Superintendencia de Sociedades

2026-01-788905

AL CONTESTAR CITE: 2026-01-788905

TIPO: INTERNA **FECHA:** 03-11-2026 14:09:14
TRÁMITE: 53010-REMISIONES (INCLUYE INSTRUCCIONES DE CARACTER GENER...
SOCIEDAD: 899999086 - SUPERINTENDENCIA DE SO... **EXP:**
REMITENTE: 159 - DIRECCION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LAS COM...
DESTINO:
FOLIOS: 48 **ANEXOS:** NO
TIPO DOCUMENTAL: Memorando **CONSECUTIVO:** 159-020693

MEMORANDO

PARA: **JOAQUIN FERNANDO RUÍZ GONZÁLEZ**
Director Administrativo (E)

DE: **PACIFICO ERNESTO BARRERA NUBAN**
Coordinadora Grupo de Innovación, Desarrollo y Arquitectura de Aplicaciones (E)

ASUNTO: **Estudio previo de conveniencia y oportunidad para la PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA EL SOPORTE, MANTENIMIENTO CON REPUESTOS, ACTUALIZACIÓN Y EJECUCIÓN DE MEJORAS EVOLUTIVAS EN EL SISTEMA DIGITURNO ORIENTADAS A OPTIMIZAR SU FUNCIONALIDAD**.

Conforme con lo establecido en los numerales 7 y 12 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993, y en el artículo 2.2.1.2.1.4.8. del Decreto 1082 del 2015, le informo, que es necesario adelantar los trámites para contratar la prestación de servicios para el soporte, mantenimiento con repuestos, actualización y ejecución de mejoras evolutivas en el sistema DIGITURNO orientadas a optimizar su funcionalidad.

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD:

De conformidad con lo establecido en el Decreto 1736 de 2020, modificado por el Decreto 1380 de 2021 la Superintendencia de Sociedades es un organismo técnico, adscrito al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, mediante el cual el Presidente de la República ejerce la inspección, vigilancia y control de las sociedades mercantiles, así como las facultades que señala la ley en relación con otras personas naturales y jurídicas.

La Entidad de acuerdo con los planes, proyectos internos y los lineamientos de las autoridades competentes, los cuales se ejecutan ampliamente a través de los diferentes procesos de contratación que soportan los distintos sistemas de información y plataformas de cómputo, así como los contratos de equipos de microinformática, licencias, suscripciones, garantías extendidas y servicios profesionales que permiten la operación y

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

ejecución de proyectos de Tecnología del PETI y los proyectos estratégicos de la Entidad, requiere contratar prestación de servicios para el soporte, mantenimiento con repuestos, actualización y ejecución de mejoras evolutivas en el sistema DIGITURNO orientadas a optimizar su funcionalidad.

Como parte del cumplimiento al Decreto 1499 de 2017 emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública el cual establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y dada la transversalidad de los medios digitales en los procesos internos de la Entidad y en la interacción con los usuarios, la Política de Gobierno Digital está íntimamente relacionada con diversas políticas, tales como: Planeación Institucional, Talento Humano, Transparencia, Acceso a la Información Pública, Lucha Contra la Corrupción, Fortalecimiento Organizacional, Simplificación de Procesos, Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana en la Gestión Pública, Racionalización de Trámites, Gestión Documental, Seguridad Digital, y Gestión del Conocimiento e Innovación.

De conformidad con el artículo 1° del Decreto 612 de 2018, "Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado", las entidades estatales deben integrar y publicar los 12 planes institucionales y estratégicos en su respectiva página web, a más tardar el 31 de enero de cada año. Esto se realiza en cumplimiento del ámbito de aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y del Plan de Acción establecido en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011. En este contexto, la Superintendencia de Sociedades, a través de las políticas de Gestión y Desempeño Institucional, establece lineamientos, directrices e instrucciones formuladas por las entidades líderes de política pública. Estas políticas pueden manifestarse a través de planes, programas, proyectos, metodologías o estrategias para el desarrollo de la gestión y el desempeño institucional de las entidades y organismos del Estado.

La Superintendencia de Sociedades cuenta con un mapa estratégico en el que se definen siete (7) objetivos por perspectivas: responsabilidad social, financiera, usuario, procesos y capital humano, aprendizaje y crecimiento.

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Ilustración 1: Mapa estratégico de la Superintendencia de Sociedades



Fuente: Superintendencia de Sociedades

Dentro de los objetivos estratégicos expuestos, se destacan dos áreas clave. Primero, se busca facilitar la experiencia de los usuarios en relación con los servicios prestados por la Superintendencia de Sociedades, esto implica mejorar la accesibilidad, la calidad y la eficiencia de los servicios ofrecidos, garantizando que los usuarios puedan interactuar de manera sencilla y efectiva con la Entidad.

En segundo lugar, se pretende potenciar la utilización y apropiación de nuevas tecnologías de la información. La integración de tecnologías avanzadas tiene como objetivo fortalecer la gestión institucional al mejorar los procesos internos, optimizar la toma de decisiones y fomentar la innovación. La implementación de estas tecnologías permitirá a la Entidad ser más ágil, eficiente y transparente, adaptándose mejor a las necesidades cambiantes de los usuarios y mejorando su capacidad para enfrentar desafíos futuros.

Adicionalmente, la Superintendencia de Sociedades orienta de manera sistemática su gestión estratégica hacia el cumplimiento de las metas e indicadores establecidos en las hojas de ruta de las políticas públicas y los planes de desarrollo del Estado. De esta manera, la Entidad asegura que sus operaciones guarden estricta armonía con las directrices nacionales de sostenibilidad, crecimiento económico y eficiencia administrativa.

En este contexto, la Superintendencia de Sociedades debe desarrollar acciones estratégicas que contribuyan al cumplimiento de los objetivos y lineamientos del Plan

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Nacional de Desarrollo, particularmente aquellos relacionados con la transformación digital institucional, la prestación eficiente de los servicios a la ciudadanía, la transparencia, el fortalecimiento de las capacidades tecnológicas y la mejora continua de los procesos misionales y de apoyo. Entre estas acciones se destacan:

- Fortalecer, modernizar y mantener actualizadas las plataformas tecnológicas que soportan la gestión institucional y la interacción con los ciudadanos.
- Garantizar una infraestructura tecnológica segura, confiable y escalable que permita soportar la digitalización de procesos, servicios y trámites institucionales.
- Promover la transparencia y el acceso a la información pública mediante la publicación oportuna, accesible y comprensible de la información institucional.
- Facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios, trámites y canales digitales de la Entidad, mejorando la eficiencia, oportunidad y calidad en la atención.
- Contribuir al fortalecimiento de la competitividad, la innovación y el desarrollo sostenible mediante el uso estratégico de las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Fortalecer los mecanismos de participación, colaboración y relacionamiento con los grupos de valor e interés, mediante el aprovechamiento de herramientas tecnológicas que faciliten la comunicación y la interacción institucional.

En consecuencia, resulta fundamental que la Superintendencia de Sociedades continúe consolidando modelos operativos soportados en tecnologías de la información y las comunicaciones, garantizando el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias aplicables, la atención efectiva de las necesidades de sus grupos de valor, la alineación con los lineamientos estratégicos institucionales y la adaptación permanente a los cambios tecnológicos y del entorno.

Con el propósito de atender estos desafíos y dar cumplimiento a las disposiciones normativas señaladas, la Entidad formuló para el período 2024-2027 el proyecto de inversión denominado “Fortalecimiento de los Sistemas de Información y de Gestión de la Superintendencia de Sociedades a Nivel Nacional”, orientado a respaldar la adecuada planeación, ejecución, seguimiento, control y puesta en operación de las iniciativas tecnológicas definidas en el portafolio de proyectos de la Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), el Plan de Transformación Digital y los lineamientos del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado.

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

De igual manera, el proyecto busca fortalecer las capacidades institucionales en materia de seguridad digital, continuidad operativa y gestión de los activos de información, garantizando la aplicación de lineamientos y controles de seguridad y privacidad de la información en los procesos, servicios, trámites, sistemas de información e infraestructura tecnológica de la Entidad, con el fin de preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y protección de los datos institucionales.

Por lo anterior, el objeto contractual propuesto se encuentra alineado con los objetivos estratégicos de facilitar la experiencia de los usuarios frente a los servicios que presta la Entidad y de utilizar y apropiar nuevas tecnologías de la información para fortalecer la gestión institucional. La contratación se financia con recursos de funcionamiento, de acuerdo con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 35926 y las vigencias futuras aprobadas para la vigencia 2027.

Particularmente, la prestación de servicios para el soporte, mantenimiento con repuestos, actualización y ejecución de mejoras evolutivas en el sistema DIGITURNO orientadas a optimizar su funcionalidad, representa un componente estratégico para la operación tecnológica de la Entidad, dado que permiten asegurar la estabilidad, disponibilidad, seguridad y continuidad de los servicios institucionales que soportan los procesos misionales y de apoyo.

La Superintendencia de Sociedades cuenta con la solución tecnológica DIGITURNO, destinada a soportar y optimizar la gestión de la atención presencial al ciudadano en las diferentes sedes de la Entidad. El soporte de esta solución se contrató por última vez mediante el Contrato No. 394 de 2023, que contempló la prestación de servicios de soporte, mantenimiento, actualización y acompañamiento técnico especializado, orientados a garantizar la continuidad operativa y el adecuado funcionamiento de los componentes de hardware y software que la integran. De esta manera, DIGITURNO contribuye a la prestación eficiente de los servicios de atención presencial, la administración y gestión de turnos, la divulgación de información institucional y la medición de la satisfacción de los usuarios.

1.1. Antecedentes

La Entidad, en desarrollo de su estrategia de fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano y en cumplimiento de los lineamientos de transformación digital y mejoramiento continuo del servicio, ha venido adelantando desde el año 2015 diferentes iniciativas orientadas a modernizar la interacción con los ciudadanos y grupos de interés.

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Como resultado de este proceso, durante el año 2017 se implementó la primera fase del Modelo Multicanal de Atención al Ciudadano, cuyo alcance contempló la puesta en funcionamiento del canal de atención presencial para la orientación de usuarios, atención de consultas de primer y segundo nivel, escalamiento de requerimientos especializados y acompañamiento en el inicio de trámites ante la Entidad.

Posteriormente, la Entidad incorporó una solución tecnológica integral para la gestión de la atención ciudadana, incluyendo la solución **DIGITURNO**, herramienta que permite administrar los flujos de atención presencial mediante mecanismos de asignación inteligente de turnos, atención preferencial, direccionamiento de usuarios, medición de niveles de servicio y seguimiento a la satisfacción ciudadana.

La solución se encuentra conformada por distintos componentes de hardware y software, entre los que se destacan:

- Sistema de gestión de turnos DIGITURNO.
- Plataforma de publicación de contenidos SCALA.
- Atriles de asignación de turnos.
- Pantallas informativas para atención al ciudadano.
- Players de contenido digital.
- Tabletas para medición de satisfacción del servicio.
- Kiosco de autogestión e información al ciudadano.

Actualmente, esta plataforma soporta la operación de los puntos de atención de la Superintendencia de Sociedades, permitiendo una administración eficiente de los usuarios que acuden a las sedes de Bogotá, Medellín y Cali, optimizando los tiempos de espera, garantizando la atención prioritaria a poblaciones con enfoque diferencial y generando información estadística para la toma de decisiones institucionales.

De acuerdo con el inventario de equipos de DIGITURNO con corte a octubre de 2026, que hace parte de la carpeta del proceso, la mayor parte del hardware de la solución está obsoleto: los atriles de turnos de las tres sedes con sus impresoras y sus CPU con Windows 7, sistema operativo que no tiene soporte del fabricante desde enero de 2020; las dos pantallas LG de 43" y sus players en Bogotá; y veintisiete (27) terminales de calificación, de las cuales veinticinco (25) están en el almacén de devolutivos usados en Bogotá y las otras dos en Medellín y Cali.

