ARTIficeS de la Transformación



PROPUESTA

Disponibilidad Tecnológica para la implementación de la Plataforma de Ventanilla Única y Gestión Documental ALCALDÍA DIGITAL

Plataforma Documental Municipal con Inteligencia Artificial nativa, disponible en la nube, sin instalaciones, ni servidores.

(57) 3113109733
direccionejecutiva@artics.com.co
Av. Calle 26 # 69D-91 Of. 304
www.artics.com.co

Bogotá D.C., 10 de septiembre de 2026

Doctor
JAVIER GARZON FARFAN ALCALDE
Municipio de Chocontá
Cundinamarca

ASUNTO: Propuesta para la implementación por fases de la Plataforma de Ventanilla Única y Gestión: Alcaldía Digital.

Cordial saludo. Para ARTICS S.A.S. es muy grato y una gran oportunidad presentar la siguiente propuesta para acompañar a la Alcaldía en la transformación de su gestión documental y su relacionamiento con la ciudadanía, mediante una plataforma en la nube, en cumplimiento del marco normativo archivístico y de gobierno digital colombiano.

Esta propuesta contiene información y datos privilegiados y de carácter confidencial, protegidos por la Ley de Derechos de Autor. La información aquí contenida es para uso exclusivo de la Alcaldía de Chocontá y en ninguna circunstancia deberá ser proporcionada a terceros sin autorización expresa de las partes.

INTRODUCCIÓN

ARTICS S.A.S., Sociedad de Economía Mixta - SEM - se encuentra constituida bajo una de las formas societarias del derecho comercial colombiano, como es la Sociedad por Acciones Simplificada, compuesta por aportes estatales del 51% y un 49% de capital privado.

Esta sociedad de carácter comercial, es del orden departamental, conforme a los artículos 38 y 50 de la ley 489 de 1998, y se encuentra vinculada a la Gobernación del Valle del Cauca, con personería jurídica propia, capital independiente, plena autonomía administrativa, técnica, patrimonial, presupuestal y financiera que se regirá por las reglas del derecho civil y comercial, según lo dispuesto en el Artículo 461 del Código de Comercio, dado que es una sociedad que se encuentra en competencia con otras empresas del sector público y privado que prestan sus servicios en sus líneas de negocio.

Ahora bien, ARTICS S.A.S., es una entidad estatal, conforme a lo preceptuado en el artículo segundo de la Ley 80 de 1993, donde se define a las Entidades Estatales en los siguientes términos:

> *"La Nación, las regiones, los departamentos, las provincias, el distrito capital y los distritos especiales, las áreas metropolitanas, las asociaciones de municipios, los territorios indígenas y los municipios; los establecimientos públicos, las empresas industriales y comerciales del Estado, las sociedades de economía mixta en las que el Estado tenga participación superior al cincuenta por ciento (50%), así como las entidades descentralizadas indirectas y las demás personas jurídicas en las que exista dicha participación pública mayoritaria, cualquiera sea la denominación que ellas adopten, en todos los órdenes y niveles." (SYNFT)*

En este sentido, la compañía podrá realizar convenios o contratos interadministrativos con entidades públicas para el desarrollo de actividades de apoyo entre las mismas y cooperación institucional

1. ASPECTOS CORPORATIVOS

1.1. Misión

Brindar a nuestros clientes soluciones integrales a través del uso de tecnología innovadora servicios profesionales que optimicen y satisfagan sus necesidades actuales y futuras, permitiéndoles alcanzar sus objetivos en tiempo y costo adecuado.

1.2. Visión

Ser en el año 2027 la empresa estructuradora, integradora, intermediadora y operadora de tecnología vanguardista para sus clientes, generando relaciones de confianza de largo plazo, que permitan ser un socio de negocios catalizador de las estrategias globales de una organización.

1.3. Servicios prestados

Facilitamos el acceso a soluciones tecnológicas de alto impacto, mediante esquemas que eliminan la necesidad de realizar grandes inversiones iniciales. Proyectos de disponibilidad tecnológica, con sostenibilidad financiera bajo OPEX por resultados.

Desde la perspectiva de la integración, estructuración, intermediación y operación de negocios, ARTICS, cuenta con especialidad en sus servicios tal como se plasma en el objeto de la compañía, entre los que se pueden enunciar:

- Artífices de la transformación digital inteligente de ciudades, territorios, entidades y empresas, apoyada en el uso de la tecnología según su contexto y necesidades, para mejorar la calidad de vida de las personas y organizaciones, ofreciendo servicios que brindan eficiencia operativa, integración de información en tiempo real, geovisualización, despliegue de modelos analíticos para toma de decisiones, que afecten positivamente su infraestructura y habitantes, e impacten el entorno del negocio y el bienestar de las personas.

- La prestación de soluciones de apoyo a la gestión de ingresos que realizan las entidades públicas y privadas en el recaudo a través de herramientas dispuestas para tales fines.

- Análisis, reconocimiento y actualización masiva catastral, cartográfica, sistemas de información geográfica y/o soluciones geomáticas en general.

- El diseño, asesoría, instalación, implementación, administración, gestión, modificación, operación, mantenimiento, soporte, provisión, prestación y comercialización de soluciones innovadoras y eficientes que permitan la construcción, desarrollo y/o modernización de infraestructuras en general en especial infraestructuras de servicios públicos, entre otros, los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, energía y gas.

- El desarrollo de actividades de gestión documental, transformación digital y apoyo a la función archivística.

