**JUSTIFICACIÓN OTROSÍ N.º 10 - SOLICITUD DE ADICIÓN O INCORPORACIÓN PRESUPUESTAL Y PRÓRROGA DEL CONTRATO N.º 2022-0770, suscrito entre el ICETEX y COMWARE S.A.**

La Oficina de Comercial y de Mercadeo solicita la adición o incorporación presupuestal de la vigencia 2026, del contrato N.º 2022-0770, de conformidad con los siguientes argumentos:

**ANTECEDENTES CONTRACTUALES**

1. El ICETEX suscribió con Comware S.A, el contrato N.º 2022-0770, cuyo objeto es "*gestionar servicios con atención ágil, flexible y enfoque diferencial para atender a los grupos de interés del ICETEX por diversos canales, en aras de tener una interacción continua y constructiva en el marco de la transformación de la entidad*".

2. En las condiciones particulares del contrato N.º 2022-0770, se estipuló: "El valor del presente contrato es hasta la suma de **CIENTO UN MIL SETECIENTOS SESENTA MILLONES CIENTO VEINTICUATRO MIL DOSCIENTOS DOS PESOS M/CTE. ($101.760.124.202**), por un plazo de ejecución de Treinta y nueve (39) meses.

***3.*** En las condiciones particulares, Forma de pago, del contrato N.º 2022-0770, se estipuló: "**El *ICETEX otorgará un anticipo, luego de la suscripción del acta de inicio y entrega del plan de transición, copia de órdenes de compra para impresoras, equipos, servidores, licencias y otros elementos necesarios para la operación tecnológica, previa aprobación del supervisor del contrato por la suma de QUINCE MIL TRESCIENTOS MILLONES DE PESOS ($15.300.000.000).***

***4.*** Dentro de la Forma de pago del contrato N.º 2022-0770, estipuló "**La amortización del desembolso se realizará proporcionalmente durante toda la ejecución del contrato, contra cada uno de los pagos que realice el ICETEX al contratista".**

5. Que el valor del contrato se encuentra amparado por el certificado de cupo autorizado de vigencias futuras **CCVF-2022-035,** para los años 2023, 2024, 2025 y 2026, distribuido presupuestalmente de la siguiente manera:

| **CCVF-2022-035** | | |
|---|---|---|
| **Vigencia Actual** | **Año** | **Valor de la vigencia** |
| Valor asignado | 2023 | $ 24.107.822.620 |
| Valor asignado | 2024 | $ 32.670.376.931 |
| Valor asignado | 2025 | $ 35.302.828.057 |
| Valor asignado | 2026 | $ 9.679.096.594 |
| | **TOTAL** | **$101.760.124.202,00** |

6. Que durante la vigencia 2025- 2026, se realizaron los siguientes ajustes

presupuestales:

| REGISTRO PRESUPUESTAL | VALOR | FECHA |
|---|---|---|
| 166510 | $ 2,395,000,000.00 | 04/03/2026 |
| 7360 | $ 6,168,352,102.00 | 01/12/2025 |
| 166511 | $1,548,000,000.00 | 22/12/2025 |

| CDP | VALOR | FECHA |
|---|---|---|
| 1861 | $1,548,000,000.00 | 17/12/2023 |
| 1841 | $2,395,000,000.00 | 24/11/2025 |
| 798 | $6,168,352,102.00 | 03/02/2026 |

## 7. ANTECEDENTES

El Contrato de Prestación de Servicios No. 2022-0770, fue suscrito entre COMWARE S.A., y el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior “Mariano Ospina Pérez” - ICETEX, el 17 de enero de 2023, con el objeto de: “Gestionar servicios con atención ágil, flexible y enfoque diferencial para atender a los grupos de interés del ICETEX por diversos canales, en aras de tener una interacción continua y constructiva en el marco de la transformación de la entidad”.