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Los equipos vigentes son nueve (9) terminales de calificación en Bogotá, los cuatro (4) monitores industriales de Bogotá y la pantalla con su player de Medellín, adquiridos con el Contrato 394 de 2023 y que tienen garantía, y la pantalla con su player de Cali, que no tienen garantía vigente.

Por esta razón, en lugar de comprar equipos nuevos, la contratación incluye en alquiler, dentro de la suscripción, los kioscos, terminales de calificación, monitores y players necesarios para reemplazar los equipos obsoletos y dotar las intendencias nuevas, con mantenimiento y reposición incluidos durante el plazo del contrato. Así la Entidad no asume la compra de equipos que en pocos años vuelven a quedar obsoletos, y los equipos vigentes se siguen usando.

Dentro de los equipos propios de la Entidad que requieren soporte y mantenimiento con repuestos se encuentran nueve (9) terminales de calificación ubicadas en la sede de Bogotá, en los puntos de atención de Apoyo Judicial, Gestión Documental y Relación Estado Ciudadano, y la pantalla de 43" con su player de la sede de Cali, que publica los turnos y la información de la sala de espera. El detalle de estos equipos está en el anexo técnico.

Asimismo, la solución permite recopilar información relacionada con los trámites realizados, medir los niveles de satisfacción de los ciudadanos mediante mecanismos electrónicos de calificación y generar indicadores que facilitan la identificación de oportunidades de mejora en la prestación del servicio.

Adicionalmente, mediante las pantallas informativas y el componente SCALA, la Entidad divulga información institucional, pedagógica y de interés para los ciudadanos durante su permanencia en las salas de espera, fortaleciendo las estrategias de comunicación y orientación al usuario. De igual forma, el kiosco de autogestión facilita el acceso oportuno a información pública y servicios institucionales, promoviendo la autonomía de los ciudadanos y optimizando la capacidad de atención de los servidores públicos.

Con el propósito de garantizar la disponibilidad, continuidad operativa y adecuado funcionamiento de la solución, la Superintendencia de Sociedades ha venido contratando de manera permanente los servicios de soporte, mantenimiento y actualización tecnológica de los diferentes componentes de DIGITURNO. Estas actividades han permitido realizar mantenimientos preventivos y correctivos, actualización de versiones de software, reposición de componentes, instalación de nuevos dispositivos, capacitación técnica y atención de incidentes en los diferentes puntos de atención de la Entidad.

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

No obstante, el contrato que actualmente soporta los servicios de mantenimiento y soporte de la solución DIGITURNO finaliza durante la vigencia 2026, situación que hace necesario adelantar una nueva contratación que garantice la continuidad del servicio y evite riesgos de indisponibilidad que puedan afectar la atención al ciudadano.

En consecuencia, para lo que resta de la vigencia 2026 la Entidad requiere contratar prestación de servicios para el soporte, mantenimiento con repuestos, actualización y ejecución de mejoras evolutivas en el sistema DIGITURNO orientadas a optimizar su funcionalidad, con el fin de asegurar la operación continua de los componentes de software y hardware que soportan la atención presencial de los ciudadanos.

Además de la continuidad, la Entidad necesita modernizar la solución. La versión instalada en Bogotá, Medellín y Cali funciona por sede y la atención presencial de las Intendencias Regionales de Cartagena, Barranquilla, Manizales y Bucaramanga no se apoya hoy en DIGITURNO, por lo que en esas sedes no se cuenta con gestión de turnos, medición de satisfacción ni estadísticas de atención.

Por esta razón, la contratación incluye: (i) la actualización a la última versión de Digiturno 5 y C-Media Software bajo una arquitectura centralizada, alojada en la infraestructura tecnológica de la Entidad, aplicando el licenciamiento a perpetuidad que ya tiene la Superintendencia para las sedes actuales; (ii) el soporte y mantenimiento preventivo y correctivo con repuestos de los equipos vigentes de la Entidad que no tienen garantía: las terminales de calificación de Bogotá y la pantalla con su player de Cali; (iii) la ampliación de la solución a las cuatro (4) intendencias, con el módulo de agendamiento de citas y los elementos de hardware necesarios, bajo la modalidad de suscripción mensual; y (iv) el soporte, el mantenimiento y el derecho a actualizaciones de toda la solución durante el plazo del contrato. La actualización de versión, la arquitectura centralizada, el agendamiento de citas y la ampliación a las intendencias corresponden a las mejoras evolutivas que hacen parte del objeto.

Para los elementos nuevos se escoge la modalidad de suscripción porque incluye el mantenimiento, la reposición de equipos y la actualización del software sin costo adicional, y porque permite ampliar la cobertura sin una inversión inicial en compra de licencias y equipos. Al terminar el plazo, la Entidad conserva el licenciamiento a perpetuidad de las sedes actuales y sus equipos propios, y los elementos en suscripción se mantienen solo si se renueva el servicio. Por eso se le exige al contratista entregar al final la información histórica de la operación en un formato que la Entidad pueda consultar.

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

La contratación permitirá:

- Garantizar la continuidad de la operación de los puntos de atención presencial de la Entidad.
- Mantener los niveles de disponibilidad y desempeño de la solución DIGITURNO.
- Atender oportunamente incidentes técnicos y fallas de los componentes de hardware y software.
- Contar con actualizaciones, correcciones y mejoras liberadas por el fabricante.
- Preservar el funcionamiento de los mecanismos de atención preferencial y asignación inteligente de turnos.
- Garantizar la generación de estadísticas, indicadores y reportes de gestión de atención ciudadana.
- Mantener la disponibilidad de las pantallas informativas, kioscos de autogestión y mecanismos de medición de satisfacción.
- Reducir riesgos asociados a la obsolescencia tecnológica de la plataforma.
- Asegurar la calidad, oportunidad y eficiencia en la prestación del servicio a los ciudadanos.

Por lo anterior, se hace indispensable mantener vigente el servicio de soporte, mantenimiento y actualización de la solución DIGITURNO hasta el 30 de junio de 2027, con las respectivas vigencias futuras ya aprobadas Radicado de entrada: 1-2026-084154 No. Expediente: 912/2026/SITPRES, y el CDP Número 35926 del 2026-06-18, garantizando la continuidad de los procesos de atención al ciudadano y el cumplimiento de los objetivos institucionales relacionados con la modernización, eficiencia y calidad en la prestación de los servicios de la Superintendencia de Sociedades.

2. VERIFICACIÓN DE LA INCLUSIÓN DE LA PRESENTE CONTRATACIÓN EN EL PLAN DE ANUAL DE ADQUISICIONES

Los bienes y/o servicios a adquirir con la presente contratación se encuentran contemplados en el Plan Anual de Adquisiciones de la presente vigencia fiscal.

3. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO A CELEBRAR:

3.1. Objeto

PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA EL SOPORTE, MANTENIMIENTO CON REPUESTOS, ACTUALIZACIÓN Y EJECUCIÓN DE MEJORAS EVOLUTIVAS EN EL SISTEMA DIGITURNO ORIENTADAS A OPTIMIZAR SU FUNCIONALIDAD.

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

3.2. Identificación del Objeto en la Clasificación de Bienes y Servicios:

El objeto contractual se clasifica en los siguientes códigos del clasificador de bienes y servicios:

CLASIFICADOR UNSPSC	DESCRIPCIÓN
81111504	Servicios de Programación de Aplicaciones
81111812	Servicio de mantenimiento o soporte de hardware del computador
81111819	Servicios de garantía de calidad
81111820	Servicios de funcionalidad del sistema
81112200	Mantenimiento y soporte de software
81112202	Parches o Actualizaciones de Software
81112501	Servicio de licencias del software del computador
81112502	Servicio de alquiler o leasing de hardware de computador

3.3. Alcance del objeto:

El alcance del objeto, los equipos de la Entidad incluidos en el mantenimiento, los componentes por sede, los niveles de servicio (ANS) y los entregables están definidos en el anexo técnico y en la Ficha Técnica, que hacen parte integral del presente estudio previo.

3.4. Tipo de contrato

Prestación de Servicios

3.5. Obligaciones del Contratista

3.5.1. Obligaciones Generales

a) Suscribir el acta de liquidación con los supervisores del contrato, dentro de los cuatro meses siguientes a la finalización del plazo de ejecución del contrato.
b) Cumplir con el objeto del contrato en los términos establecidos en el estudio previo de conveniencia y oportunidad, y en la propuesta del contratista.
c) Ejecutar el objeto del contrato con el personal idóneo, garantizando la calidad de los servicios prestados.
d) Aceptar y cumplir las instrucciones que le sean impartidas por la entidad, a través del supervisor del contrato, en el marco del objeto y las obligaciones contractuales.

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

e) Informar dentro de las 24 horas siguientes al conocimiento del hecho o circunstancia que puedan inducir en la no oportuna o debida ejecución del contrato o que puedan poner en peligro los intereses legítimos de la entidad.
f) Suscribir el acta de inicio (cuando aplique).
g) Efectuar los aportes al sistema de seguridad social integral en salud, pensiones y riesgos laborales, y con los aportes parafiscales (ICBF, SENA y Cajas de Compensación Familiar), si hay lugar a ello, atendiendo lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, en el artículo 23 de la ley 1150 de 2007, el artículo 20 de la Ley 1607 de 2012 y las demás normas aplicables.
h) Asistir a la reuniones o mesas de trabajo que sean convocadas por la Superintendencia de sociedades.
i) Presentar los informes que sean requeridos durante la ejecución del contrato.
j) Reportar cualquier novedad o anomalía, que se presente durante la ejecución del contrato al encargado de la supervisión.
k) Contar con las herramientas necesarias para realizar las labores requeridas para la ejecución del contrato.
l) Presentar la(s) factura(s) e informes con la periodicidad requerida, a más tardar dentro de los 15 días calendario siguiente del periodo a facturar o la fecha de corte, de conformidad con la forma de pago.
m) Presentar la factura electrónica dando estricto cumplimiento a lo establecido en los artículos 1.6.1.4.13 a 1.6.1.4.23 del Decreto 1625 de octubre 11 de 2016 y las normas que lo modifiquen.
n) Adoptar todas las medidas necesarias para impedir la duplicación, sustracción, divulgación, alteración, ocultamiento o utilización indebida por parte del contratista del personal a su cargo y de sus subcontratistas, garantizando la confidencialidad de la información institucional a la cual lleguen a tener accesos directamente o por intermedio de terceros. Las personas asignadas por el contratista deberán firmar el formato de acuerdo de confidencialidad, una vez iniciada la ejecución del contrato.
o) Cumplir con las políticas de seguridad de la información y del sistema de Gestión integrado de la Entidad, durante la ejecución del contrato.
p) Atender los requerimientos que sobre la ejecución del contrato realicen otras entidades del Estado tales como la Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la Nación, entre otros.
q) Mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de la que haga uso o tenga conocimiento en el cumplimiento del objeto contractual, comprometiéndose a no utilizarla para provecho propio, ni divulgarla, comercializarla, publicarla, cederla, revelarla o reproducirla de manera directa e indirecta o ponerla a disposición de terceros que no estén autorizados por la

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Superintendencia de Sociedades para conocerla. Al respecto el contratista deberá suscribir Compromiso de Confidencialidad, una vez perfeccionado el contrato, el cual formará parte integral del mismo. Obrar con lealtad y buena fe durante la ejecución del contrato, evitando dilaciones injustificadas o acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley, con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a la Superintendencia, y a las demás autoridades competentes, para que adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.

r) No ejercer actos que comprometen o afecten a la Superintendencia de Sociedades, por lo que es su obligación como Contratista está en no utilizar, incluso después de terminada la relación contractual, para su beneficio o el de terceros: información de sus vigilados, bases de datos de cualquier índole, software, procedimientos, métodos, estudios, estadísticas, proyectos y demás información técnica, financiera, económica, comercial o cualquier otra información utilizada o elaborada por la Superintendencia de Sociedades en cumplimiento de su misión institucional.

s) Los productos, documentos, desarrollos, parametrizaciones, configuraciones, informes y demás entregables elaborados específicamente para la Entidad durante la ejecución del contrato serán de propiedad de la Entidad. Esta disposición no se entenderá aplicable a los componentes preexistentes, software base, licencias, metodologías, herramientas ni demás activos de propiedad intelectual del contratista o de terceros licenciados. La entidad podrá en un futuro utilizar dichos bienes y productos y de presentarse la necesidad del registro, el certificado de transferencia se deberá entregar en la forma y plazos establecidos en la solicitud realizada por quien ejerce la supervisión del contrato.

t) Las demás que se deriven de la naturaleza del contrato y que garanticen su cabal y oportuna ejecución.

