oferta

Utilizando la herramienta de Análisis de la Oferta de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, y tomando como referencia los segmentos UNSPSC 811115 – Ingeniería de software o hardware, se analizó el comportamiento de la oferta durante la vigencia 2025, para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

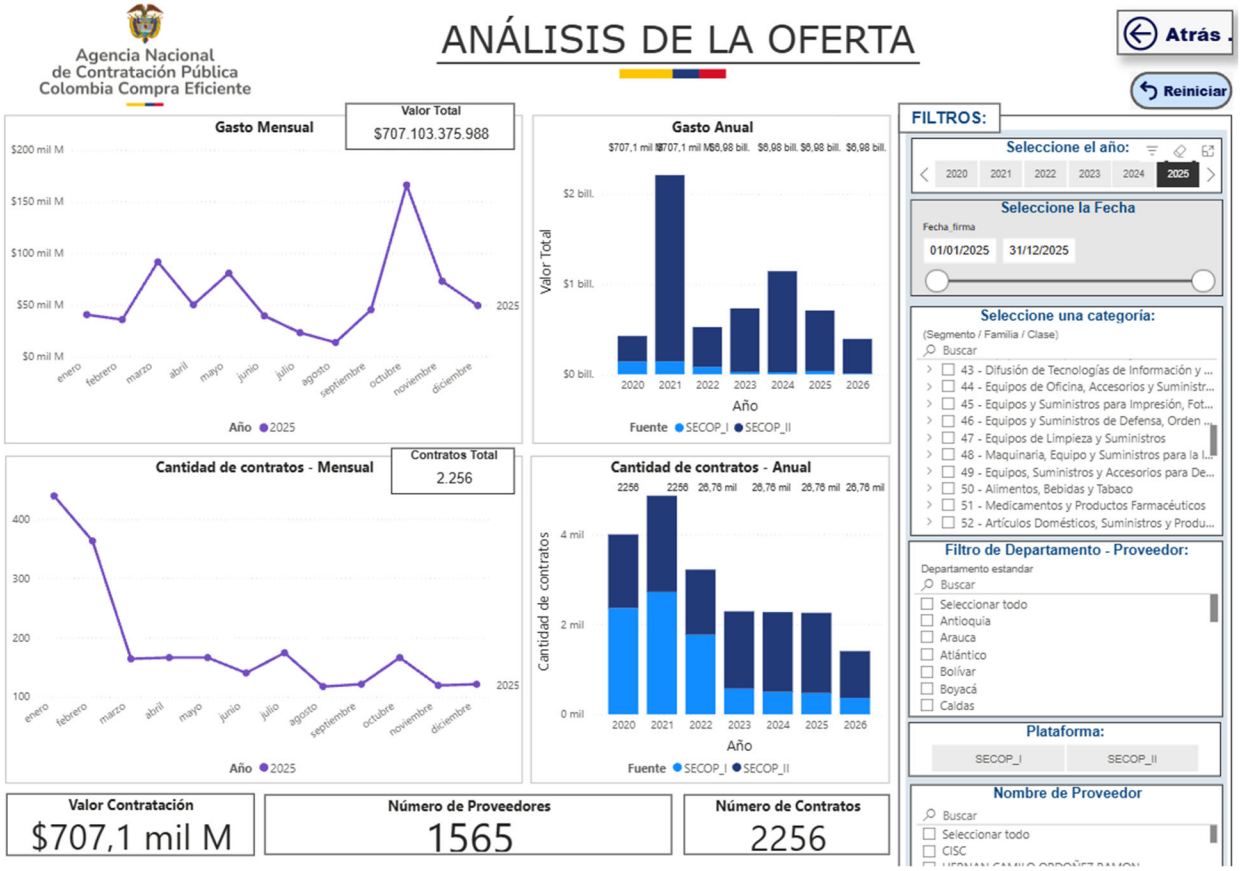
De acuerdo con la información obtenida, el universo de contratación analizado comprende 2256 contratos, con participación de 1565 proveedores, por un valor total de $707.103.375.988.