El valor inicial del Contrato de Prestación de Servicios No. 2022-0770, es por la suma de hasta **CIENTO UN MIL SETECIENTOS SESENTA MILLONES CIENTO VEINTICUATRO MIL DOSCIENTOS DOS PESOS M/CTE. ($101.760.124.202)**

### 7.1 Ejecución anual y prórrogas

**Ejecución vigencia 2023**

El valor inicialmente proyectado para el año 2023 fue de **TREINTA Y CINCO MIL QUINIENTOS OCHENTA Y DOS MILLONES OCHOCIENTOS VEINTIDOS MIL SEISCIENTOS VEINTE PESOS M/CTE ($35.582.822.620)**, tras la prestación de los servicios de canales de atención y gestión, servicios de FTE y campañas de email, SMS, fueron facturados **TREINTA Y DOS MIL SESENTA Y OCHO MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y SIETE MIL QUINCE PESOS M/CTE ($32.068.567.015).**

**PRÓRROGAS O MODIFICATORIOS 2023**

- **MODIFICATORIO N.º 1: el plazo de ejecución del contrato N.º 2022-0770,** el cual quedará así:

El plazo total del contrato será de treinta y nueve (39) meses discriminados de la siguiente manera:

(i) Etapa de implementación, cuyo plazo corresponde desde la suscripción del acta de inicio (17 de enero de 2023) hasta el 31 de marzo de 2023.
(ii) Etapa Operativa, que implica la prestación del servicio de atención al usuario a nivel nacional, la cual tendrá un plazo de ejecución de treinta y seis (36) meses, contada a partir del 1° de abril de 2023. Dentro de esta etapa se contempla un periodo de estabilización, cuya duración será de un (1) mes, contado a partir del inicio de la etapa operativa.

**Fecha de publicación**

27/02/2023 https://www.secop.gov.co/CO1ContractsManagement/Tendering/ProcurementContractEdit/View?docUniqueIdentifier=CO1.PCCNTR.4345326&prevCtxUrl=https%3a%2f%2fwww.secop.gov.co%3a443%2fCO1ContractsManagement%2fTendering%2fProcurementContractManagement%2fIndex&prevCtxLbl=Contratos

- **OTROSI N.º 2: Se hizo necesario recomponer la distribución del presupuesto que ampara** el contrato de prestación de servicios N.º 2022-0770 así:

Aumentando la disponibilidad de recursos para la vigencia del año 2023 en un valor de ONCE MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO MILLONES DE PESOS M/CTE. **($11.475.000.000),** suma que, además, se descontará proporcionalmente de la disponibilidad de las demás vigencias futuras, de la siguiente manera:

**DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL i**

| VIGENCIA | AÑO | VALOR DE LA VIGENCIA | |
|---|---|---|---|
| NO | 2022 | NO APLICA | |
| | | CCVF-2022-035 | $ 24.107.822.620 |
| | | CDEF-700-2023 | $ 11.475.000.000 |
| VALOR ASIGNADO | 2023 | TOTAL 2023 | $ 35.582.822.620 |
| VALOR ASIGNADO | 2024 | $ 27.570.376.931 | |
| VALOR ASIGNADO | 2025 | $ 30.202.828.057 | |
| VALOR ASIGNADO | 2026 | $ 8.404.096.594 | |

**Nota: Valor de la vigencia 2026, corresponde a los costos estimados la prestación del servicio.**

***PARÁGRAFO. –*** *La modificación de la distribución del presupuesto no modifica ni altera el tope mensual y/o anual de facturación que se encuentra discriminado en la oferta económica presentada por COMWARE S.A.*

El Otrosí N.º 2, celebrado en 2023, tuvo como único objeto la redistribución presupuestal entre vigencias futuras, sin modificar el valor total del contrato ni habilitar o restringir la

incorporación de nuevos servicios. El parágrafo del Otrosí Modificatorio N.º 2 no *establece topes mensuales de facturación ni límites por unidades de servicio; define únicamente el límite anual del valor máximo contractual por vigencia, en aplicación del principio de anualidad presupuestal.*