3.5.2. Obligaciones Específicas del Contratista

a) Ejecutar el objeto del contrato, dando cumplimiento a las obligaciones y demás componentes de la ficha técnica, atendiendo los requisitos mínimos allí establecidos.

b) Entregar al supervisor del contrato, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de inicio en SECOP II, el plan de trabajo con el cronograma de actualización de las sedes actuales, de implementación en las intendencias nuevas y de mantenimientos preventivos de hardware y software, incluidos los equipos de la Entidad relacionados en el anexo técnico, de acuerdo con la ficha técnica. Este documento estará sujeto a la revisión y aprobación del supervisor

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

del contrato.

c) Entregar el acta de actualización a la última versión de Digiturno 5 y C-Media Software en las sedes de Bogotá, Medellín y Cali, y la certificación de soporte y derecho a actualizaciones de la solución durante el plazo del contrato. La licencia de SCALA que tiene la Entidad se mantiene vigente hasta el 4 de septiembre de 2027 sin costo adicional.
d) Prestar en los casos que se requiera el servicio de mantenimiento correctivo sobre los equipos objeto del presente contrato, incluidos los equipos de la Entidad relacionados en el anexo técnico (nueve terminales de calificación en Bogotá y una pantalla con su player en Cali), que incluye el suministro, la instalación, la configuración y la puesta en funcionamiento de los elementos, repuestos e insumos originales, sin costo adicional para la Entidad.
e) Instalar e Implementar durante la vigencia del contrato las actualizaciones liberadas por el fabricante para los componentes de software Digiturno y capacitar a la Entidad sobre cada una de las actualizaciones.
f) Realizar las capacitaciones sobre la parte administrativa y operativa de común acuerdo con la supervisión del contrato.
g) Realizar los mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software de la solución cubierta por el presente contrato definidos en la ficha técnica directamente en la ciudad donde se encuentran los equipos sin generar costos adicionales para la Entidad.
h) Utilizar personal idóneo y capacitado para ofrecer los servicios de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos, de acuerdo con lo establecido en la ficha técnica y recurso humano.
i) Elaborar y entregar informes luego de realizar mantenimientos preventivos, correctivos o realizar actualizaciones de software sobre los componentes de hardware y software que hacen parte del presente contrato y que están relacionados en la ficha técnica.
j) Cumplir a cabalidad con los acuerdos de niveles de servicio estipulados en la ficha técnica.
k) Realizar como mínimo un (1) mantenimiento preventivo a los equipos de la Entidad relacionados en el anexo técnico durante el plazo del contrato y entregar el informe con el estado de cada equipo, identificado por su serial.
l) Realizar la implementación de la solución en las Intendencias Regionales de Cartagena, Barranquilla, Manizales y Bucaramanga dentro de los plazos definidos en la ficha técnica, incluida la entrega, instalación y configuración de los elementos de hardware de la suscripción.
m) Retirar al terminar el contrato los elementos de hardware de la suscripción sin

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

afectar las instalaciones de la Entidad, salvo que el servicio se renueve.

n) Entregar al finalizar el contrato la base de datos y los reportes históricos de la operación de Digiturno en un formato que permita su consulta por parte de la Entidad.

3.5.3. Obligaciones del Contratante

a) Exigir a EL CONTRATISTA la ejecución idónea y oportuna del objeto contractual y velar por el cumplimiento de este.
b) Suministrar al contratista la información necesaria, propia de la Entidad que requiera para la ejecución del objeto contractual.
c) Revisar, ajustar y presentar recomendaciones al Contratista de los productos, informes y demás documentos que requieran aprobación por parte de la Entidad, para las pruebas y puesta en funcionamiento de las aplicaciones contratadas.
d) Realizar seguimiento a la ejecución idónea y desarrollo del contrato, de acuerdo con las actividades establecidas.
e) Mantener un control de la ejecución presupuestal del contrato.
f) Verificar la documentación que aporta el contratista para el trámite de cada uno de los pagos.
g) Pagar las facturas presentadas por el contratista dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a su radicación, previa presentación del informe mensual del periodo, el cumplido a satisfacción del supervisor del contrato y los requisitos de Ley.
h) Las demás obligaciones que surjan de acuerdo con la naturaleza del contrato.

3.6. Lugar de ejecución del contrato

El lugar de ejecución del contrato se llevará a cabo en las siguientes ciudades:

- Bogotá D.C.: en la Superintendencia de Sociedades sede principal, ubicada en la Avenida El Dorado No 51 – 80.

Y en las Intendencias Regionales ubicadas:

- Medellín Carrera 49 No. 53-19 Pasaje Comercial Bancoquia piso 3
- Cali Calle 10 No. 440 piso 2. Oficina 201 Edificio Bolsa de Occidente
- Manizales Calle 21 No. 22- 42 Piso 4

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

- Bucaramanga Conjunto Natura Ecoparque Empresarial Km. 2.176 Anillo Vial Floridablanca Girón. Torre 3 / Oficina 352
- Barranquilla Centro Empresarial Torres del Atlántico Carrera 57 No. 99ª 65 Etapa 1 Torre Sur Oficina 1101
- Cartagena Carrera 27 No. 28-39 Piso 11 - Edificio Portus

No obstante, si la actividad lo permite, podrá efectuar la actividad de manera remota.

3.7. Supervisión

La supervisión del contrato estará a cargo de la Coordinadora Grupo innovación, desarrollo y arquitectura de aplicaciones.

3.8. Líder del Proceso:

El liderazgo del proceso precontractual y la responsabilidad por su seguimiento estará a cargo del funcionario que designe la coordinadora del Grupo de Innovación, Desarrollo y Arquitectura de Aplicaciones de la Superintendencia de Sociedades.

4. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN.

De conformidad con lo dispuesto en el literal g) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y en el artículo 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 del 2015, la selección del contratista para la prestación de servicios para el soporte, mantenimiento con repuestos, actualización y ejecución de mejoras evolutivas en el sistema DIGITURNO, se realiza mediante contratación directa. A su turno, el artículo 2.2.1.2.1.4.8., del Decreto 1082 de 2015 señala que se considera que no existe pluralidad de oferentes cuando existe solamente una persona natural o jurídica, 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.

Igualmente, el numeral 3.1.17.4 literal d del Manual de Contratación de la Superintendencia de Sociedades, relativo a Inexistencia de pluralidad de oferentes indica que esta "tiene lugar cuando no existe pluralidad de personas que puedan proveer el bien o servicio por ser un proveedor exclusivo en el territorio nacional o por ser el titular único de derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor. Dicha calidad deberá estar documentalmente acreditada y será parte de la carpeta contractual".

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

En relación con el Software “DIGITURNO”, CIEL INGENIERÍA S.A.S, es el único proveedor que puede suministrarlo, por detentar los derechos de autor, lo cual se encuentra acreditado a través del registro concedido por la Dirección Nacional de Derechos de Autor, en la cual hacen constar que la persona jurídica es la titular de la obra y productora sobre el soporte lógico titulado “DIGITURNO”, tal y como consta en el certificado de registro de soporte lógico de la Oficina de Registro de la Dirección Nacional de Derecho de Autor del Ministerio del Interior, en Libro 13, Tomo 19, Partida 317 del 19 de diciembre de 2007, el cual hace parte integral del presente documento. Los componentes C-Media Software y el módulo de agendamiento de citas hacen parte de la plataforma DIGITURNO 5, y las terminales de calificación, kioscos y players de la solución funcionan con los protocolos propios del sistema, por lo que su soporte y mantenimiento con repuestos originales solo lo puede prestar el fabricante.

Una vez revisada la oferta de servicios entregada por CIEL INGENIERÍA S.A.S. y sus soportes, se constata que está en capacidad para ejecutar el objeto del contrato y que cuenta con la idoneidad, capacidad, trayectoria y experiencia directamente relacionada, siendo el titular único del software CIEL INGENIERÍA S.A.S.

5. ANALISIS QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

Con el objeto de estimar el presupuesto para la presente contratación, la Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones solicitó cotización a CIEL Ingeniería S.A.S organización prestadora de los servicios que aquí se requieren contratar, obteniendo como resultado de análisis que el presupuesto estimado para “la prestación de servicios para el soporte, mantenimiento con repuestos, actualización y ejecución de mejoras evolutivas en el sistema DIGITURNO orientadas a optimizar su funcionalidad.” es de CIENTO TREINTA Y DOS MILLONES OCHO MIL OCHOCIENTOS VEINTINUEVE PESOS M/CTE ($132.008.829), incluido IVA y los demás impuestos y costos a que haya lugar, el cual se divide en las siguientes vigencias:

TOTAL, PRESUPUESTO VIGENCIA 2026:	**$ 27.139.973**
TOTAL, PRESUPUESTO VIGENCIA 2027:	**$104.868.856**

La cotización se divide en tres partes: la actualización de versión en las sedes actuales junto con el soporte y mantenimiento con repuestos de los equipos de la Entidad, que se paga una sola vez en la primera factura; la suscripción de noviembre y diciembre de 2026, que corresponde a la fase de implementación en las intendencias nuevas; y la suscripción de

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

enero a junio de 2027, con la operación de las siete (7) sedes. El valor mensual de 2026 es menor porque durante la fase de implementación los elementos de las intendencias nuevas se entregan e instalan de manera escalonada y su operación completa inicia en enero de 2027.