La distribución anterior evidencia que el universo consultado comprende tanto la contratación de servicios informáticos como la adquisición de equipos informáticos y accesorios, lo cual resulta consistente con la naturaleza mixta de los componentes requeridos para el presente proceso, que contempla actividades especializadas sobre la plataforma Digiturno 5 y la actualización de todo el sistema necesario para su adecuada operación.

Respecto de la participación de los proveedores, la información consultada evidencia la existencia de múltiples actores dentro del universo analizado. Así mismo, se observa que la mayor parte de los contratos corresponde a proveedores no plurales, mientras que una proporción menor corresponde a proponentes plurales. Este comportamiento constituye un referente sobre la estructura de participación de los proveedores en el mercado analizado, pero no permite establecer, por sí mismo, que los diferentes proveedores cuenten con las mismas capacidades técnicas, experiencia, derechos, autorizaciones o conocimientos especializados requeridos para intervenir una plataforma tecnológica específica.

En cuanto a las modalidades de selección, la información consultada evidencia una participación significativa de la contratación directa, seguida por las modalidades competitivas y el régimen especial. En particular, el valor estimado asociado a la contratación directa se aproxima a $0,49 billones, mientras que las modalidades competitivas representan aproximadamente $0,14 billones y el régimen especial aproximadamente $0,08 billones. Estos resultados corresponden al universo de contratación objeto de la consulta y constituyen un referente del comportamiento del mercado, sin que por sí solos determinen la modalidad aplicable al presente proceso.

Gráfico 11. Análisis de la Oferta



Fuente: Colombia Compra Eficiente – Microsoft Power BI – Análisis de la Oferta
Tomado de: [Modelo de Abastecimiento Estratégico – MAE]

Gráfico 12. Análisis de la oferta



Gráfico 13. Comportamiento contratación por bienes y servicios de UNSPSC

Comportamiento contratación por bienes y servicios de UNSPSC

Año	2025			Total		
Clasificador de Bienes y Servicios - Familia	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación
8111 - Servicios informáticos	2256	$707.103.375.988	100,00%	2256	$707.103.375.988	100,00%
811115 - Ingeniería de software o hardware	2256	$707.103.375.988	100,00%	2256	$707.103.375.988	100,00%
Total	2256	$707.103.375.988	100,00%	2256	$707.103.375.988	100,00%

Para el presente proceso se han definido los códigos UNSPSC 81111508 – Servicios de implementación de aplicaciones, 81111503 – Diseño de integración de sistemas, relacionados con los principales componentes del objeto contractual, particularmente las actividades de actualización, implementación, configuración, parametrización e integración de la solución tecnológica, así como la actualización global de todo el sistema completo de turnos.

No obstante, los resultados obtenidos corresponden a un universo general de servicios informáticos y equipos informáticos, por lo que el número de proveedores identificado no implica que todos ellos cuenten con las capacidades técnicas, experiencia, conocimiento especializado, derechos de propiedad intelectual, autorización o condiciones necesarias para ejecutar las actividades requeridas específicamente sobre la plataforma Digiturno 5 existente en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.

La necesidad objeto de contratación comprende la actualización de Digiturno 5, la implementación, configuración, parametrización e integración del módulo de Agendamiento Web para atención presencial, la realización de pruebas técnicas y funcionales, capacitación, transferencia de conocimiento, puesta en marcha y acompañamiento técnico, así como la actualización, instalación y puesta en funcionamiento de todo el sistema requerido para la correcta operación de la solución.

En consecuencia, la información obtenida mediante la herramienta de Análisis de la Oferta permite caracterizar la existencia y comportamiento general de proveedores de servicios informáticos y equipos tecnológicos dentro de la contratación pública; sin embargo, no permite por sí sola establecer la existencia de pluralidad de oferentes para el objeto específico del presente proceso. Este análisis deberá complementarse con las características técnicas y funcionales de la plataforma Digiturno 5 existente en la Entidad y con los documentos que acreditan las condiciones de titularidad, derechos patrimoniales, exclusividad y autorización relacionadas con dicha plataforma.