**Fecha publicación 17/03/2023**

*https://www.secop.gov.co/CO1ContractsManagement/Tendering/ProcurementContractEdit/View?docUniqueIdentifier=CO1.PCCNTR.4345326&prevCtxUrl=https%3a%2f%2fwww.secop.gov.co%3a443%2fCO1ContractsManagement%2fTendering%2fProcurementContractManagement%2fIndex&prevCtxLbl=Contratos*

| canal | Gestión | Unidad de medida | Observaciones al alcance |
|---|---|---|---|
| Digital | Redes Sociales | FTE (Full Time Equivalent) | Proporcional al tiempo ejecutado durante el mes |

- **MODIFICATORIO N.º 3: Modificar el numeral 47 de la cláusula denominada OBLIGACIONES ESPECÍFICAS del contrato N.º 2022-0770– MODIFICAR la cláusula denominada Supervisor – INCORPORAR** en el "ANEXO 3. "RECURSOS HUMANOS" para la "experiencia laboral" exigida de los perfiles de "Asesor" y "Asesor Operativo". **Y MODIFICAR** parcialmente el numeral 1.3.1. del ANEXO "FACTURACIÓN y PENALIZACIONES" respecto del canal "digital", gestión "redes sociales", en su unidad de medida, quedando de la siguiente manera:

***Fecha publicación 1/09/2023***

*https://www.secop.gov.co/CO1ContractsManagement/Tendering/ProcurementContractEdit/View?docUniqueIdentifier=CO1.PCCNTR.4345326&prevCtxUrl=https%3a%2f%2fwww.secop.gov.co%3a443%2fCO1ContractsManagement%2fTendering%2fProcurementContractManagement%2fIndex&prevCtxLbl=Contratos*

- **MODIFICATORIO N. º4 – INCLUIR como actividad adicional al contrato No. 2022-0770, la siguiente:**

| *actividad* | *Concepto facturable* | *Tarifa del servicio sin IVA* |
|---|---|---|
| *Servicio agente virtual para establecer el contacto efectivo con el usuario del ICETEX* | *Pago únicamente por contacto efectivo y/o autorización del usuario del canal o canales de contacto* | *$6.580* |

**Fecha de publicación 24/10/2023**

https://www.secop.gov.co/CO1ContractsManagement/Tendering/ProcurementContractEdit/View?docUniqueIdentifier=CO1.PCCNTR.4345326&prevCtxUrl=https%3a%2f%2fwww.secop.gov.co%3a443%2fC

O1ContractsManagement%2fTendering%2fProcurementContractManagement%2fIndex&prevCtxLbl=Contratos

**Ejecución vigencia 2024**

El valor inicialmente proyectado para el año 2024 fue de **VEINTISIETE MIL QUINIENTOS SETENTA MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL NOVECIENTOS TREINTA Y UN PESOS M/CTE ($27.570.376.931)** tras la prestación de los servicios de canales de atención y gestión, servicios de FTE y campañas de email, SMS, fueron facturados **VEINTICINCO MIL SETECIENTOS VEINTICINCO MILLONES TRESCIENTOS CINCO MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y DOS PESOS M/CTE ($25.725.305.472)**

**PRÓRROGAS Y MODIFICATORIOS 2024**

Para la vigencia 2024 no se presentaron prórrogas o modificaciones al contrato de prestación de servicios 2022-0770.

**Ejecución vigencia 2025**

El valor inicialmente proyectado para el año 2025 fue de TREINTA MIL DOSCIENTOS DOS MILLONES OCHOCIENTOS VEINTIOCHO MIL CINCUENTA Y SIETE PESOS M/CTE (**$30.202.828.057)** tras la prestación de los servicios de canales de atención y gestión, servicios de FTE y campañas de email, SMS, fueron facturados **TREINTA Y CUATRO MIL CIENTO UN MILLONES SEISCIENTOS SETENTA MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y CINCO PESOS M/CTE ($34.101.670.385),** adicionalmente para la vigencia el contrato de prestación de servicios 2022-0770 contó con 2 adiciones por valor de **TRES MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y TRES MILLONES DE PESOS M/CTE ($ 3.943.000.000).**