- Actividades de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y conectividad, las cuales son transversales a las enunciadas anteriormente y que de alguna manera apalanca los principios de obligatorio cumplimiento exigidos por la normativa colombiana sobre la materia.

- Actividades de asesorías técnicas en desarrollo del objeto contractual, realizando diagnóstico, estudios, análisis, auditorías, interventorías inherentes al objeto social en especial enfocados a la implementación de tecnologías de la información y comunicaciones, Inteligencia Artificial, industria 4.0 y apoyo en las políticas públicas de ciencia, tecnología e innovación.

2. EXPERIENCIA

ARTICS S.A.S. a la fecha ha venido desarrollando la ejecución contractual suscrita con entidades públicas y privadas. En el siguiente cuadro algunos contratos de nuestra experiencia, así:

No.	NÚMERO CONTRATO	ENTIDAD	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	OBJETO	VALOR DEL CONTRATO	ESTADO
1	4132.010.1.26.1321 -2020	Distrito Santiago de Cali - Departamento Administrativo de Planeación Municipal	30/11/20	31/03/21	Implementación de los sistemas de identificación y control de la publicidad exterior visual instalada en el Distrito de Santiago de Cali.	$ 618.000.000	Finalizado
2	Contrato Interadministrativo No. 01 de 2021	Personería Municipal de Floridablanca	15/02/21	15/02/22	Prestar los servicios de arrendamiento y espacio en la nube conforme a las licencias de Google email (Business Starter) para el manejo de 11 direcciones decorreos electrónicos almacenamiento de página web y Servicio Profesional de migración de esta.	$ 9.239.130	Finalizado
2	Contrato 149C de 2021	Hospital General de Medellín	13/08/21	31/12/21	Prestación de servicio para la actualización, inventario y avalúo de los bienes muebles de propiedad, planta y equipo del Hospital General de Medellín.	$ 1.388.378.483	Finalizado
4	Contrato No. 2021.08.23.001	Unión Temporal Senado TVD	13/09/21	20/12/21	Realizar la organización del fondo documental acumulado en soporte papel del Senado de la República, conforme a las tablas de valoración documental convalidadas por el Archivo General de la Nación.	$ 704.000.000	Finalizado
5	Contrato Interadministrativo No. 083 de 2021	Personería de Bucaramanga	17/09/21	16/11/21	Prestar el servicio de arrendamiento para el mejoramiento conforme a las licencias de servicio email para manejo de direcciones de correos electrónicos servicio de migración profesional de la página web al hosting establecido por la Entidad, así como apoyo a la gestión de Web Master para mantenimiento funcionamiento y soporte de la página web de la Institución y licenciamiento y antivirus endpoint Protección sophos para los equipos de la Personería Municipal de Bucaramanga.	$ 9.682.758	Finalizado
6	Contrato Interadministrativo No. 310-13-08.013 de 2021	Municipio de Calima El Darién	21/10/21	28/02/22	Implementación de una solución integral en TIC denominado Centro de Gestión Multipropósito 4.0 del municipio de Calima - El Darién.	$ 2.184.000.000	Finalizado
7	Contrato Interadministrativo 1561 de 2021	Senado de la República	19/11/21	31/05/23	Contratar la adquisición e instalación y puesta en marcha de una solución tecnológica para la modernización de los centros de cómputo del Senado de la República.	$ 3.787.582.558	Finalizado
8	Contrato No. 2022.20. 01	S&A Software y Auditorías S.A.S.	20/01/22	20/08/22	Diseñar, desarrollar, probar, documentar e implementar una solución de Software especializada en Seguridad, denominada “Nexus Seguridad”, conforme a las especificaciones funcionales y técnicas acordadas entre las partes, entregando un producto de software en condiciones de funcionamiento conforme a los criterios de aceptación pactados.	$ 680.473.889	Finalizado
9	Contrato No. 2022.06.13.001	Unión Temporal Senado TVD	20/06/22	30/12/22	Realizar la organización del fondo documental acumulado en soporte papel del Senado de la República, conforme a las tablas de valoración documental convalidadas por el Archivo General de la Nación.	$ 626.000.000	Finalizado
10	Contrato de Consultoría No. 78 de 2021	Empresas Públicas de Zipaquirá	3/01/22	30/12/22	Contrato de Consultoría para realizar un estudio de viabilidad factibilidad técnica financiera administrativa jurídica y regulatoria para el desarrollo del servicio público y operación catastral por parte de la E.P.Z E.S. Pen el Municipio de Zipaquirá.	$ 120.000.000	Finalizado
11	Contrato Interadministrativo No. 101 de 2022	Personería Municipal de Bucaramanga	1/07/22	30/12/22	Prestar los servicios para implementar una solución tecnológica que optimice los servicios de internet, tecnología, zonas wifi, herramientas tics, herramientas office y conferencia de conformidad con los niveles de servicio y operación definidos por la Personería Municipal de Bucaramanga.	$ 138.060.480	Finalizado
12	Contrato Interadministrativo No. 783 - 2022	Senado de la República	5/08/22	31/01/23	Adquisición de pantallas digitales, monitores y servidores para el Senado de la República.	$ 1.220.370.000	Finalizado
13	Contrato Interadministrativo 274 de 2022	USPEC (INPEC)	3/11/22	31/10/25	Implementacion y puesta en funcionamiento de una solucion tecnologica, para la modernizacion en el apoyo a la seguridad electronica a traves de los segmentos de sistemas de circuito cerrado de television y deteccion de elementos prohibidos.	$ 5.591.891.212	Finalizado
14	Contrato Interadministrativo 197 de 2022	Personería Municipal de Bucaramanga	9/11/22	18/12/22	Prestar los servicios de una solucion en TI y TIC en la personeria de bucaramanga, en los niveles de arrendamiento y espacio en la nube, almacenamiento de pagina web hosting, asistenia de servicios web master y suite de antivirus para la ciberseguridad de la entidad.	$ 40.050.000	Finalizado
15	Contrato Interadministrativo CI-498-2022	Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia	20/12/22	31/12/23	Implementar una solución tegnológica que permita modernizar y soportar el centro de datos (data center), los servicios y las aplicaciones del fondo de pasivo social de ferrocarriles nacionales de colombia en el marco de los proyectos de inversión identificados con los códigos bpin 2018011000373 y 2019011000208.	$ 690.000.000	Finalizado