5.2. Análisis de oferentes en el mercado

De acuerdo con el análisis realizado y con la documentación aportada por CIEL Ingeniería S.A.S., se identifica que dicha sociedad es productora y titular de los derechos patrimoniales sobre el software Digiturno, registrado ante la Dirección Nacional de Derecho de Autor – DNDA en el Libro 13, Partida 317, del 19 de diciembre de 2007. Así mismo, la plataforma Digiturno 5 se encuentra actualmente instalada, configurada y en operación en la infraestructura tecnológica de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, en el marco de las implementaciones y contrataciones realizadas con CIEL Ingeniería S.A.S.

En ese orden y teniendo en cuenta que, CIEL Ingeniería S.A.S. ostenta la titularidad de derechos patrimoniales sobre el software, aportó certificación de exclusividad de fecha 25 de septiembre de 2026, mediante la cual manifiesta su condición de proveedor autorizado para las diferentes versiones de Digiturno, incluyendo Digiturno 5, así como su calidad de diseñador, fabricante e instalador de la solución

y responsable de las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo relacionadas con la plataforma.

Por su parte, la propuesta comercial COT-0086e-AC-2026 contempla la actualización del sistema Digiturno 5, la implementación del módulo de Agendamiento Web para atención presencial, su configuración, parametrización e integración con Digiturno 5, la realización de pruebas, capacitación, transferencia de conocimiento, puesta en marcha y acompañamiento técnico. La solución de Agendamiento Web está diseñada para operar e integrarse con la plataforma Digiturno 5, permitiendo funcionalidades relacionadas con la solicitud, asignación, configuración, consulta, modificación y cancelación de citas, así como la generación de citas de acuerdo con los parámetros definidos para la atención.

En consecuencia, la necesidad objeto del presente proceso no corresponde únicamente a la adquisición de un servicio genérico de implementación de aplicaciones o integración de sistemas, sino a la actualización y ampliación funcional de una plataforma tecnológica específica que actualmente se encuentra instalada y operativa en la Entidad. Las actividades requeridas deben ejecutarse sobre la plataforma Digiturno 5 existente y conservar su adecuada interoperabilidad, funcionamiento y continuidad operativa.

De igual manera, la documentación técnica aportada establece condiciones específicas para la implementación de los componentes de la solución Digiturno, incluyendo requerimientos relacionados con certificados de seguridad, dominio, ambiente de pruebas, servidor de aplicación, base de datos, infraestructura tecnológica, número de sedes, módulos y volumen de transacciones, entre otros aspectos necesarios para su adecuada implementación y funcionamiento.

Por lo anterior, si bien el análisis general de la oferta evidencia la existencia de múltiples proveedores de bienes y servicios informáticos, dicho universo general no permite establecer la existencia de una pluralidad de oferentes que puedan ejecutar integralmente el objeto específico requerido por la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, toda vez que este comprende la intervención, actualización e integración de la plataforma Digiturno 5 existente, bajo condiciones técnicas y funcionales específicas.

En este contexto, la condición de productor y titular de los derechos patrimoniales sobre Digiturno acreditada ante la DNDA, junto con la certificación de exclusividad aportada por CIEL Ingeniería S.A.S., constituyen elementos relevantes para establecer que dicha sociedad cuenta con los derechos, autorización y condición requerida para realizar las actividades de actualización, implementación e integración de los componentes de software que hacen parte del objeto contractual.

En consecuencia, se identifica la inexistencia de pluralidad de oferentes respecto de las actividades relacionadas con la actualización, implementación e integración de la plataforma Digiturno 5, en razón de las condiciones de titularidad, derechos patrimoniales, exclusividad y autorización acreditadas por CIEL Ingeniería S.A.S. Esta circunstancia sustenta la procedencia de la contratación directa bajo la causal de inexistencia de pluralidad de oferentes, de conformidad con la normativa aplicable.