**PRÓRROGAS Y MODIFICATORIOS 2025**

- **MODIFICATORIO N. º5 - A. INCORPORAR en el Anexo de canales ítem N.º 2 ESTRATEGIA DE CANALES DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL ICETEX** Tabla 2, *Canales,* ***Segmentos y Servicios del ICETEX*** **El siguiente servicio:**

| Canal | Segmento | Propuesta | Descripción | Volumen | Tarifa antes de IVA | Observaciones |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Digital | WhatsApp | WhatsApp Outbound | Envío de mensajes unidireccionales a grupos definidos por ICETEX. | Según campaña | $880 - $1.280 por msg | Rango tarifario según volumen: ≤13.000: $1.280; 13.001-23.000: $1.080; 23.001-33.000: $980; >33.001: $880 |

**INCLUIR en el "ANEXO 3. RECURSOS HUMANOS", ítem N.º 4, perfiles requeridos** y en la Oferta Económica el asesor profesional "acompañamiento financiero".
**INCLUIR en el ANEXO 3. INFRAESTRUCTURA SEDE DE LA OPERACIÓN** la

modalidad de trabajo en casa, asesores de los canales Inbound, online y BackOffice.
**INCLUIR como actividad adicional al contrato, "ANEXO FACTURACION y PENALIZACIONES Centro de Experiencia FTE (*Full – Time* Equivalen (FTE) * * MODIFICAR en el ANEXO "FACTURACION y PENALIZACIONES_** 1.5 EXCLUSIONES DE FACTURACIÓN NO PAGO DE LLAMADAS O TRANSACCIONES (Aquellas transacciones que se identifiquen como recurrencia, reincidencia, reiteratividad/gestión de la entidad) NO PAGO DE LLAMADAS O TRANSACCIONES (excluyendo cuando el beneficiario haya abandonado la interacción y se haya cumplido el protocolo)

**MODIFICAR el Anexo ANS para el canal BackOffice IES**, sobre los ANS Oportunidad en el Escalamiento y Oportunidad en los tiempos de Respuesta de PQRSD, OPAS y TRÁMITES los cuales se calcularán de forma individual para los casos registrados en CRM Cosmos como Hijos y Padres.

**MODIFICAR** al interior del anexo de oferta económica las definiciones de los servicios. Mensajes SMS-Chat y Mensajes SMS-Chat.

**Fecha de publicación** 30/05/2025
https://www.secop.gov.co/CO1ContractsManagement/Tendering/ProcurementContractEdit/View?docUniqueIdentifier=CO1.PCCNTR.4345326&prevCtxUrl=https%3a%2f%2fwww.secop.gov.co%3a443%2
fCO1ContractsManagement%2fTendering%2fProcurementContractManagement%2fIndex&prevCtxLbl=Contratos

- **MODIFICATORIO N.º 6 CLÁUSULA PRIMERA. – INCORPORAR** como actividades adicionales al contrato No. **2022-0770**, las siguientes: A. **INCLUIR el servicio de Asesor Regional Junior (equivalente a un FTE – *Full Time Equivalent*)**, conforme a la justificación presentada por el contratista y la supervisión, la cual fue avalada por la interventoría. Dicha documentación hace parte integral del presente otrosí. El servicio se incorpora en el Anexo de Recursos Humanos, ítem N.º 4, y en la Oferta Económica (valor mensual), con el fin de fortalecer la capacidad operativa y estratégica de la Entidad en las regiones, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos del contrato.
  **B. Incluir nuevo servicio de Biometría** para los canales CEP (centro de experiencia presencial), Línea call center (Inbound) y Campañas biometría Outbound, incluido en el Anexo canales de atención y gestión.
  **C. Servicio de Biometría para los canales CEP** (centro de experiencia presencial), Línea call center (Inbound) y Campañas biometría Outbound.