Modalidad Híbrida:

Renovación de la garantía (soporte y derecho a actualizaciones x 8 meses) y mantenimiento con repuestos de los equipos de la Entidad

ACTUALIZACIÓN DE VERSIÓN PLATAFORMA DE ATENCIÓN INTELIGENTE DIGITURNO 5			
Item	**Descripción**	**CANT.**	**Pago Total**
1	Migración y Actualización tecnológica a la última versión de Digiturno 5 y C-media Software bajo arquitectura centralizada para las oficinas de Bogotá, Cali y Medellín, aplicando el licenciamiento a perpetuidad vigente del cliente Incluye el soporte y mantenimiento preventivo y correctivo con repuestos de nueve (9) terminales de calificación de la Entidad en la sede de Bogotá y de una (1) pantalla de 43" con su player en la sede de Cali, durante el plazo del contrato.	1 UN	$ 2.255.000,00
	Nota: Solución alojada en la Infraestructura Tecnológica de la Entidad. Un solo pago en la primera facturación contra entrega del acta de actualización en las sedes de Bogotá, Cali y Medellín y del certificado de soporte y derecho a actualizaciones durante el plazo del contrato.	**Subtotal**	**$ 2.255.000,00**
		IVA	**$ 428.450,00**
		Total	**$ 2.683.450,00**

Elementos por suscripción

Suscripción Vigencia 2026

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

PLATAFORMA DE ATENCIÓN INTELIGENTE DIGITURNO 5 - SUSCRIPCIÓN 2 MESES (FASE DE IMPLEMENTACIÓN)			
Item	**Descripción**	**CANT.**	**Precio Mensual**
1	Licencias Terminal Virtual Digiturno. Operación y Atención de Turnos Funcionarios	33 UN	$ 10.275.850,00
2	Licencia Terminal Virtual Digiturno Administrador	1 UN	
3	Licencia C-Media - Pantalla. Gestión y Visualización de Contenido Multimedia y Grilla de Turnos en Pantallas	4 UN	
4	Licencia C-Media Atril. Gestión de Interfaz y Look and Feel de Servicios en Pantalla Touch	4 UN	
5	Módulo de Agendamiento de Citas: Aplicación de software que conecta a las personas que requieren un servicio, con la Empresa que lo suministra, mediante la programación de una cita presencial y/o virtual.	1 UN	
6	Terminales de Calificación Táctil de 8" (Tablet Industrial)	48 UN	
7	Player Compatible con Digiturno para Pantalla	5 UN	
8	Kiosco Elite para la Toma del Turno con lector de Cédula	7 UN	
9	Monitor Industrial de 50" + Soporte Ecualizable	5 UN	
Nota: Solución alojada en la Infraestructura Tecnológica de la Entidad Fee Mensual Vencido Oficinas Nuevas: Cartagena, Barranquilla, Manizales y Bucaramanga		**Subtotal**	**$ 10.275.850,00**
		IVA	**$ 1.952.411,50**
		Total	**$ 12.228.261,50**

Para la Vigencia 2026 el valor total de la suscripción será: $ 24.456.523,00

Suscripción Vigencia 2027

PLATAFORMA DE ATENCIÓN INTELIGENTE DIGITURNO 5 - SUSCRIPCIÓN 6 MESES (OPERACIÓN SIETE SEDES)			
Item	**Descripción**	**CANT.**	**Precio Mensual**

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

1	Licencias Terminal Virtual Digiturno. Operación y Atención de Turnos Funcionarios	33 UN	$ 14.687.514,84
2	Licencia Terminal Virtual Digiturno Administrador	1 UN	
3	Licencia C-Media - Pantalla. Gestión y Visualización de Contenido Multimedia y Grilla de Turnos en Pantallas	4 UN	
4	Licencia C-Media Atril. Gestión de Interfaz y Look and Feel de Servicios en Pantalla Touch	4 UN	
5	Módulo de Agendamiento de Citas: Aplicación de software que conecta a las personas que requieren un servicio, con la Empresa que lo suministra, mediante la programación de una cita presencial y/o virtual.	1 UN	
6	Terminales de Calificación Táctil de 8" (Tablet Industrial)	48 UN	
7	Player Compatible con Digiturno para Pantalla	5 UN	
8	Kiosco Elite para la Toma del Turno con lector de Cédula	7 UN	
9	Monitor Industrial de 50" + Soporte Ecualizable	5 UN	
	Nota: Solución alojada en la Infraestructura Tecnológica de la Entidad **Fee Mensual Vencido** **Oficinas Nuevas: Cartagena, Barranquilla, Manizales y Bucaramanga**	**Subtotal**	**$ 14.687.514,84**
		IVA	**$ 2.790.627,82**
		Total	**$ 17.478.142,66**

Para la Vigencia 2027 el valor total de la suscripción será: $ 104.868.855,96

5.1. Certificado de Disponibilidad presupuestal

El valor de la vigencia 2026, estimado en la suma de VEINTISIETE MILLONES CIENTO TREINTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS SETENTA Y TRES PESOS M/CTE ($27.139.973), se encuentra amparado con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 35926 del 18 de junio de 2026, expedido por el Grupo de Presupuesto de la Superintendencia de Sociedades con cargo al rubro A-02-02-02-008-007 SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, REPARACIÓN E INSTALACIÓN (EXCEPTO SERVICIOS DE CONSTRUCCIÓN).
El valor de la vigencia 2027, por CIENTO CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y SEIS PESOS M/CTE ($104.868.856), se encuentra amparado con el cupo de vigencias futuras para gastos de funcionamiento

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

financiados con recursos propios autorizado por la Dirección General del Presupuesto Público Nacional, número 3326, expediente No. 912/2026/SITPRES.

5.2. Plazo del contrato

El plazo es desde el inicio del contrato en SECOP II, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato, y hasta el 30 de junio de 2027.

5.3. Forma de pago

Los pagos para la prestación de servicios para el soporte, mantenimiento con repuestos, actualización y ejecución de mejoras evolutivas en el sistema DIGITURNO orientadas a optimizar su funcionalidad cuyo valor total corresponde a CIENTO TREINTA Y DOS MILLONES OCHO MIL OCHOCIENTOS VEINTINUEVE PESOS M/CTE ($132.008.829) moneda corriente incluido IVA., y demás impuestos y erogaciones a que haya lugar, se pagaran de la siguiente manera:

La Entidad pagará ocho (8) cuotas mensuales vencidas, por el servicio efectivamente prestado en cada periodo, así:

Pago	Concepto	Mes estimado de pago
1	Actualización de versión y mantenimiento de equipos de la Entidad + suscripción noviembre 2026	Noviembre se pagará proporcional a los días efectivamente prestados.
2	Suscripción diciembre 2026	Diciembre 2026 (corte de vigencia)
3	Suscripción enero 2027	Febrero 2027
4	Suscripción febrero 2027	Marzo 2027
5	Suscripción marzo 2027	Abril 2027
6	Suscripción abril 2027	Mayo 2027
7	Suscripción mayo 2027	Junio 2027
8	Suscripción junio 2027	Julio 2027

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

- Cada pago se efectúa dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la radicación de la factura, con el informe del periodo y el cumplido a satisfacción por parte del supervisor del contrato.
- La factura se acompaña del informe de servicios prestados y de cumplimiento de ANS del periodo.
- Los valores incluyen IVA y demás impuestos y erogaciones a que haya lugar, y se definen con base en el presupuesto oficial y el estudio de mercado de la Entidad.
- El primer pago incluye la actualización de versión y el mantenimiento de los equipos de la Entidad, contra entrega del acta de actualización en las sedes de Bogotá, Medellín y Cali y del certificado de soporte y derecho a actualizaciones.

6. JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE.

De conformidad con lo dispuesto en el literal g) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y en el artículo 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015, la selección del contratista para la prestación de servicios de soporte, mantenimiento con repuestos, actualización y ejecución de mejoras evolutivas en el sistema DIGITURNO se realiza mediante contratación directa. A su vez, el artículo 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015 establece que no existe pluralidad de oferentes cuando solo una persona natural o jurídica puede proveer el bien o servicio por ser titular de los derechos de propiedad industrial o de autor o por ser proveedor exclusivo en el territorio nacional.

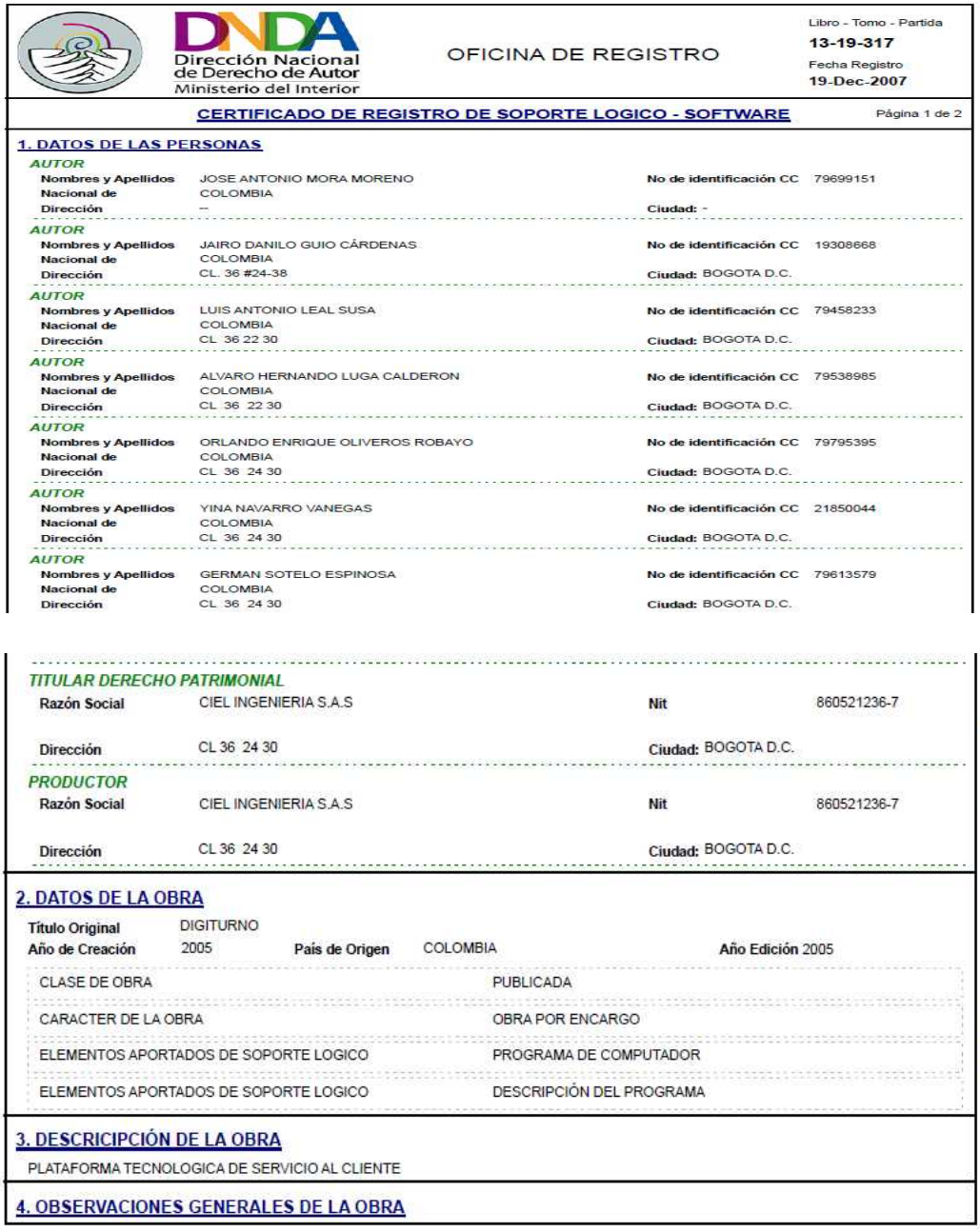
De igual forma, el numeral 3.1.17.4 literal d) del Manual de Contratación de la Superintendencia de Sociedades señala que la inexistencia de pluralidad de oferentes se configura cuando no existe pluralidad de personas que puedan proveer el bien o servicio por ser proveedor exclusivo o titular único de los derechos correspondientes.

Lo anterior, teniendo en cuenta que, **CIEL INGENIERÍA S.A.S** es la única empresa facultada para prestar los servicios especializados requeridos sobre la plataforma DIGITURNO, por cuanto ostenta la titularidad y/o exclusividad necesaria para realizar las actividades de soporte, mantenimiento, actualización y mejoras evolutivas de la solución. Una vez revisada la oferta presentada y sus soportes, se constató que cuenta con la capacidad, idoneidad y experiencia para ejecutar el objeto contractual, razón por la cual se concluye que se encuentran acreditados los presupuestos legales para adelantar la contratación directa por inexistencia de pluralidad de oferentes, siendo su propuesta la más favorable para satisfacer la necesidad de la Entidad.