Gráfico 14. Certificado de exclusividad

Bogotá D.C., 25 de septiembre de 2026

CERTIFICADO DE EXCLUSIVIDAD

CIEL INGENIERÍA S.A.S.

CERTIFICA QUE:

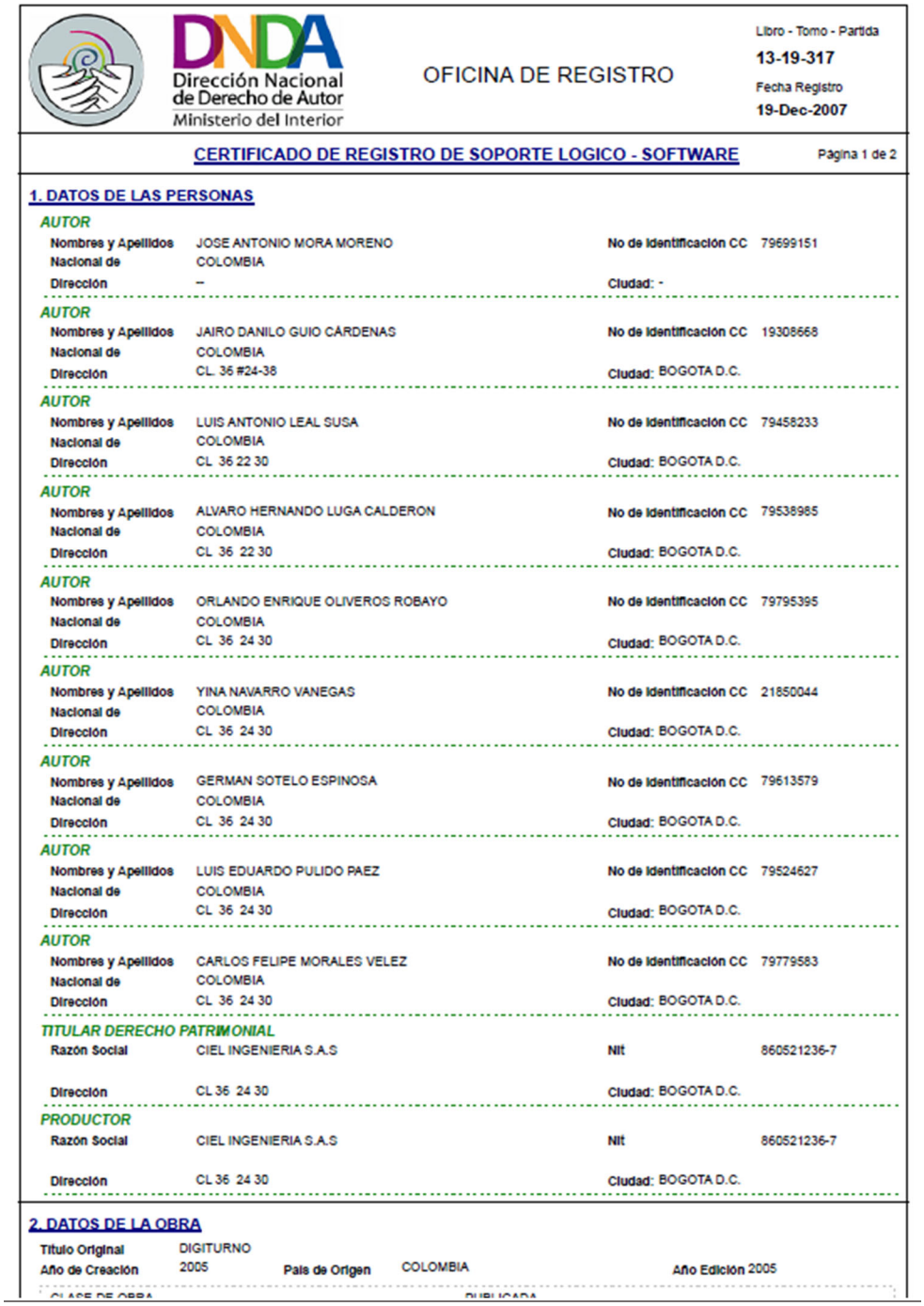
La Marca **DIGITURNO** en sus versiones y modelos Básico, Digipedido, Light, Master UC, Master UCP5, Software Digiturno PLUS V.2.1, Software Digiturno PLUS V.2.2, Software Digiturno PLUS V.2.5, Software y Hardware Digiturno DIGITURNO.NET, Software y Hardware DIGITURNO.IT y Software y Hardware Digiturno 5, son marcas registradas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (Propiedad Industrial) y el Ministerio del Interior (Dirección Nacional De Derecho De Autor) y de **EXCLUSIVIDAD** de **CIEL INGENIERÍA S.A.S.**