No.	NÚMERO CONTRATO	ENTIDAD	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	OBJETO	VALOR DEL CONTRATO	ESTADO
16	Contrato Interadmiistrativo 045 de 2023	Personería Municipal de Bucaramanga	17/02/23	30/12/23	Prestar los servicios para implementar una soluciòn tecnologica que optimice los servicos de internet, tecnologia, zonas wifi, herramientas tics, herramientas office y conferencia de conformidad con los niveles de servicios y operación definidos por la Personeria Municipal de Bucaramanga.	$ 166.475.400	Finalizado
17	Contrato No. 2023.04.21.001	Fairfax Comunicaciones S.A.S.	8/05/23	7/05/24	Prestar el servicio de monitoreo de la Ciberseguridad a los activos de tecnología e infraestructura de InfiValle, a través de herramienta de monitoreo en la nube 7*24*365, pruebas de seguridad e identificación de brechas, apoyo en planes de acción, planes de remediación de hallazgos e incidentes y el fortalecimiento de la seguridad y ciberseguridad", todo conforme a los anexos técnicos y demás documentos inherentes al proceso.	$ 109.840.469	Finalizado
18	Contrato interadministrativo 1.360-13.03-0172	Gobernación del Valle del Cauca - Secretaría de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones	10/07/23	31/12/23	Diseñar y ejecutar una estrategia integral de promoción y apropiación digital del Valle del Cauca, abarcando temas de la industria 4.0, territorios inteligentes y la innovación pública, en el marco del proyecto: "FORTALECIMIENTO Y ARTICULACIÓN DEL ECOSISTEMA DE INNOVACIÓN DIGITAL DEL VALLE DEL CAUCA".	$ 345.000.000	Finalizado
19	Contrato 1239 de 2023	Fondo Único de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	31/10/23	31/12/23	Contratar los servicios de puesta en operación, mantenimiento evolutivo, actualización, administración y soporte técnico de la Plataforma de Ciudades y Territorios Inteligentes a través del desarrollo de nuevas funcionalidades y la vinculación e integración con soluciones IoT, y/o redes sociales y/o sistemas de información de ciudades inteligentes y/o plataformas de datos; así como, realizar las actividades de uso, apropiación y acompañamiento técnico que permitan la vinculación e integración a la plataforma país de ciudades y territorios inteligentes del MinTIC.	$ 1.124.257.396	Finalizado
20	Contrato de Prestación de Servicios N.o GAL-26.03.2024.001	Grupo Área Latam S.A.S.	26/03/24	31/12/24	Prestar, de manera autónoma e independiente, el servicio de mesa de ayuda (service desk) de niveles 1, 2 y 3 sobre la plataforma Web Multipropósito IDEEP , herramienta tecnológica de gestión multipropósito vinculada a los procesos de conservación catastral del Contratante, comprendiendo la recepción, registro, clasificación, atención, escalamiento, resolución y cierre de incidentes, requerimientos y solicitudes de los usuarios de dicha plataforma, conforme a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y al alcance técnico pactados entre las partes.	$ 787.900.242	Finalizado
21	Contrato Interadministrativo No. 2484–I 2024	Universidad Distrital Francisco Jose de Caldas	18/11/24	20/12/24	En virtud del Contrato Interadministrativo No. 2037 de 2024, cuyo objeto es "Prestar servicios para integrar modelos de Inteligencia artificial a la Plataforma de Ciudades y Territorios Inteligentes que permitan dinamizar la Política de Gobierno Digital que lidera el MinTIC.", suscrito entre el Ministerio de las Tecnologías y Comunicaciones (MinTIC) y la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. La Universidad contrata a ARTICS S.A.S.para responder por las obligaciones correspondientes: Aprovisionar la infraestructura nube. Migraciones y actualización de los componentes de la Plataforma de ciudades y territorios inteligentes. Trasnferencia de conocimiento. Plan de uso y apropiación. Acompañamiento técnico para la integración de ciudades en proceso de transformación digital y vinculación de los modelos IA a la plataforma pais de ciudades y territorios inteligentes del MinTIC.	$ 1.968.620.047	Finalizado
22	Contrato Interadminsitrativo Específico No. 248 de 2024	IPSE - Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para Zonas no Interconectadas.	22/11/24	21/11/25	Contratar servicios de operación de TIC, para administrar, gestionar y monitorear la seguridad permimetral y fortalecer la infraestructura del IPSE.	$ 654.500.000	Finalizado
23	Contrato Interadministrativo 2025-0850	Municipio de Fusagasugá	22/10/25	31/12/25	Prestación de servicios para realizar el levantamiento, estructuración, y consolidación de los requerimientos funcionales, no funcionales, de software, de hardware, tecnológicos y documentales del sistema de GESTIÓN CATASTRAL para el municipio de fusagasugá.	$ 154.521.500	Finalizado
24	Contrato de Prestación de Servicios 20251223	Positiva Compañía de Seguros S.A.	13/01/26	31/12/26	Prestación de Servicio especializado para implementación Sistema de correlación de Sistemas entre ARANDA Y SOLARWIND así mismo, realzación de análisis SAST e implementación CE PIPELINES CI/CD sobre GITHUB.	$ 595.440.776	En ejecución
TOTAL CONTRATOS SUSCRITOS						**$ 23.714.284.340**	

3. DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN A OFRECER

3.1. Necesidad

Las entidades territoriales enfrentan una realidad operativa que los sistemas tradicionales no resolvieron: radicación manual, documentos que se extravían entre dependencias, términos legales de respuesta que vencen sin alerta (con el consecuente riesgo de sanciones, tutelas y hallazgos de los organismos de control), archivos digitalizados en los que no es posible buscar, y sistemas instalados que exigen servidores, periféricos especializados y personal técnico del que los municipios no disponen.

La Alcaldía requiere una solución que digitalice de extremo a extremo la recepción, radicación, gestión, respuesta y archivo de sus comunicaciones oficiales, garantizando el cumplimiento de la Ley 594 de 2000, el Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación, la Ley 1755 de 2015 y la Directiva Presidencial 03 de 2021, sin trasladar a la administración municipal la carga de operar infraestructura tecnológica.

3.2. Objetivo general

Implementar por fases la plataforma Alcaldía Digital : Sistema de Ventanilla Única y Gestión Documental con Inteligencia Artificial : otorgando a la Entidad una **licencia de uso perpetuo** sobre las fases contratadas, operada en nube certificada bajo un modelo de servicio gestionado, y entregando una operación documental trazable, auditable y en cumplimiento normativo, con implementación, parametrización, capacitación, soporte y una capacidad definida de desarrollo evolutivo.

Esta propuesta se elabora en articulación con los estudios previos del proceso; su alcance, cronograma y valores se ajustarán, de ser necesario, una vez la Entidad comparta el documento de estudios previos definitivo.

3.3. Valor diferencial

- **100% en la nube, cero infraestructura:** sin servidores, sin escáneres especializados, sin licencias de bases de datos ni personal de infraestructura. Cumplimiento nativo de la Directiva 03 de 2021. La Entidad accede desde cualquier navegador, con dominio institucional propio y usuarios ilimitados.
- **Implementación en semanas, no en trimestres:** cada fase entra en operación en aproximadamente cuatro (4) semanas, con parametrización, capacitación bajo el modelo formador de formadores y acompañamiento de estabilización.

- Derecho de uso perpetuo: la Entidad adquiere el derecho de uso de la plataforma de manera perpetua e indefinida sobre las fases contratadas, sin que la continuidad de ese derecho dependa de ninguna renovación o suscripción adicional.
- **Hoja de ruta viva:** capacidades en evolución continua : tales como vinculación físico digital mediante códigos QR en etiquetas: que se liberan como parte del servicio de actualizaciones y se activan de común acuerdo con la Entidad a medida que estén disponibles. Su habilitación y parametrización en la instancia de la Entidad se atiende con cargo a la bolsa de horas prevista en el numeral 7.4.

4. ALCANCE

El proyecto se ejecuta en una (1) fase, que pone en operación la Ventanilla Única Digital y la relación digital con la ciudadanía, en su alcance base (sin el módulo de Inteligencia Artificial). Comprende, como paso previo, el levantamiento de información y la parametrización de la plataforma.

4.1. FASE 1: Ventanilla Única Digital

4.1.1. Parametrización y Levantamiento de Información

Objetivo

Recopilar la información institucional, jurídica, documental y organizacional de la Entidad, y realizar la parametrización de la plataforma necesaria para poner en operación la Ventanilla Única Digital (numeral 4.1.2). Este servicio profesional está incluido dentro del valor de la licencia de la Fase 1, sin costo adicional (numeral 8.1, ítem 1).

Alcance : componente Ventanilla Única Digital (numeral 4.1.2)

- Levantamiento y diagnóstico institucional: sesiones de trabajo con el líder de proyecto y el responsable de gestión documental; revisión del organigrama, del mapa de trámites y de la lista formal de tiempos jurídicos.

- Despliegue de instancia y dominio: creación de la instancia exclusiva, dominio y URL institucional, certificados, correo transaccional y cuentas de administración.
- Parametrización organizacional: carga de dependencias, secretarías, funcionarios, perfiles, roles y matriz de permisos por secretaría y por radicado.
- Parametrización jurídica y documental: términos legales por tipo de trámite, consecutivos independientes, siglas institucionales de finalización y tipologías documentales de la fase.
- Configuración de flujos de trabajo: PQRS, radicación interna multi secretaría, actos administrativos y convivencia y querellas, con sus estados y reglas de asignación.

- Configuración de notificaciones e imagen: plantillas de correo, recordatorios de vencimiento (7, 3 y 1 día hábil), semaforización de la bandeja e imagen institucional.
- Pruebas integrales y ajustes: pruebas funcionales con usuarios de la Entidad, casos de prueba por secretaría y ajustes de parametrización derivados.
- Capacitación formador de formadores: sesiones para ventanilla, secretarías y administradores; material de apoyo y guías de uso.
- Acompañamiento de estabilización durante los quince (15) días calendario posteriores a la salida a producción.
- Documentación y cierre: manual de parametrización, actas de capacitación y acta de cierre del componente.