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Certificado de Titularidad del software DIGITURNO

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411



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 CÁRDENAS — 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: 79538985
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: 21850044
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.

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

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

CLASE DE OBRA	PUBLICADA
CARACTER DE LA OBRA	OBRA POR ENCARGO
ELEMENTOS APORTADOS DE SOPORTE LOGICO	PROGRAMA DE COMPUTADOR
ELEMENTOS APORTADOS DE SOPORTE LOGICO	DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

3. DESCRICIPCIÓN DE LA OBRA

PLATAFORMA TECNOLOGICA DE SERVICIO AL CLIENTE

4. OBSERVACIONES GENERALES DE LA OBRA

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

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 2 de 2

SE ANEXA 1 CD
NOTA: POR ACTA 962, SE MODIFICA LA PARTIDA EN EL SENTIDO DE CAMBIAR LA PERSONA JURÍDICA DE CIEL INGENIERIA LTDA, POR CIEL INGENIERIA S.A.S, LA CUAL ACTUA COMO PRODUCTOR Y TITULAR DE LOS DERECHOS PATRIMONIALES DE LA OBRA.

MEDIANTE ACTA NO.2368 DE 2017 SE MODIFICA EL PUNTO 2. DATOS DE LA OBRA (TÍTULO) : DE "DIGITURNO IT" A "DIGITURNO"

5. DATOS DEL SOLICITANTE

Nombres y Apellidos JAIRO DANILO GUIO CARDENAS
Nacional de COLOMBIA
Dirección CL 36 22 30
Correo electrónico
En representación de EN NOMBRE PROPIO

No de Identificación C.C 19308668
Ciudad BOGOTA D.C.
Teléfono 3379088
Medio Radicación ENTREGA PERSONAL
Radicación de entrada 1-2007-33468

MARIA FERNANDA CARDENAS NIEVES
JEFE OFICINA DE REGISTRO (E)

DFAA

Descargado a través de www.registroenlinea.gov.co, el 24 de Septiembre de 2026 a las 15:56:07

Nota: El derecho de autor protege exclusivamente la forma mediante la cual las ideas del autor son descritas, explicadas, ilustradas o incorporadas a las obras . No son objeto de protección las ideas contenidas en las obras literarias y artísticas, o el contenido ideológico o técnico de las obras científicas, ni su aprovechamiento industrial o comercial (artículo 7o. de la Decisión 351 de 1993).

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Certificado de soporte C-MEDIA

Superintendencia de Industria y Comercio

CERTIFICACIÓN DE RENOVACIÓN DE UN SIGNO DISTINTIVO

DATOS DEL SIGNO

Marca (Mixta):	C-Media
Clase (s):	9, 35 y 42
Número de certificado:	535104
Vigencia:	14 de marzo de 2036
Expediente No:	15236145
Caso No.	SD2025/0107947
Fecha de inscripción:	17 de octubre de 2025

TITULAR (ES) DEL SIGNO DISTINTIVO

Nombre: CIEL INGENIERIA S.A.S.

Apoderado del Signo Distintivo

Sebastián Salazar Castillo
Carrera 11B # 98-08 Oficina 403
BOGOTÁ 110221 D.C.
COLOMBIA

7. IDENTIFICACION, EVALUACION Y ASIGNACION DE LOS RIESGOS PREVISIBLES:

Los riesgos de tipo administrativo y aquellos que pueda presentar el proceso de contratación para el cumplimiento de las metas y objetivos de este, se identifican, clasifican, evalúan, asignan y tratan de acuerdo con el cuadro anexo formato GCT-FM-015.

8. ANALISIS QUE SUSTENTAN LA EXIGENCIA DE GARANTIAS

Teniendo en cuenta la identificación, evaluación y asignación de los riesgos señalados, se considera necesario la exigencia de garantía con los siguientes amparos:

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

N	Amparo	Valor asegurado	Tiempo asegurado
1	Cumplimiento	10% valor del contrato	El plazo del contrato y cuatro (4) meses más
2	Calidad de los servicios	10% valor del contrato	El plazo del contrato y cuatro (4) meses más.
3	Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales	5% valor del contrato	El plazo del contrato y tres (3) años más
4	Calidad y correcto funcionamiento de bienes	10% valor del contrato	El plazo del contrato y un (1) años más

9. ANALISIS DE APLICACIÓN DE ACUERDOS COMERCIALES

De conformidad con el Manual para el Manejo de los Acuerdos Comerciales de los Procesos de Contratación, publicado en el portal de Colombia Compra Eficiente, el presente proceso de selección, por encontrarse dentro de las causales de contratación directa, no requiere el análisis para la verificación de la aplicación de Acuerdos Comerciales.

10. ESTUDIO DEL SECTOR

La Superintendencia de Sociedades procede a establecer cuál es la necesidad de la Entidad, cómo satisfacerla y encontrar cómo proveer los servicios que se requieren, como parte de la etapa de la planeación del presente proceso de selección, para lo cual se requiere el análisis del sector. Lo anterior, de conformidad con lo previsto en el Decreto 1082 de 2015 y los lineamientos establecidos por Colombia Compra Eficiente.

10.1. Aspectos Generales del Mercado

A nivel nacional e internacional, el mercado de soluciones tecnológicas para la gestión de turnos y la atención al usuario se caracteriza por la necesidad de contar con sistemas confiables, actualizados y adaptables a los requerimientos operativos de las organizaciones, que permitan optimizar los procesos de atención, mejorar la experiencia de los usuarios y garantizar la continuidad del servicio. En este contexto, prestación de servicios para el soporte, mantenimiento con repuestos, actualización y ejecución de mejoras evolutivas en el sistema DIGITURNO orientadas a optimizar su funcionalidad constituyen elementos fundamentales para preservar la disponibilidad, seguridad y eficiencia de estas soluciones. La prestación de dichos servicios requiere conocimientos especializados sobre la arquitectura y el funcionamiento del sistema, así como la capacidad técnica para atender incidentes, corregir fallas e incorporar ajustes que respondan a las necesidades cambiantes de las entidades.

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Para el caso de la Superintendencia de Sociedades, las condiciones particulares del mercado están determinadas por la titularidad exclusiva de los derechos de autor del software DIGITURNO por parte de CIEL INGENIERÍA S.A.S., circunstancia acreditada mediante la certificación expedida por la Dirección Nacional de Derecho de Autor, correspondiente al registro 13-19-317 del libro 13, tomo 19, partida 317 del 19 de diciembre de 2007. En consecuencia, resulta conveniente desde las perspectivas técnica, económica y de calidad, al permitir la continuidad de la prestación de servicios para el soporte, mantenimiento con repuestos, actualización y ejecución de mejoras evolutivas en el sistema DIGITURNO orientadas a optimizar su funcionalidad por parte del titular de los derechos del sistema, favoreciendo la adecuada operación de la solución y la protección de la inversión tecnológica realizada por la Entidad.

10.1.1. Contexto Económico

✓ **Productos incluidos dentro de este sector**

CLASIFICADOR UNSPSC	DESCRIPCIÓN
81111504	Servicios de Programación de Aplicaciones
81111812	Servicio de mantenimiento o soporte de hardware del computador
81111819	Servicios de garantía de calidad
81111820	Servicios de funcionalidad del sistema
81112200	Mantenimiento y soporte de software
81112202	Parches o Actualizaciones de Software
81112501	Servicio de licencias del software del computador
81112502	Servicio de alquiler o leasing de hardware de computador

El sector que comúnmente presta estos servicios también ofrece productos y servicios tales como:

- Software de gestión de atención al ciudadano.
- Sistemas de administración de turnos y filas de espera.
- Aplicaciones empresariales.
- Soluciones en la nube.
- Hardware especializado para puntos de atención.
- Plataformas de señalización digital (Digital Signage).
- Sistemas de medición de satisfacción ciudadana.
- Kioscos de autogestión.
- Servicios de consultoría, soporte técnico y mantenimiento especializado.

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

✓ **Gremios y asociaciones que participan en el sector**

Dentro de las entidades estatales que apoyan el sector se encuentran:

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC): entidad encargada de diseñar, formular, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del Sector TIC en Colombia. Asimismo, impulsa la transformación digital del Estado, la conectividad, la apropiación de tecnologías digitales, el cierre de la brecha digital y la administración del espectro radioeléctrico.

Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación (Minciencias): organismo rector de la política nacional de ciencia, tecnología e innovación (CTeI), responsable de fortalecer las capacidades de investigación, desarrollo tecnológico e innovación del país, promoviendo la generación y aplicación del conocimiento para el desarrollo económico y social de Colombia.
Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC): entidad encargada de regular los mercados de comunicaciones, proteger los derechos de los usuarios, promover la competencia, incentivar la inversión, fomentar la calidad de los servicios y garantizar el pluralismo informativo en Colombia.

Adicionalmente, en el sector se destacan entidades, gremios y asociaciones como:

- ANDESCO - Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones.
- CCIT - Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones.
- FEDESOFT - Federación Colombiana de la Industria de Software y Tecnologías Informáticas Relacionadas.
- ASOTIC - Asociación de Operadores de Tecnologías de Información y Comunicaciones de Colombia.
- ASOMEDIOS - Asociación Nacional de Medios de Comunicación.
- ACIEM - Asociación Colombiana de Ingenieros.
- ACIS - Asociación Colombiana de Ingeniería de Sistemas.

✓ **Cifras totales de ventas**

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Según Gartner, el gasto mundial en TI alcanzaría USD 6,37 billones en 2026, lo que representa un crecimiento estimado de 14,2% frente a 2025[1].

En cuanto a Colombia, el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones generó más de 370,000 empleos directos en 2025 y aportó cerca de $58 billones a la economía nacional, equivalente al 3,5 % del valor agregado del país, según datos del DANE.[2]

✓ **Perspectivas de crecimiento, inversión y ventas**

A nivel global, el sector TIC se encamina hacia un dinamismo impulsado de forma estructural por la Inteligencia Artificial y la computación en la nube. Según proyecciones de consultoras como Gartner, se estima que el gasto mundial en TI experimentará un incremento del 14,2% para finales de 2026, impulsando la inversión agregada en el sector hacia los USD 6,37 billones para 2027 con un claro liderazgo en los segmentos de software y servicios de infraestructura.[3] En paralelo, las ventas mundiales de dispositivos tecnológicos y de consumo masivo alcanzarán los USD 1,4 billones hacia el cierre de 2026 de acuerdo con informes de GfK y NIQ, marcando un entorno de consumo maduro donde el comprador corporativo y el particular priorizarán la justificación estricta del valor y la innovación tangible integrada con IA.[4]

En contraste, el mercado de Colombia se encuentra en una etapa de transición estructural y consolidación de infraestructura digital. Cifras consolidadas del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) y el MinTIC sitúan el Valor Agregado Bruto del sector local en cerca de $58,1 billones de COP (un 3,47% del PIB nacional)[5], con una perspectiva de estabilización en sus tasas de crecimiento hacia 2027 debido a una moderación generalizada del consumo privado. No obstante, la inversión sectorial mantendrá un rumbo firme gracias a la hoja de ruta pública del Plan TIC 2026-2030[6], el

[1] https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2026-07-27-gartner-forecasts-worldwide-it-spending-to-grow-14-point-2-percent-in-2026-totaling-6-point-37-trillion
[2] https://www.poli.edu.co/blog/poliverso/futuro-de-las-tic-en-colombia
[3] https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2026-07-27-gartner-forecasts-worldwide-it-spending-to-grow-14-point-2-percent-in-2026-totaling-6-point-37-trillion
[4] https://investors.nielseniq.com/news/news-details/2026/Global-Tech-Sales-Forecast-to-Reach-1-4-Trillion-in-2026-Even-as-56-of-Consumers-Delay-Purchases-NIQ-Finds/default.aspx
[5] https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-satelite/cuenta-satelite-de-las-tecnologias-de-la-informacion-y-las-comunicaciones-cstic
[6] https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/Noticias/440507:Colombia-va-por-el-Milagro-Tecnologico-MinTIC-invito-al-Sector-TIC-a-definir-la-ruta-que-potencialice-la-productividad-del-pais-gracias-a-la-tecnologia

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

despliegue comercial continuo de las redes 5G y una fuerte inyección de capital privado en el mercado de centros de datos, cuya valoración proyectada por firmas de analistas locales apunta a pasar de USD 450 millones a más de USD 1.400 millones para el cierre de la década.