CIEL INGENIERÍA S.A.S. es el UNICO distribuidor autorizado y es la entidad diseñadora, fabricante, instaladora y ejerce las labores de Mantenimiento Preventivo y Correctivo a los sistemas Digiturno instalados a nivel nacional e internacional, lo que asegura a nuestros clientes la calidad en los servicios prestados.

Agradeciendo de antemano su atención, y en espera de su confirmación o de cualquier inquietud a la cual gustosos les suministraremos información.

JAIRO DANILO GUIO CARDENAS
CEO

Gráfico 15. Certificado de registro DNDA



Dirección Nacional de Derecho de Autor
Ministerio del Interior

OFICINA DE REGISTRO

Libro - Tomo - Partida
13-19-317
Fecha Registro
19-Dec-2007

CERTIFICADO DE REGISTRO DE SOPORTE LOGICO - SOFTWARE Página 1 de 2

1. DATOS DE LAS PERSONAS

AUTOR
Nombres y Apellidos: JOSE ANTONIO MORA MORENO — No de Identificación CC: 79699151
Nacional de: COLOMBIA
Dirección: -- — Ciudad: -

AUTOR
Nombres y Apellidos: JAIRO DANILO GUIO CARDENAS — No de Identificación CC: 19308668
Nacional de: COLOMBIA
Dirección: CL 36 #24-38 — Ciudad: BOGOTA D.C.

AUTOR
Nombres y Apellidos: LUIS ANTONIO LEAL SUSA — No de Identificación CC: 79458233
Nacional de: COLOMBIA
Dirección: CL 36 22 30 — Ciudad: BOGOTA D.C.

AUTOR
Nombres y Apellidos: ALVARO HERNANDO LUGA CALDERON — No de Identificación CC: 79538965
Nacional de: COLOMBIA
Dirección: CL 36 22 30 — Ciudad: BOGOTA D.C.

AUTOR
Nombres y Apellidos: ORLANDO ENRIQUE OLIVEROS ROBAYO — No de Identificación CC: 79795395
Nacional de: COLOMBIA
Dirección: CL 36 24 30 — Ciudad: BOGOTA D.C.

AUTOR
Nombres y Apellidos: YINA NAVARRO VANEGAS — No de Identificación CC: 21650044
Nacional de: COLOMBIA
Dirección: CL 36 24 30 — Ciudad: BOGOTA D.C.

AUTOR
Nombres y Apellidos: GERMAN SOTELO ESPINOSA — No de Identificación CC: 79613579
Nacional de: COLOMBIA
Dirección: CL 36 24 30 — Ciudad: BOGOTA D.C.

AUTOR
Nombres y Apellidos: LUIS EDUARDO PULIDO PAEZ — No de Identificación CC: 79524627
Nacional de: COLOMBIA
Dirección: CL 36 24 30 — Ciudad: BOGOTA D.C.

AUTOR
Nombres y Apellidos: CARLOS FELIPE MORALES VELEZ — No de Identificación CC: 79779583
Nacional de: COLOMBIA
Dirección: CL 36 24 30 — Ciudad: BOGOTA D.C.

TITULAR DERECHO PATRIMONIAL
Razón Social: CIEL INGENIERIA S.A.S — Nit: 860521236-7
Dirección: CL 36 24 30 — Ciudad: BOGOTA D.C.