Condiciones del servicio de implementación

- El alcance señalado corresponde a una definición técnica preliminar, elaborada sobre lo descrito en los numerales 4.2 y 4.3, y se refina tras el levantamiento detallado. Cualquier variación se gestiona mediante control de cambios documentado.
- El servicio se presta de manera remota, en horario hábil.
- El cronograma de aproximadamente cuatro (4) semanas por componente supone la entrega oportuna de los insumos a cargo de la Entidad (numeral 7.5) y la disponibilidad de sus usuarios para las sesiones de trabajo, pruebas y capacitación.
- El acompañamiento al cargue del acervo documental **no comprende** la digitalización, la captura masiva ni la depuración física de documentos, actividades que se cotizan de manera independiente.
- El valor de la implementación es de precio cerrado por componente; no genera saldos reembolsables ni trasladables a las horas de ingeniería del numeral 7.4, salvo acuerdo expreso entre las partes.

Entregables de la Parametrización y Levantamiento

- Instancia desplegada, dominio institucional y credenciales de administración.
- Parametrización institucional completa: dependencias, funcionarios, perfiles, términos legales y siglas de finalización.
- Parametrización de la TRD y de las series, subseries y tipologías documentales de la Entidad.
- Capacitación a funcionarios de ventanilla, secretarías, administradores y responsables de gestión archivística (modelo formador de formadores).
- Guías de uso y actas de capacitación.
- Acta de cierre de la parametrización y el levantamiento, que habilita el paso a producción de la Ventanilla Única Digital (numeral 4.1.2).

4.1.2. Ventanilla Única Digital

Objetivo

Poner en operación la ventanilla única digital de la Entidad: radicación en línea, gestión de trámites por secretarías con control de términos legales, y comunicación permanente con el ciudadano.

Módulos incluidos

Módulo / Funcionalidad	Descripción
Ventanilla Única PQRS	Radicación en línea de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por ciudadanos e instituciones, con carga de PDF y anexos, selección de secretaría, verificación en ventanilla, protección con captcha y confirmación automática del número de radicado por correo electrónico.
Consulta ciudadana del trámite	El ciudadano inicia sesión con su correo, consulta el estado y las comunicaciones de su radicado y carga documentos adicionales solicitados durante el trámite. El radicado se finaliza con las siglas institucionales definidas por la Entidad.
Radicación interna multi-secretaría	Radicados internos y circulares con consecutivo independiente del externo, asignables a una o varias secretarías con plazo configurable (hasta 30 días hábiles), cierre individual por dependencia y visibilidad cruzada del avance.
Actos administrativos	Radicación de resoluciones y actos administrativos con contador consecutivo independiente, para control y trazabilidad de la producción normativa de la Entidad.
Gestión de convivencia y querellas	Digitalización del flujo de quejas de convivencia, querellas (de convivencia, urbanísticas y de bienes), órdenes de policía y expedientes relacionados: registro de hechos, pretensiones y fundamentos, formatos estandarizados, notificaciones al querellante y gestión de evidencias hasta la resolución del caso.
Módulo del funcionario	Vista integral del radicado: plazo, secretaría, serie documental, documentos, cambios de estado con notificación al ciudadano, comunicaciones, ruta del trámite, código QR del radicado y trazabilidad completa.
Gestión de plazos y términos	Términos legales configurables por tipo de trámite (15 días hábiles por defecto para PQRS), con registro de eventos de ampliación o reasignación conforme a la lista formal de tiempos jurídicos entregada por la Entidad.
Bandeja de entrada semaforizada	Clasificación por secretaría y semaforización por fecha crítica de vencimiento, priorizando visualmente los trámites próximos a vencer.
Recordatorios automáticos	Alertas por correo al funcionario responsable 7, 3 y 1 día hábil antes del vencimiento (envíos 8:00 a. m. y 2:00 p. m., hora de Bogotá), únicamente para trámites activos y usuarios con permisos. Por configuración.

Módulo / Funcionalidad	Descripción
Permisos y roles	Administrador global de ventanilla, administrador de secretaría, funcionario y usuario ciudadano/institucional, con alcance por secretaría y por radicado, y administración de usuarios por la propia Entidad.
Estadísticas y seguimiento de ventanilla	Reportes descargables por estado, tipo de petición, secretaría y período; resumen de la asignación diaria y del modo de ingreso de los radicados (físico digitalizado o digital).

Nota: este alcance corresponde a la Ventanilla Única Básica. El módulo de Inteligencia Artificial (asistente de IA para radicación, respuestas asistidas por IA, radicación interna multi-secretaría, actos administrativos y gestión de convivencia y querellas), así como la Fase 2 de Archivo de Gestión y Archivo Central, no hacen parte del alcance ni del valor de esta propuesta. Ambos podrán contratarse en el futuro como ítems independientes, si la Entidad así lo requiere.

Ventanilla Única Básica: alcance base y módulo adicional de IA

La Ventanilla Única Digital se ofrece sobre un alcance base, la Ventanilla Única Básica, orientado a la operación esencial de PQRS. Sobre ese alcance base, la Entidad puede contratar de manera **adicional y opcional** el **módulo de Inteligencia Artificial**, que incorpora las capacidades de IA y las funcionalidades avanzadas de trámite. Ambos se cotizan como ítems independientes en el numeral 8.1 (ítem 1: base; ítem 1-IA: adicional).