✓ **Variable económica que afecta al sector**

Tasa de cambio (TRM): La Tasa Representativa del Mercado (TRM), que expresa el valor del dólar estadounidense en pesos colombianos, constituye una variable relevante para el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), debido a la dependencia de componentes tecnológicos, licencias de software, equipos especializados y servicios de soporte cuyos precios pueden estar denominados o referenciados en moneda extranjera. En consecuencia, las fluctuaciones de la tasa de cambio pueden incidir en los costos de adquisición, renovación, mantenimiento y actualización de las soluciones tecnológicas contratadas por las entidades.

Ilustración 2
GRAFICA COMPORTAMIENTO DEL DOLAR 2026



Fuente: https://www.dolar-colombia.com/

De acuerdo con las cifras reportadas para el 17 de octubre del 2026 subió 4.21 Pesos, correspondiente a un aumento del 0.13% con respecto al día anterior. La TRM disminuyó un 18.12% (702.4 Pesos) en referencia al mismo día del año anterior, pero subió un 1.48% (46.21 Pesos) comparando con el mismo día del mes anterior. Este comportamiento evidencia una reducción interanual del valor del dólar, acompañada de una variación al alza en el corto plazo.

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Salario mínimo: Como es de suponerse el salario mínimo al igual que el índice de precios al consumidor crecen anualmente, en cualquier economía que se considere competitiva. Además, son variables que afectan la actividad económica estudiada toda vez que las actividades que allí se enmarcan son desarrolladas por fuerza laboral.

El monto del salario mínimo para el año 2026 quedó en $ 1'750.905 de pesos (Un millón setecientos cincuenta mil novecientos cinco pesos) y un auxilio de transporte de $249.095 pesos (un salario mínimo y un auxilio de transporte suman en total $ 2'000.000 de pesos), decretado por el gobierno nacional después que no hubiera acuerdo entre las partes en la mesa de concertación.

El incremento del salario mínimo para 2026 es del 23.00% frente al millón cuatrocientos veintitrés mil quinientos pesos ($ 1'423.500) del salario mínimo en 2025 (lo que representa un aumento de +$327.405 pesos). Este nuevo valor rige a partir del 1 de enero de 2026, junto con un incremento del 24.55% en el subsidio de transporte (+$49.095 pesos). En total, el incremento combinado que percibirán los empleados que devengan un salario mínimo con subsidio de transporte es del 23.19%, equivalente a un total de +$376.500 pesos adicionales respecto al año anterior.

Ilustración 3. Salario Mínimo en Colombia



Fuente: Diario La República

De acuerdo con las primeras proyecciones técnicas del mercado compiladas por firmas consultoras como Moore Colombia, se anticipa que el incremento del salario mínimo para el año 2027 se ubicará en un rango estimado de entre el 8% y el 9,5%, situando el salario

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

básico de referencia entre $1.890.977 y $1.925.996 mensuales. Esta proyección macroeconómica, impulsada por la inercia de la inflación anual que se situó en 6,24% en agosto de 2026 de acuerdo con el DANE, genera un impacto directo en los presupuestos de contratación estatal.

10.1.2. Contexto Técnico

La solución DIGITURNO 5, desarrollada y comercializada por Ciel Ingeniería S.A.S., es una plataforma modular, flexible y escalable orientada a la gestión de la atención presencial y a la optimización de los flujos de servicio. Su funcionalidad permite organizar la interacción con los usuarios, administrar los procesos de atención y disponer de información para el seguimiento de la operación y la toma de decisiones. De acuerdo con los módulos implementados, la solución facilita la generación de reportes e indicadores de gestión relacionados con la atención prestada, el comportamiento de la demanda y el desempeño de los puntos de servicio, contribuyendo a identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios de la Entidad.[7]

La solución puede complementarse con herramientas de monitoreo de recursos, tableros de control, encuestas de satisfacción y reportes personalizados, que permiten consolidar información relevante para evaluar el funcionamiento del servicio y la experiencia de los ciudadanos. Asimismo, contempla la integración con SCALA, componente utilizado para la administración y publicación de contenidos digitales en pantallas informativas. Esta funcionalidad permite difundir información institucional, orientaciones sobre trámites y servicios, campañas pedagógicas y otros mensajes de interés ciudadano en las sedes de atención, aprovechando los tiempos de espera para fortalecer la comunicación entre la Entidad y sus usuarios.[8]

Con la actualización a la última versión de Digiturno 5, la solución de la Entidad pasa a una arquitectura centralizada para las siete (7) sedes, alojada en la infraestructura tecnológica de la Superintendencia, con consulta de estadísticas por sede y consolidadas. La publicación de contenidos en las pantallas pasa a C-Media Software, integrado a la plataforma, y la licencia de SCALA que tiene la Entidad sigue vigente hasta el 4 de septiembre de 2027. Además, se incorpora el módulo de agendamiento de citas desde la página web de la Entidad.

[7] https://www.cielingenieria.com/digiturno/
[8] https://www.cielingenieria.com/casos-de-exito/caso-de-exito-la-dian-moderniza-su-sistema-de-atencion-con-el-fin-de-brindar-una-mejor-experiencia-al-usuario/

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Adicionalmente, según los componentes implementados, DIGITURNO puede incorporar kioscos de autogestión y dispositivos para la recopilación de información sobre la satisfacción de los usuarios. Estos recursos apoyan la gestión de turnos y la evaluación de la percepción ciudadana sobre la atención recibida, generando información útil para el mejoramiento continuo de los procesos institucionales. La disponibilidad de estas funcionalidades depende de los módulos y dispositivos efectivamente incluidos en la solución instalada en la Entidad.

Desde el punto de vista técnico, DIGITURNO 5 requiere condiciones adecuadas de disponibilidad, compatibilidad e integración entre sus componentes de software, los dispositivos de atención y los sistemas de visualización de contenidos que formen parte de la implementación. Por esta razón, la continuidad y el funcionamiento adecuado de la solución hacen necesario contar con los servicios de soporte técnico especializado, atención de incidentes, mantenimiento y actualización que correspondan al alcance contratado. Estas actividades permiten atender oportunamente las fallas que puedan presentarse, preservar la operatividad de los componentes implementados y mantener la capacidad de la plataforma para respaldar los procesos de atención presencial de la Entidad.

10.1.3. Contexto Ambiental

Desde el punto de vista ambiental, la contratación de los servicios de renovación, soporte técnico y mantenimiento de la solución DIGITURNO contribuye al aprovechamiento eficiente de los recursos tecnológicos existentes, al favorecer la continuidad operativa de la plataforma y prolongar la vida útil de sus componentes, siempre que su estado técnico lo permita. El mantenimiento preventivo y correctivo puede reducir la necesidad de reemplazar prematuramente equipos y dispositivos, disminuyendo potencialmente la generación de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) y el consumo de recursos asociados a la fabricación, transporte e instalación de nuevos elementos tecnológicos. Asimismo, la gestión automatizada de turnos puede contribuir a organizar los flujos de usuarios y evitar desplazamientos o tiempos de espera innecesarios dentro de las sedes de atención, aunque estos beneficios dependen de las condiciones de operación y del uso efectivo de la solución.

De igual manera, la continuidad de DIGITURNO y de sus componentes de información digital, como las pantallas administradas mediante SCALA, facilita la difusión electrónica de información institucional, orientaciones y campañas pedagógicas, lo que puede disminuir la

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

necesidad de imprimir avisos, carteles y otros materiales informativos de uso temporal. La renovación de los servicios también permite mantener disponibles las herramientas digitales de atención y comunicación, favoreciendo una gestión institucional más eficiente en el uso de los recursos. En este sentido, se recomienda que las actividades de mantenimiento y eventual sustitución de equipos contemplen prácticas de uso eficiente de la energía, reparación cuando resulte técnica y económicamente viable, y gestión adecuada de los residuos electrónicos conforme a la normativa ambiental aplicable.

Los equipos obsoletos que se reemplazan con esta contratación (atriles, CPU con Windows 7, impresoras y terminales de calificación) se deben dar de baja según el procedimiento de la Entidad y la normativa de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (Ley 1672 de 2013). En los equipos en alquiler, la reposición y la disposición final al terminar su vida útil quedan a cargo del proveedor, lo que evita que la Entidad acumule equipos obsoletos.

10.1.4. Comportamiento del Gasto Histórico

Con el ánimo de identificar experiencias de contratación similares que permitan definir parámetros para la estructuración del proceso, se identificaron en el Sistema Electrónico de Contratación Pública SECOP II, procesos adelantados por diferentes entidades públicas y por la entidad, cuyo objeto de contratación es similar a la del presente proceso contratación.

a. ¿Cómo ha adquirido la Entidad Estatal en el pasado este bien, obra o servicio?

Contratos suscritos por la Superintendencia de Sociedades en vigencias anteriores:

Referencia	Descripción	Fecha de publicación	Link	Valor
CONTRATO 394 DE 2023	**Prestación del servicio de soporte, mantenimiento con repuestos y actualización de la solución de DIGITURNO.**	**21/12/2023**	Detalle	$ 196.846.702,06
CONTRATO 168 DE 2023	**Prestación del servicio de soporte, mantenimiento con repuestos y actualización de la solución de DIGITURNO**	**18/05/2023**	Detalle	$ 34.736.946,00

b. ¿Cómo adquieren otras Entidades Estatales y las empresas privadas este bien, obra o servicio?

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

ENTIDAD ESTATAL	REF.	DESCRIPCIÓN	FECHA Y DURACIÓN	VALOR	LINK	PROVEEDOR
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	558-2026 Contratación directa	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.	30/01/2026 330 días	$ 55.571.060,00	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.9877713&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true	Ciel Ingeniería S.A.S
FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	489-2025 Contratación directa	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	11/07/2025 166 días	$ 120.205.441,00	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.8423296&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true	Ciel Ingeniería S.A.S
INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI - IGAC	35212 DE 2025 Contratación directa	Contratar los servicios de soporte y mantenimiento del sistema Digiturno, que requiere la entidad.	17/12/2025 54 días	$ 144.514.087,00	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.9295297&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true	Ciel Ingeniería S.A.S
INVIAS	2090-2025 Contratación directa	RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE, | MANTENIMIENTO Y DERECHO A ACTUALIZACIONES DEL | SOFTWARE DIGITURNO PARA EL INSTITUTO NACIONAL | DE VÍAS.	15/12/2025 12 días	$ 54.681.780,00	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.9294536&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true	Ciel Ingeniería S.A.S

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

ENTIDAD ESTATAL	REF.	DESCRIPCIÓN	FECHA Y DURACIÓN	VALOR	LINK	PROVEEDOR
DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN	00-174-2025 Contratación directa	RENOVAR LOS DERECHOS DE ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DEL SISTEMA DE TURNOS DIGITURNO5 Y SCALA PARA LA U.A.E. DIAN.	30/12/2025	$ 115.390.625,00	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.9354056&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true	Ciel Ingeniería S.A.S
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	CO1.PCCNTR.8900909 Contratación directa	CONTRATAR LA ADQUISICION DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA EL SOFTWARE DE ASIGNACION DE TURNOS DIGITURNO DE LA SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO.	23/01/2026 26 días	$ 48.728.000,00	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.9533596&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true	Ciel Ingeniería S.A.S

De los cuadros anteriores se concluye que las entidades públicas contratan el soporte, mantenimiento y actualización de DIGITURNO directamente con Ciel Ingeniería S.A.S., por contratación directa e inexistencia de pluralidad de oferentes, y que la Superintendencia ha venido contratando estos servicios de manera continua desde 2023. El análisis de los valores frente a esta oferta se presenta en el numeral siguiente.