PRODUCTOR
Razón Social: CIEL INGENIERIA S.A.S — Nit: 860521236-7
Dirección: CL 36 24 30 — Ciudad: BOGOTA D.C.

2. DATOS DE LA OBRA

Titulo Original: DIGITURNO
Año de Creación: 2005 — País de Origen: COLOMBIA — Año Edición: 2005

6. ESTUDIO DE MERCADO

Actualmente, la plataforma Digiturno 5 se encuentra instalada y configurada en su versión 5.2 como licencia vitalicia en los servidores de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico y es utilizada como herramienta para la gestión de la atención presencial a los ciudadanos. La plataforma fue provista por la empresa CIEL Ingeniería S.A.S. y cuenta con funcionalidades orientadas a la administración y gestión de turnos de atención.

El objeto principal del proceso consiste en actualizar el sistema Digiturno 5 con la última versión 5.7 que incluye nuevas funcionalidades y necesidades que permitirán tener información en tiempo real para la toma de decisiones, así como la integración del módulo de Agendamiento Web que permitirá a la ciudadanía realizar el agendamiento de citas desde cualquier sitio con conexión a internet a través de la web, actividades que deben ser ejecutadas por CIEL Ingeniería S.A.S de acuerdo con lo mencionado en el presente documento y la propuesta comercial, en su condición de titular de los derechos patrimoniales del software y proveedor autorizado de la solución actualmente instalada en la Entidad. Esta circunstancia constituye el fundamento de la contratación directa por inexistencia de pluralidad de oferentes, conforme con el artículo 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015.

Teniendo en cuenta lo anterior, para la entidad migrar hacia una solución tecnológica diferente implicaría la pérdida total del activo intangible y del licenciamiento preexistente, así como la necesidad de incurrir en nuevos costos de adquisición, implementación, parametrización y capacitación; afectando los principios de eficiencia, economía y austeridad del gasto público que rigen la gestión de la entidad.

Es por ello que la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico solicitó por medio de correo electrónico el pasado 28 de julio de 2026 a CIEL Ingeniería S.A.S. la cotización de los bienes y servicios requeridos para la actualización del sistema Digiturno 5, así como para la implementación e integración del módulo de Agendamiento Web para atención presencial, incluyendo la actualización, instalación y puesta en funcionamiento de todo el sistema requerido para la correcta operación de la solución.

En respuesta a dicha solicitud, CIEL Ingeniería S.A.S. presentó la propuesta comercial COT-0086e-AC-2026, de fecha 08 de octubre de 2026, con vigencia de 30 días calendario, por un valor total de **VEINTICINCO MILLONES DOSCIENTOS DOCE MIL SETENTA Y NUEVE PESOS M/CTE ($25.212.079),** incluido los costos directos, indirectos, impuestos nacionales y distritales, y los demás gastos en los que deba incurrir el contratista en la ejecución del objeto contractual., valor que se encuentra dentro del presupuesto estimado por la Entidad para el desarrollo del presente proceso,

La propuesta contempla los componentes y actividades requeridos para la ejecución de la solución, incluyendo la actualización de Digiturno 5, la implementación y licenciamiento del módulo de Agendamiento Web, la consultoría para su configuración, capacitación, instalación y puesta en marcha de toda la solución, de acuerdo con las condiciones técnicas y económicas presentadas por el proveedor.

Gráfico 14. Cotización

5. PROPUESTA ECONÓMICA

Precios Agendamiento de Citas para atención Presencial

Ítem	Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
1	Actualización Digiturno, Agendamiento Web y Solución tecnológica Software C-Media para publicación de contenido	1	$ 21.186.621	$ 21.186.621
			SUBTOTAL	**$ 21.186.621**
			IVA 19%	**$ 4.025.458**
			TOTAL	**$ 25.212.079**

Finalmente, y de acuerdo con la oferta económica el **Presupuesto oficial estimado es de: VEINTICINCO MILLONES DOSCIENTOS DOCE MIL SETENTA Y NUEVE PESOS M/CTE ($25.212.079),** incluido los costos directos, indirectos, impuestos nacionales y distritales, y los demás gastos en los que deba incurrir el contratista en la ejecución del objeto contractual valor que se encuentra dentro del presupuesto estimado por la Entidad para el desarrollo del presente proceso.