Alcance base incluido (ítem 1):

- Ventanilla Única PQRS (radicación en línea, carga de anexos, captcha y confirmación de radicado).
- Consulta ciudadana del trámite.
- Módulo del funcionario.
- Gestión de plazos y términos legales.
- Bandeja de entrada semaforizada y recordatorios automáticos.
- Permisos y roles.
- Estadísticas y seguimiento de ventanilla.

Módulo adicional de Inteligencia Artificial (ítem 1-IA, opcional): asistente de IA para radicación, respuestas asistidas por IA, radicación interna multi-secretaría, actos administrativos, y gestión de convivencia y querellas.

Activación: la Entidad puede contratar el módulo de IA junto con el alcance base desde el inicio, o activarlo en cualquier momento posterior pagando su valor (numeral 8.1), sin perder la información ya registrada.

El módulo del funcionario y la bandeja de alertas funcionan igual sin el módulo de IA; la IA solo añade funciones adicionales (radicación asistida, respuestas automáticas) y no reemplaza lo básico.

Puesta en producción de la Ventanilla Única Digital

- Puesta en producción en aproximadamente cuatro (4) semanas desde el cierre de la parametrización y el levantamiento (numeral 4.1.1), con acompañamiento de estabilización.
- La parametrización, capacitación y demás actividades de implementación de este componente se ejecutan en el numeral 4.1.1.
- Entregables: instancia operando en producción y acta de cierre de fase.

4.2. Acciones de desarrollo

Se identifican a continuación las actividades de desarrollo previsibles sobre la solución y su clasificación frente al alcance contratado. Esta relación permite a la Entidad priorizar el consumo de las horas de ingeniería del numeral 7.4.

Actividad de desarrollo	Descripción	Clasificación
Ajustes de formularios y campos	Habilitación, ocultamiento y reetiquetado de campos en los formularios de radicación y en el módulo del funcionario, mediante las opciones nativas de configuración.	Incluido en la implementación (parametrización)
Plantillas de actos administrativos y oficios	Plantillas propias de la Entidad para resoluciones, oficios de respuesta y notificaciones, con campos combinados del expediente.	Adicional : con cargo a las horas de ingeniería
Reportes y tableros a la medida	Indicadores propios de la Entidad más allá de los reportes estándar (por secretaría, tipo de petición, funcionario y series de tiempo).	Adicional : con cargo a las horas de ingeniería
Integración con el portal web institucional	Enlace o embebido del formulario de radicación en la página de la Alcaldía, con imagen institucional y criterios de accesibilidad.	Adicional : con cargo a las horas de ingeniería
Ajustes al flujo de convivencia y querellas	Adecuación del flujo, formatos y términos a un acto administrativo o reglamento propio de la Entidad.	Adicional : con cargo a las horas de ingeniería
Vinculación físico digital con códigos QR	Habilitación y parametrización de la generación e impresión de etiquetas con código QR para el expediente físico.	Hoja de ruta : habilitación con cargo a las horas de ingeniería
Agente de voz para orientación ciudadana	Habilitación y parametrización del asistente de voz sobre los trámites y el contenido de la Entidad.	Hoja de ruta : habilitación con cargo a las horas de ingeniería

Actividad de desarrollo	Descripción	Clasificación
Habilitación de firma electrónica	Incorporación de firma electrónica o digital en respuestas y actos administrativos, con validación y estampado en la trazabilidad.	Adicional : requiere cotización específica
Notificaciones por SMS o mensajería instantánea	Canal adicional de notificación al ciudadano sobre el estado del radicado, integrado con un proveedor de mensajería.	Adicional : cotización (excluye el costo por mensaje del proveedor)
Migración y cargue masivo del histórico documental	Normalización, indexación y cargue automatizado del acervo existente desde repositorios o sistemas previos de la Entidad.	Adicional : cotización según volumen y calidad de la fuente
Integración con sistemas de información de la Entidad	Intercambio con sistemas financieros, de catastro, de nómina o de PQRS existentes mediante servicios web.	Adicional : requiere cotización específica
Pasarela de pagos para trámites con costo	Integración con la pasarela definida por la Entidad para el recaudo asociado a trámites.	Adicional : requiere cotización específica

Criterios de clasificación

- **Parametrización (incluida en la implementación):** toda configuración realizada mediante las opciones nativas de administración de la plataforma, sin modificación ni extensión del código.
- **Desarrollo adicional:** toda actividad que requiera modificación o extensión del código, integración con sistemas de terceros, migración masiva de información o construcción de funcionalidad a la medida. Se atiende con cargo a las horas de ingeniería o, cuando su magnitud lo justifique, mediante cotización específica.
- **Corrección de defectos (garantía):** la corrección de errores de funcionamiento respecto de lo ofertado **no** constituye desarrollo adicional, **no** consume horas de ingeniería y se atiende por la mesa de ayuda conforme al numeral 5.2.
- El alcance señalado está sujeto a refinamiento tras el levantamiento detallado de cada requerimiento, conforme al mecanismo de aprobación del numeral 7.4.

5. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

5.1. Ficha técnica general

Requerimiento	Respuesta
Tipo de solución	Aplicación web multiusuario licenciada bajo **uso perpetuo** y operada como servicio gestionado en nube certificada, accesible mediante navegador, sin instalación de software en la Entidad.
Modelo de despliegue	Instancia, dominio y URL exclusivos de la Entidad, sobre nube certificada (Google Cloud Platform + Postgres), en cumplimiento de la Directiva Presidencial 03 de 2021.
Disponibilidad	Acceso vía Internet 24/7, con objetivo de disponibilidad del 99,5% mensual, sujeto a los niveles de servicio de los proveedores de infraestructura (superiores al 99,9%).
Usuarios	Ilimitados: ciudadanos, instituciones, funcionarios y administradores, con perfiles y permisos diferenciados.
Autenticación y seguridad	Usuario y contraseña con recuperación por correo, captcha en los accesos públicos, control de permisos por rol y por secretaría, cifrado en tránsito (TLS) y en reposo, bitácora de auditoría y copias de seguridad diarias cifradas.
Inteligencia Artificial	Módulo adicional y opcional (ítem 1-IA), no incluido en el alcance base de esta propuesta: motor de extracción de metadatos, clasificación documental según TRD, consulta sobre documentos y generación de borradores de respuesta, siempre con validación humana.
Compatibilidad	Windows, macOS y Linux; dispositivos móviles y tabletas mediante navegador (Chrome, Edge, Firefox, Safari en versiones vigentes).
Requisitos en la Entidad	Únicamente equipos con navegador y conexión a Internet estable (5 Mbps recomendado por puesto). No se requieren servidores, licencias adicionales ni periféricos especializados.
Respaldo y datos	Copias de seguridad diarias automáticas cifradas. La información registrada es propiedad exclusiva de la Entidad y podrá ser entregada en cualquier momento mediante informes, copias de seguridad o medios extraíbles.
Cumplimiento normativo	Ley 594 de 2000, Acuerdo 060 de 2001 (AGN), Ley 1755 de 2015, Ley 1581 de 2012, Directiva Presidencial 03 de 2021 y Art. 476 Num. 21 del Estatuto Tributario (servicio excluido de IVA).

5.2. Soporte y niveles de servicio

- Mesa de ayuda por correo y mensajería en horario hábil (lunes a viernes, 8:00 a. m. a 5:00 p.m.).

- Clasificación de incidentes por severidad (crítico, mayor, menor, cosmético) con primera respuesta desde 2 horas hábiles para incidentes críticos.
- Soporte de estabilización de al menos quince (15) días calendario posteriores a la salida a producción de cada fase.
- Monitoreo continuo del servicio con notificación inmediata al administrador institucional ante incidencias y reporte mensual de estado.
- Actualizaciones funcionales y normativas incluidas dentro del servicio recurrente anual (numeral 7.2), sin costo adicional y sin interrupción del servicio.

6. EQUIPO DE TRABAJO

Rol	Responsabilidad
Director de Proyecto	Interlocutor único con la Entidad; responsable de la planeación general del proyecto, el seguimiento del cronograma y el alcance, la coordinación del equipo de trabajo y la gestión de riesgos; reporta avances al supervisor del contrato.
Coordinador técnico de plataforma	Responsable del despliegue de la instancia, el dominio, el correo transaccional, el módulo de IA y el monitoreo del servicio.
Consultor de implementación	Levantamiento de información, parametrización institucional (dependencias, perfiles, TRD, términos legales) y capacitación de funcionarios.
Soporte y mesa de ayuda	Atención de incidentes y solicitudes conforme a los niveles de servicio, durante la vigencia de los servicios recurrentes.

Por parte de la Entidad se requiere, con dedicación parcial: un líder de proyecto con capacidad de decisión, el responsable de gestión documental (entrega y validación de la TRD, tiempos jurídicos y siglas institucionales) y el administrador institucional designado.

7. CONDICIONES

7.1. Modalidad de licenciamiento: uso perpetuo

- La Entidad adquiere una **licencia de uso perpetuo**: indefinida en el tiempo, no exclusiva, intransferible y no sublicenciable: sobre las fases de la plataforma Alcaldía Digital efectivamente contratadas y pagadas. El derecho de uso no se extingue por la terminación o la no renovación de los servicios recurrentes del numeral 7.2.
- **Alcance de la licencia perpetua:** comprende la totalidad de los módulos de las fases contratadas descritos en el numeral 4, usuarios ilimitados (ciudadanos, instituciones,

funcionarios y administradores) y el uso para la operación institucional de la Entidad y de sus dependencias. Se otorga sobre una (1) instancia con dominio y URL exclusivos.

- **Versiones cubiertas:** la licencia perpetua cubre el alcance funcional descrito en el marco de desarrollo de esta propuesta, correspondiente a la fase única contratada (numeral 4.1). El acceso a versiones nuevas dentro de ese marco se mantiene mientras esté vigente el servicio de actualizaciones (numeral 7.2).
- **Impacto contractual y presupuestal:** la modalidad corresponde a una compra de licencia de software, formalizada mediante contrato administrativo, y no a una prestación de servicios.
- **Cotización:** la licencia de uso perpetuo constituye un ítem económico independiente dentro de la oferta y se factura como pago único por fase, conforme al numeral 8.1.
- Comprenden: alojamiento en nube certificada, dominio institucional, almacenamiento, copias de seguridad diarias cifradas, correo transaccional, monitoreo, mesa de ayuda y niveles de servicio del numeral 5.2, mantenimiento correctivo, y actualizaciones funcionales y normativas.

7.2. Propiedad intelectual y datos

- Los derechos patrimoniales de autor y el código fuente de la plataforma pertenecen al proveedor tecnológico, cuyo registro de propiedad intelectual se encuentra en trámite. La licencia perpetua otorga derecho de uso, no de propiedad sobre el software.
- La información registrada en la plataforma es propiedad exclusiva de la Entidad y no podrá ser compartida, divulgada ni comercializada con terceros.
- Los desarrollos a la medida ejecutados con cargo a la bolsa de horas o a cotizaciones específicas quedan incorporados al producto de ARTICS; la Entidad recibe derecho de uso perpetuo sobre ellos, sin que esto incluya acceso al código fuente ni a la tecnología subyacente.