10.1.5. Análisis de la Oferta

A continuación, se presenta el informe analítico de la contratación estatal basada en la oferta comercial y el comportamiento del mercado de Ciel Ingeniería S.A.S. (NIT 860521236) durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2025 y el 14 de octubre de 2026 según lo consultado en la página de SECOP.[9]

La consulta se hizo en el buscador de procesos de contratación de Colombia Compra Eficiente, con el perfil de proveedores y el NIT de Ciel Ingeniería S.A.S., para el periodo indicado. El resultado es el siguiente:

[9] https://consultaprocesos.colombiacompra.gov.co/

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Plataforma	Contratos	Tipo de entidades
SECOP I	24	Entidades con régimen contractual especial, en su mayoría cámaras de comercio
SECOP II	35	Ministerios, departamentos administrativos y superintendencias, por contratación directa
Total	**59**	

a) Estructura de la contratación por plataforma

Entre los registros analizados se identificaron 59 contratos de CIEL INGENIERÍA S.A.S. con entidades del Estado, distribuidos en las dos plataformas oficiales de Colombia Compra Eficiente:

SECOP I (24 registros): corresponde principalmente a entidades con régimen contractual especial, en particular Cámaras de Comercio de diferentes regiones del país (Bogotá, Cartagena, Neiva, Facatativá, Pasto, Bucaramanga y Tumaco).
SECOP II (35 registros): corresponde principalmente a ministerios, departamentos administrativos y superintendencias. En estos procesos, la causal invocada de manera expresa es la inexistencia de pluralidad de oferentes en el mercado, que habilita la contratación directa.

b) Fundamento jurídico: titularidad de los derechos de autor

CIEL INGENIERÍA S.A.S. diseñó y desarrolló el software DIGITURNO y es su titular, según el registro de soporte lógico concedido por la Dirección Nacional de Derecho de Autor (libro 13, tomo 19, partida 317 del 19 de diciembre de 2007). Además, la marca está registrada ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Por esta razón, solo el titular puede:

- ✓ Suministrar y licenciar el software, y mantenerlo y actualizarlo a nuevas versiones (como DIGITURNO 5).
- ✓ Intervenir su código fuente y sus protocolos de comunicación con el hardware, que están incorporados en el firmware de los tableros y terminales.

En consecuencia, para el soporte, mantenimiento y actualización de DIGITURNO no existe pluralidad de oferentes en el mercado. Esto fundamenta la contratación directa de que trata el literal g) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, desarrollado en el artículo 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015, y se acredita con el certificado de registro ya mencionado.

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

c) Compatibilidad y continuidad del servicio

Las entidades que ya operan la solución (atriles, pantallas, kioscos, terminales, tableros y software) requieren que el mantenimiento, las actualizaciones y las eventuales migraciones sean ejecutados por quien conoce y controla la arquitectura del sistema. De ese modo se conservan la estabilidad operativa, la integridad de los datos y las condiciones de garantía del fabricante, y se asegura la continuidad de la atención presencial al ciudadano.

d) Calidad y capacidad del proveedor

La oferta evaluada acredita las siguientes condiciones de calidad:

- ✓ Producto propio: el contratista diseña y fabrica el software y buena parte del hardware (tableros generales e individuales, terminales, atriles de botones, informadores, hubs y unidades de control), lo que le permite resolver las fallas en origen.
- ✓ Servicio integral que cubre todo el ciclo de vida de la solución: mantenimiento preventivo y correctivo de software y hardware, actualización de licencias, capacitación, soporte y suministro de repuestos originales.
- ✓ Niveles de servicio (ANS) con tiempos máximos de respuesta y solución por prioridad, medición periódica e informes de cumplimiento.
- ✓ Mesa de servicio con varios canales (portal, teléfono, correo y acceso remoto) y cobertura nacional para asistencia en sitio.
- ✓ Experiencia verificable en el sector público, evidenciada en los 59 contratos analizados.

e) Tipología del objeto contractual

Los contratos se agrupan en tres tipologías: soporte, mantenimiento y actualización (la de mayor volumen); suscripciones y servicios en la nube sobre Microsoft Azure; y suministro de componentes (repuestos, papelería técnica, licencias de reproducción de contenidos Scala, CPU, players, kioscos y atriles).

f) Costo total de propiedad (2026–2027)

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Desde el costo total de propiedad, continuar con la solución DIGITURNO durante el periodo 2026–2027 es la alternativa más eficiente para la Entidad. La plataforma ya está instalada, parametrizada y en operación, de modo que su continuidad solo exige el costo de la actualización, el mantenimiento de los equipos propios y la suscripción hasta el 30 de junio de 2027, estimado en CIENTO TREINTA Y DOS MILLONES OCHO MIL OCHOCIENTOS VEINTINUEVE PESOS M/CTE ($132.008.829).

Reemplazarla implicaría sumar costos que hoy no se causan:

- ✓ Nuevo licenciamiento y nueva infraestructura: servidor, terminales, atriles, pantallas, kioscos y tableros, hoy en funcionamiento y mantenidos por el proveedor.
- ✓ Implementación, migración de datos y configuración de los módulos de turnos, agendamiento, encuestas y workflow, con su capacitación.
- ✓ Pruebas y puesta en marcha, con riesgo de interrupción o menor calidad en la atención presencial al ciudadano durante la transición.
- ✓ Costos propios de un proceso de contratación de mayor alcance, como la estructuración, evaluación y supervisión.

A cambio, el contrato de 8 meses aporta:

- ✓ Costos previsibles, con pagos mensuales fijos y servicios incluidos: mantenimiento preventivo y correctivo con repuestos, actualización del software, capacitaciones, soporte y reposición de los equipos incluidos en la suscripción.
- ✓ Continuidad del servicio, respaldada por ANS con tiempos máximos de respuesta y solución.
- ✓ Menor riesgo operativo, porque se conserva la compatibilidad entre el software, el hardware y las garantías.
- ✓ Por lo anterior, el costo de continuar hasta junio 30 de 2027 es inferior al costo y al riesgo de sustituir una solución ya amortizada y operativa.

g) Análisis del precio de la oferta

El valor de la oferta es de $132.008.829 IVA incluido y se compone así:

Concepto	Valor sin IVA	IVA	Valor total	% del total
Actualización de versión y mantenimiento de equipos de la Entidad (pago único)	$ 2.255.000	$ 428.450	$ 2.683.450	2,0%

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Suscripción vigencia 2026 (2 meses, fase de implementación)	$ 20.551.700	$ 3.904.823	$ 24.456.523	18,5%
Suscripción vigencia 2027 (6 meses, operación siete sedes)	$ 88.125.089	$ 16.743.767	$ 104.868.856	79,4%
Total	**$ 110.931.789**	**$ 21.077.040**	**$ 132.008.829**	**100%**

Casi el 98% del valor corresponde a la suscripción, que incluye las licencias, el alquiler de los equipos, el mantenimiento con repuestos, la reposición de equipos y las actualizaciones. La actualización de versión de las sedes actuales y el mantenimiento de los equipos propios de la Entidad pesan solo el 2% del valor, porque se aplica el licenciamiento a perpetuidad que ya tiene la Superintendencia.

Para comparar la oferta se usan los siguientes indicadores:

Indicador	Valor (IVA incluido)
Valor mensual promedio del contrato (8 meses)	$ 16.501.104
Valor mensual de la suscripción en operación plena (2027)	$ 17.478.143
Valor mensual por sede en operación plena (7 sedes)	$ 2.496.878
Valor mensual por sede en la fase de implementación (2026)	$ 1.746.895

h) Comparación con otras entidades

De los contratos de otras entidades con Ciel Ingeniería S.A.S. que se relacionan en el numeral anterior, se encuentra lo siguiente:

- ✓ Los valores van de $48.728.000 (Secretaría de Educación del Distrito) a $144.514.087 (IGAC), por lo que el valor de esta contratación está dentro del rango del mercado para servicios sobre la plataforma DIGITURNO.
- ✓ Los contratos del Ministerio de Justicia y del Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores tienen un plazo que permite calcular un valor mensual: cerca de $5.052.000 y $21.724.000, respectivamente. El valor mensual promedio de esta contratación ($16.501.104) queda entre los dos y es menor que el del Fondo Rotatorio, que también incluye renovación, mantenimiento y actualización de Digiturno 5 y licencias de contenidos.
- ✓ En los demás contratos (IGAC, INVIAS, DIAN y Secretaría de Educación) el plazo de ejecución no refleja el periodo de cobertura del servicio, por lo que no se llevan a valor mensual.
- ✓ Los contratos de otras entidades corresponden en su mayoría a soporte y actualización de software. Esta oferta incluye además el alquiler y mantenimiento de los equipos, la implementación en cuatro (4) sedes nuevas y el módulo de agendamiento de citas, por lo que su alcance es mayor.

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

i) Comparación con el gasto histórico de la Entidad

La Superintendencia invirtió $196.846.702 en el Contrato 394 de 2023, para el soporte, mantenimiento con repuestos y actualización de la solución en tres (3) sedes. Con esta contratación, por $132.008.829, la Entidad cubre siete (7) sedes, actualiza la plataforma a Digiturno 5 y reemplaza los equipos obsoletos sin comprar hardware.

j) Condiciones comerciales de la oferta

- ✓ Los valores son fijos durante el plazo del contrato. No hay ajuste por IPC ni por tasa de cambio.
- ✓ La suscripción se paga mes vencido, por el servicio efectivamente prestado, y el primer mes se paga proporcional si el contrato inicia después del 1 de noviembre de 2026.
- ✓ La actualización de versión se paga una sola vez, contra el acta de actualización de las sedes de Bogotá, Medellín y Cali.
- ✓ El mantenimiento con repuestos de los equipos propios de la Entidad no tiene costo adicional al de la actualización de versión.
- ✓ El proveedor entrega como valor agregado el módulo Smart Board, sin costo.

k) Variables económicas que afectan la oferta

La tasa de cambio afecta el costo de los equipos y componentes importados, y el incremento del salario mínimo de 2027 afecta el costo del personal de soporte y mantenimiento. Como los valores de la oferta son fijos hasta el 30 de junio de 2027, el riesgo de estas variaciones lo asume el contratista y no afecta el presupuesto de la Entidad.

Conclusión

Con base en lo anterior, el contratista es el titular de los derechos de autor sobre DIGITURNO y el único que puede prestar su soporte, mantenimiento y actualización. Por ello se justifica la contratación directa por inexistencia de pluralidad de oferentes. La calidad de su producto y servicio, la compatibilidad con la infraestructura instalada y los niveles de servicio ofrecidos permiten asegurar la continuidad de la atención presencial y el soporte de la infraestructura de atención al ciudadano. Además, el análisis del precio muestra que el valor de la oferta está dentro del rango de lo que pagan otras entidades por servicios sobre DIGITURNO, con un alcance mayor y con precios fijos durante el plazo del contrato.