Los impuestos distritales están representados en las siguientes estampillas y reflejados en el documento: " Cotización":

Nombre estampilla	Porcentaje
PARA EL BIENESTAR DEL ADULTO MAYOR (Acuerdo 669 de 2017 de Concejo de Bogotá)	2,00%
Universidad Distrital Francisco José de Caldas 50 años (Acuerdo 696 de 2017 de Concejo de Bogotá)	1,10%
PRO CULTURA (Acuerdo 187 de 2005 de Concejo de Bogotá)	0.50%
TOTAL	**3,60%**

7. MATRIZ DE RIESGOS

Se adjunta matriz de riesgos.

8. CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS DEL SECTOR

1. Modalidad de selección

La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico analizó las alternativas de contratación disponibles para atender la necesidad identificada, concluyendo que resulta procedente adelantar el proceso mediante la modalidad de contratación directa por inexistencia de pluralidad de oferentes, de conformidad con las condiciones particulares del objeto y la documentación que soporta el proceso.

Lo anterior, teniendo en cuenta que el objeto contractual comprende la actualización del sistema Digiturno 5 con el que cuenta la Entidad, la implementación e integración del módulo de Agendamiento Web para atención presencial y la actualización, instalación y puesta en funcionamiento de todo el sistema requerido para la correcta operación de la solución. Las actividades relacionadas con la actualización e integración del software deben ejecutarse sobre una plataforma Digiturno 5 existente y operativa, respecto de la cual se encuentran acreditadas condiciones particulares de titularidad, derechos patrimoniales, exclusividad y autorización.

En consecuencia, la información general del mercado de servicios informáticos y equipos tecnológicos no resulta suficiente para establecer pluralidad de oferentes respecto del objeto específico, por lo que la procedencia de la modalidad se sustenta en las condiciones técnicas y jurídicas particulares de la solución requerida y en la documentación que acredita dichas condiciones.

2. Proveedor

De acuerdo con la documentación aportada, se verificó que CIEL Ingeniería S.A.S. es productor y titular de los derechos patrimoniales sobre el software Digiturno, registrado ante la Dirección Nacional de Derecho de Autor – DNDA, en el Libro 13, Partida 317, del 19 de diciembre de 2007.

Así mismo, CIEL Ingeniería S.A.S. aportó certificación de exclusividad de fecha 25 de septiembre de 2026, en la cual acredita su condición de proveedor autorizado para las diferentes versiones de Digiturno, incluyendo Digiturno 5, así como su participación como diseñador, fabricante e instalador de la solución y en las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo.

De igual manera, la propuesta comercial COT-0086e-AC-2026 contempla las actividades requeridas para la actualización de Digiturno 5 y la implementación e integración del módulo de Agendamiento Web, incluyendo configuración, parametrización, pruebas, capacitación, puesta en marcha y acompañamiento técnico.

En consecuencia, de acuerdo con la documentación analizada, CIEL Ingeniería S.A.S. cuenta con las condiciones técnicas, jurídicas y de autorización requeridas para ejecutar las actividades relacionadas con la actualización e integración de la plataforma Digiturno 5 objeto de la presente contratación.