  (30) días calendario para su renovación o entrega completa en medio extraíble, sin costo adicional.

7.3. Acciones de desarrollo, horas de ingeniería y horas adicionales

Esta propuesta no incluye una bolsa de horas de ingeniería. Cualquier ajuste, desarrollo a la medida o funcionalidad adicional a lo descrito en el numeral 4 se cotiza de manera independiente, previa estimación y aprobación escrita de la Entidad.

7.4. Horas de ingeniería mensual

- Adicionalmente, se dispone de una **bolsa complementaria de quince (15) horas al año** para atender picos de demanda por fuera de la asignación mensual, al mismo valor por hora del numeral siguiente.
- Valor por hora de desarrollo: **$ 200.000 (COP)**, aplicable tanto a la bolsa complementaria como a los bloques de ampliación y a las horas individuales por fuera de la asignación mensual.
- **Este valor está excluido de IVA.**

- El valor por hora se mantiene fijo durante los primeros doce (12) meses y se ajusta anualmente conforme al IPC acumulado del año inmediatamente anterior.

Mecanismo de aprobación y consumo

1. **Solicitud.** El supervisor del contrato o el líder de proyecto de la Entidad radica el requerimiento por el canal formal definido, con la descripción funcional del resultado esperado.
2. **Estimación.** El proveedor entrega, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, la estimación de horas, los entregables, los supuestos y el plazo de ejecución.
3. **Aprobación.** La Entidad aprueba por escrito la estimación. Sin aprobación escrita no se inicia la ejecución ni se descuentan horas de la bolsa.
4. **Ejecución y validación.** El desarrollo se entrega en ambiente de pruebas para validación funcional de la Entidad antes de su paso a producción.
5. **Cierre y descuento.** Se suscribe acta de recibo a satisfacción y se descuentan del saldo únicamente las horas efectivamente aprobadas y ejecutadas.
6. **Reporte.** El proveedor entrega un reporte mensual de consumo y saldo disponible de la bolsa, junto con el reporte de estado del servicio.
7. **Desviaciones.** Si durante la ejecución se identifica que el requerimiento excede la estimación aprobada, el proveedor lo informa antes de continuar y la Entidad decide su ampliación, ajuste o suspensión.

7.5. Supuestos

- La Entidad suministrará oportunamente el organigrama, la TRD aprobada, el listado de funcionarios, la lista formal de tiempos jurídicos, las siglas institucionales y la imagen institucional.
- Los retrasos en la entrega de información o los cambios de alcance se gestionarán mediante control de cambios documentado entre las partes.
- La Entidad designará un supervisor del contrato con capacidad de aprobar estimaciones de horas y actas de recibo, conforme al numeral 7.4
- La lectura automática de buzones de correo institucional no hace parte del alcance como mecanismo principal de radicación; el correo opera plenamente integrado para notificaciones, seguimiento y comunicaciones.

8. OFERTA ECONÓMICA

La presente oferta se estructura bajo la modalidad de licencia de uso perpetuo, para una (1) fase única — Ventanilla Única Digital, en su alcance base, sin el módulo de Inteligencia Artificial y sin bolsa de horas de ingeniería. El valor se presenta por ítem, como precio cerrado. Todos los valores se expresan en pesos colombianos (COP) y se facturan excluidos de IVA, conforme al Art. 476 Num. 21 del Estatuto Tributario.

8 Licencia de uso perpetuo

Ítem	Descripción	Modalidad	Valor
1	FASE ÚNICA: Ventanilla Única Digital. Licencia de uso perpetuo sobre el alcance base: ventanilla PQRS, consulta ciudadana, módulo del funcionario, plazos, bandeja, recordatorios, permisos y estadísticas. Incluye, sin costo adicional, el levantamiento de información y la parametrización de la plataforma. Usuarios ilimitados. No incluye módulo de Inteligencia Artificial.	Pago único	$ 41.000.000

8.2 Resumen de la oferta

CONCEPTO	VALOR
VALOR TOTAL DE LA PROPUESTA — Licencia de uso perpetuo, Ventanilla Única Digital (ítem 1)	**$ 41.000.000**

Este valor no incluye horas de ingeniería ni desarrollos adicionales (numeral 7.4), los cuales se cotizan de manera independiente en caso de requerirse.

IVA: la totalidad de la oferta (licencia perpetua y horas de ingeniería) se factura excluida de IVA, conforme al Art. 476 Num. 21 del Estatuto Tributario, por tratarse de un servicio prestado en la nube (cloud).

8.3 Forma de pago

Licencia de uso perpetuo: Ventanilla Única Digital, incluye parametrización y levantamiento de información (ítem 1, $ 41.000.000):

- Acta de inicio: 50% ($ 21.000.000).
- Mitad de la fase: 30% ($ 12.000.000).
- Contra entrega: 20% ($ 8.000.000).

9. VALIDEZ DE LA OFERTA

Treinta (30) días calendario a partir de la fecha de entrega.

Agradecemos la oportunidad de acompañar a la Entidad en su transformación digital; compartimos el mismo interés de hacer las cosas bien y esperamos construir una relación de largo plazo.

Atentamente,



LIDA MARITZA BOTELLO OCAMPO

Directora Ejecutiva y Representante Legal
direccionejecutiva@artics.com.co