11. ANEXOS AL ESTUDIO

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

11.1. Anexo Técnico
11.2. Formato GCT-FM-015 Valoración y evaluación de riesgo de los procesos de contratación.

ANEXO TÉCNICO

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES
Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
Grupo de Innovación, Desarrollo y Arquitectura de Aplicaciones

FICHA TÉCNICA

Objeto	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA EL SOPORTE, MANTENIMIENTO CON REPUESTOS, ACTUALIZACIÓN Y EJECUCIÓN DE MEJORAS EVOLUTIVAS EN EL SISTEMA DIGITURNO ORIENTADAS A OPTIMIZAR SU FUNCIONALIDAD.
Modalidad	Contratación directa – inexistencia de pluralidad de oferentes
Plazo	Hasta el 30 de junio de 2027, contado a partir del acta de inicio (previsto 1 de noviembre de 2026)
Sedes	Bogotá D.C. (sede principal), Medellín, Cali, Cartagena, Barranquilla, Manizales y Bucaramanga

1. ALCANCE

El contratista debe prestar los siguientes servicios sobre la solución DIGITURNO de la Entidad:

- **Actualización de versión:** migración a la última versión de Digiturno 5 y C-Media Software, bajo arquitectura centralizada y alojada en la infraestructura tecnológica de la Entidad, para las sedes de Bogotá, Medellín y Cali, aplicando el licenciamiento a perpetuidad vigente de la Entidad.
- **Ampliación a las intendencias nuevas:** implementación de la solución en Cartagena, Barranquilla, Manizales y Bucaramanga, con el módulo de agendamiento de citas y los elementos de hardware bajo la modalidad de suscripción mensual.

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

- **Soporte y mantenimiento:** soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo con repuestos y derecho a actualizaciones de todos los componentes de software y hardware incluidos, durante el plazo del contrato.
- **Mantenimiento de equipos de la Entidad:** soporte y mantenimiento preventivo y correctivo con repuestos de los equipos de propiedad de la Entidad que no tienen garantía: nueve (9) terminales de calificación en Bogotá y una (1) pantalla con su player en Cali, relacionados en el numeral 2 d).
- **Capacitación y transferencia de conocimiento** a los funcionarios de las siete (7) sedes.

No hacen parte del alcance las obras civiles, la instalación de puntos eléctricos o de red ni los desarrollos a la medida diferentes a los descritos en esta ficha.

2. COMPONENTES DE LA SOLUCIÓN

a) Licenciamiento actual de la Entidad que se actualiza (sedes de Bogotá, Medellín y Cali):

Componente	CANT.
Terminales virtuales de llamado Digiturno 5	15 UN
Licencias MPC pantallas	3 UN
Licencias MPC atril/kiosco	3 UN
Módulo de encuestas de satisfacción	1 UN

Se reutilizan los equipos más recientes de la Entidad: en Medellín una (1) pantalla de 43" con player y en Bogotá cuatro (4) monitores industriales Samsung QB55B de 55", adquiridos con el Contrato 394 de 2023. La licencia de SCALA se mantiene vigente hasta el 4 de septiembre de 2027.

Los equipos obsoletos que se reemplazan con los elementos de la suscripción están identificados en el inventario de equipos de DIGITURNO de octubre de 2026, que hace parte de la carpeta del proceso.

b) Elementos de la suscripción:

Ítem	Descripción	CANT.
1	Licencias Terminal Virtual Digiturno. Operación y atención de turnos funcionarios	33 UN
2	Licencia Terminal Virtual Digiturno Administrador	1 UN

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Ítem	Descripción	CANT.
3	Licencia C-Media Pantalla. Gestión y visualización de contenido multimedia y grilla de turnos	4 UN
4	Licencia C-Media Atril. Gestión de interfaz y look and feel de servicios en pantalla touch	4 UN
5	Módulo de agendamiento de citas presencial y/o virtual	1 UN
6	Terminales de calificación táctil de 8" (tablet industrial)	48 UN
7	Player compatible con Digiturno para pantalla	5 UN
8	Kiosco Elite para la toma del turno con lector de cédula	7 UN
9	Monitor industrial de 50" + soporte ecualizable	5 UN

La distribución final por sede la confirma el contratista en el plan de trabajo y la aprueba el supervisor del contrato.

d) Equipos de la Entidad incluidos en el soporte y mantenimiento con repuestos:

N°	Sede	Equipo	CANT.	Serial	Dependencia
1	Bogotá	Terminal de calificación	1 UN	0E7RG04Y0F	Apoyo Judicial
2	Bogotá	Terminal de calificación	1 UN	0E7RGOAJNI	Apoyo Judicial
3	Bogotá	Terminal de calificación	1 UN	LX202302060017	Gestión Documental
4	Bogotá	Terminal de calificación	1 UN	LX202302060015	Gestión Documental
5	Bogotá	Terminal de calificación	1 UN	0E7RG81HMT	Gestión Documental
6	Bogotá	Terminal de calificación	1 UN	0E7RGX9GU2	Gestión Documental
7	Bogotá	Terminal de calificación	1 UN	LX202302060002	Relación Estado Ciudadano
8	Bogotá	Terminal de calificación	1 UN	0E7RGLVQX8	Relación Estado Ciudadano
9	Bogotá	Terminal de calificación	1 UN	0E7RGT2UVX	Relación Estado Ciudadano
10	Cali	Pantalla LED 43" Samsung	1 UN	0J12HNBRC0069 7X	Sala de espera
11	Cali	CPU Player Dell OptiPlex 7010	1 UN	2JCN014	Sala de espera
		Total	11 UN		

Estos equipos son propiedad de la Entidad. Si un equipo no tiene reparación, el contratista lo informa por escrito al supervisor con el diagnóstico técnico.

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

2. CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

- La solución se instala en la infraestructura tecnológica de la Entidad (on premise), con arquitectura centralizada para las siete (7) sedes y consulta de estadísticas por sede y consolidadas.
- Gestión de turnos generales, preferenciales y prioritarios, según la ruta de atención y los criterios de priorización de la Entidad.
- Agendamiento de citas desde la página web de la Entidad, seleccionando servicio, sede, fecha y hora.
- Reportes estándar, pantalla gerencial y módulo Smart Board para consulta en línea de la atención por sede.
- Integración con el directorio LDAP de la Entidad para la gestión de perfiles de usuario.
- Kiosco con pantalla táctil de 15", lector de código de barras 1D y 2D para documento de identidad e impresora térmica de 80 mm. Terminal de calificación táctil de 8" de grado industrial. Monitor industrial de 50" para operación continua. Player compatible con Digiturno y C-Media.
- Cumplir las políticas de seguridad de la información de la Entidad. El acceso remoto para soporte se hace por la VPN que suministre la Entidad.

3. FASES Y PLAZOS DE EJECUCIÓN

Fase	Actividades	Plazo máximo
Inicio	Reunión de inicio, plan de trabajo, cronograma por sede y distribución de elementos.	5 días hábiles desde el acta de inicio
Actualización sedes actuales	Copia de seguridad, actualización a Digiturno 5 y C-Media en Bogotá, Medellín y Cali, pruebas y acta de actualización.	15 días hábiles desde el acta de inicio
Implementación intendencias nuevas	Definición del modelo de atención, entrega, instalación y configuración de los elementos, pruebas, capacitación y acta de puesta en operación por sede.	30 días hábiles desde el acta de inicio
Operación	Soporte, mantenimientos y actualizaciones en las siete (7) sedes.	Hasta el 30 de junio de 2027
Cierre	Entrega de la base de datos y reportes históricos. Retiro de los elementos de la suscripción si no se renueva el servicio.	Entrega: 5 días hábiles antes de terminar. Retiro: 15 días hábiles después de terminar

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Las actividades que puedan afectar la atención al ciudadano se hacen fuera del horario de atención, en ventanas aprobadas por el supervisor del contrato.

5. NIVELES DE SERVICIO (ANS)

Prioridad	Descripción	Tiempo de respuesta	Tiempo de solución
Crítica	Una sede completa sin servicio de turnos.	1 hora	4 horas hábiles remoto / 8 horas hábiles en sitio (Bogotá) / 16 horas hábiles en sitio (regionales)
Alta	Falla de un componente que afecta parcialmente la atención (kiosco, pantalla, player).	2 horas	8 horas hábiles
Media	Falla de un terminal de calificación, de un reporte o de una funcionalidad no crítica.	4 horas	16 horas hábiles
Baja	Consultas, configuraciones y solicitudes de cambio menores.	8 horas	40 horas hábiles

Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. para atención remota y de 7:00a.m. a 5:00 p.m. para atención en sitio. Los casos se registran en la mesa de servicio del contratista (portal, teléfono o correo) y cada uno debe tener número de caso. Si una falla de hardware no se puede solucionar en el tiempo definido, el contratista instala un equipo de contingencia mientras repara o repone el original.
El cumplimiento de los ANS se mide cada mes y se reporta en el informe del periodo.

6. MANTENIMIENTO

- **Preventivo:** mínimo un (1) mantenimiento de hardware y software por sede durante el plazo del contrato, según el cronograma aprobado por el supervisor, incluidos los equipos de la Entidad del numeral 2 d).
- **Correctivo:** cada vez que se requiera, con suministro de repuestos e insumos originales y reposición de los elementos de la suscripción, sin costo adicional para la Entidad. En los equipos de la Entidad incluye los repuestos originales necesarios para dejarlos en funcionamiento.
- **Actualizaciones:** instalación de las versiones liberadas por el fabricante durante el plazo del contrato, con su respectiva capacitación.

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

7. CAPACITACIÓN

Tipo	Dirigida a
Operativa	Funcionarios de atención directa y jefes de sitio de atención
Gestión de la información	Personas encargadas de generar reportes y estadísticas
Administrativa	Coordinador general del sistema, administradores y usuarios de reportes
Técnica	Personal de TI y mesa de ayuda de la Entidad

Las sesiones son en bloques de cuatro (4) horas, presenciales en Bogotá y presenciales o virtuales en las demás sedes, antes de la puesta en operación de cada sede.

8. ENTREGABLES

N°	Entregable	Momento de entrega
1	Plan de trabajo y cronograma por sede	Fase de inicio
2	Acta de actualización de las sedes de Bogotá, Medellín y Cali	Al terminar la actualización
3	Certificado de soporte y derecho a actualizaciones	Con la primera factura
4	Acta de puesta en operación de cada intendencia nueva	Al terminar la implementación de cada sede
5	Listas de asistencia y material de capacitación	Después de cada sesión
6	Informe mensual: casos atendidos, cumplimiento de ANS, mantenimientos y actualizaciones	Con cada factura
7	Informes de mantenimiento preventivo y correctivo, con el estado de cada equipo de la Entidad por serial	Después de cada mantenimiento
8	Base de datos y reportes históricos de la operación	5 días hábiles antes de terminar el contrato
9	Acta de retiro de elementos de la suscripción (si aplica)	Al terminar el contrato

9. A CARGO DE LA ENTIDAD

- Puntos de energía regulada y de datos certificados en la ubicación de pantallas y kioscos de cada sede, con IP fija.
- Muros o techos con la resistencia para instalar los soportes de las pantallas.
- Servidor o recursos de infraestructura para alojar la solución, VPN para el soporte remoto y reglas de seguridad de red para la conexión de los equipos.
- Creación de perfiles en el LDAP y equipos de los funcionarios con Windows 11, Core i5 o superior, 8 GB de RAM y navegador Edge, Chrome o Firefox.

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Cordialmente,

TRD
CC.

ELABORADOR(ES):
NOMBRE: Z7885
CARGO: Funcionaria Dirección de Tecnología De La Información Y Las Comunicaciones
REVISOR(ES) :
NOMBRE: B0089
CARGO: Director Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (E)
APROBADOR(ES) :
NOMBRE: BARRERA NUBAN PACIFICO ERNESTO
CARGO: Director Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (E)

dCb9-CeCP-dCb9-CeCX-d8b9-8X8K
Resolución Firma Digital 2025-01-149411