3. Necesidad institucional

El sistema Digiturno 5 actualmente instalado en la SDDE fue provisto por CIEL Ingeniería S.A.S. desde el año 2014, actualizado de acuerdo con las necesidades de la entidad en los años 2019, 2021, 2023,

2024 y constituye la plataforma mediante la cual se administra la asignación y gestión de los turnos de atención presencial. De igual manera, la implementación objeto del proceso comprende actividades de actualización, parametrización, integración, pruebas, puesta en marcha y acompañamiento técnico sobre dicha plataforma hacia su última versión 5.7. En este sentido, se requiere para el funcionamiento y puesta en marcha de la actualización e implementación del módulo de la solución, que el proveedor brinde las herramientas necesarias para el correcto funcionamiento de la solución tecnológica. Por lo anterior, la actualización se debe realizar sobre todo el sistema que permita soportar la visualización de los turnos generados por Digiturno 5 y que permia que la solución pueda ser entregada en condiciones integrales de funcionamiento.

4. Comportamiento del mercado

El análisis de la oferta realizado mediante la herramienta de Análisis de la Oferta de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, tomando como referencia los segmentos UNSPSC 811115 – Ingeniería de software o hardware, evidencia que durante la vigencia 2025 se registraron 2256 contratos, con participación de 1565 proveedores, por un valor total de $707.103.375.988

Estos resultados evidencian la existencia de una oferta amplia y diversa en el mercado general de bienes y servicios tecnológicos. No obstante, la cantidad de proveedores identificados en el universo general no permite establecer por sí misma la existencia de pluralidad de oferentes capaces de ejecutar las actividades específicas requeridas sobre la plataforma Digiturno 5 existente en la Entidad.

De manera complementaria, el análisis de antecedentes contractuales permitió identificar durante la vigencia 2025 diferentes procesos adelantados por entidades públicas con CIEL Ingeniería S.A.S., relacionados con actualización, soporte, mantenimiento, implementación, adquisición e instalación de componentes de Digiturno, así como antecedentes de contratación de la propia Secretaría relacionados con la adquisición, actualización, configuración, mantenimiento e implementación de la plataforma.

Estos antecedentes constituyen un referente de las condiciones técnicas y económicas observadas en el mercado específico de soluciones asociadas a Digiturno, sin que los valores históricos puedan considerarse directamente comparables con la presente contratación debido a las diferencias en objetos, alcances, módulos y componentes.

5. Presupuesto estimado

El valor total determinado para la presente contratación es de VEINTICINCO MILLONES DOSCIENTOS DOCE MIL SETENTA Y NUEVE PESOS M/CTE ($25.212.079), incluido los costos directos, indirectos, impuestos nacionales y distritales, y los demás gastos en los que deba incurrir el contratista en la ejecución del objeto contractual, valor que se encuentra dentro del presupuesto estimado por la Entidad para atender la necesidad identificada.

El plazo de ejecución del contrato que se suscriba será de dos (2) meses sin exceder el 31 de diciembre de 2026, contados a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio del contrato, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

Nota: Sin perjuicio del plazo de ejecución señalado, el contratista deberá prestar el soporte técnico y atender las fallas, incidentes o requerimientos relacionados con los componentes implementados y puestos en marcha, de conformidad con las condiciones de garantía establecidas en el contrato. Para

estos efectos, se contará con un periodo de soporte y garantía de doce (12) meses, de acuerdo con las condiciones ofrecidas por el contratista para el software y todo el sistema.

El presupuesto se encuentra sustentado en la propuesta comercial COT-0086e-AC-2026, presentada por CIEL Ingeniería S.A.S., de fecha 08 de octubre de 2026, y contempla los componentes y actividades requeridos para la ejecución integral del objeto contractual, incluyendo la actualización de Digiturno 5, implementación e integración del módulo de Agendamiento Web, consultoría de configuración, capacitación, puesta en marcha, actualización de todo el sistema, de acuerdo con el alcance técnico y económico definido para el presente proceso.

Se elabora el 16 de septiembre de 2026 y actualizado al 15 de octubre de 2026.

Aprobó:

MONTOYA RIOS ADRIANA

Firmado digitalmente por MONTOYA RIOS ADRIANA
Fecha: 2026.10.15 10:10:11 -05'00'

Adriana Montoya Ríos
Subdirectora de Informática y Sistemas

Elaboró:

Fabian Mauricio Molano Novoa
Técnico Operativo Subdirección de Informática y Sistemas