**Fecha de publicación 31/10/2025**

https://www.secop.gov.co/CO1ContractsManagement/Tendering/ProcurementContractEdit/View?docUniqu
eIdentifier=CO1.PCCNTR.4345326&prevCtxUrl=https%3a%2f%2fwww.secop.gov.co%3a443%2fCO1Co

ntr
actsManagement%2fTendering%2fProcurementContractManagement%2fIndex&prevCtxLbl=Contratos+

- **MODIFICATORIO OTRO N.º 7** se hizo necesario **– ADICIONAR el valor del contrato No. 2022-0770, en la suma de DOS MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y CINCO MILLONES DE PESOS M/CTE. ($2.395.000.000),** conforme a la parte considerativa y explicativa del presente otrosí N.º 7; suma amparada en el certificado de disponibilidad presupuestal N.º 1841 del 24 de noviembre de 2025. **– MODIFICAR** el **"VALOR"** del contrato No. 2022- 0770, el cual quedando así:

| | |
|---|---|
| **VALOR** | **CIENTO CUATRO MIL CIENTO CINCUENTA Y CINCO MILLONES CIENTO VEINTICUATRO MIL DOSCIENTOS DOS PESOS M/CTE. ($104.155.124.202)** |

**Publicado 27 /11/2025**

https://www.secop.gov.co/CO1ContractsManagement/Documents/DocumentDisplay/Index?id=1582874226&processCodeBuyer=&processCodeSupplier=&asPopupView=true

- **MODIFICATORIO OTRO N.º 8 CLÁUSULA PRIMERA. – ADICIONAR el valor del contrato No. 2022-0770 en la suma de MIL QUINIENTOS CUARENTA Y OCHO MILLONES DE PESOS M/CTE ($1.548.000.000),** conforme a la parte considerativa y explicativa del presente otrosí No. 8; suma amparada en el certificado de disponibilidad presupuestal No. 1861 del 17 de diciembre de 2025.
-
- **CLÁUSULA SEGUNDA. – MODIFICAR el "VALOR" del contrato No. 2022-0770, el cual quedará CIENTO CINCO MIL SETECIENTOS TRES MILLONES CIENTO VEINTICUATRO MIL DOSCIENTOS DOS PESOS (M/CTE). ($105.703.124.202)**

**Fecha de publicación**

19/12/2025 https://www.secop.gov.co/CO1ContractsManagement/Tendering/ProcurementContractEdit/View?docUniqueIdentifier=CO1.PCCNTR.4345326&prevCtxUrl=https%3a%2f%2fwww.secop.gov.co%3a443%2fCO1ContractsManagement%2fTendering%2fProcurementContractManagement%2fIndex&prevCtxLbl=Contratos+

**Ejecución vigencia 2026**

El valor inicialmente proyectado para el año 2026 fue de **OCHO MIL CUATROCIENTOS CUATRO MILLONES NOVENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS NOVENTA Y CUATRO PESOS M/CTE** (**$8.404.096.594)** con una adición de **SEIS MIL CIENTO SESENTA Y OCHO MILLONES TRESCIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL CIENTO DOS PESOS M/CTE. ($6.168.352.102)** y una ejecución presupuestal por valor de **TRES MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y CINCO MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS CATORCE PESOS**

**M/CTE ($3.655.893.314).**

**PRÓRROGAS Y MODIFICATORIOS 2026**

- **MODIFICATORIO OTROSI N.º 9**

**I.** ADICION Adicionar al **Contrato N.º 2022-0770 la suma de SEIS MIL CIENTO SESENTA Y OCHO MILLONES TRESCIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL CIENTO DOS PESOS M/CTE. ($6.168.352.102)**, de acuerdo con las necesidades presupuestales presentadas por la Oficina Comercial y de Mercadeo, y conforme al Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP) N.º 798 del 03 de febrero de 2026, expedido para tal fin.

**II.** Como se establece en el Manual de Contratación del ICETEX en el numeral 16.1.1 Adición, dispone: "Es el otrosí que aumenta el valor económico del contrato, el cual responderá necesariamente a una ampliación del alcance del objeto contractual. No se podrá en todo caso exceder el 50% del valor inicial del contrato, expresado en salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMMLV). La ampliación del alcance inicial del contrato será debidamente sustentada por el área solicitante, teniendo en cuenta criterios de conveniencia y oportunidad que aconsejen la celebración de tal acuerdo

**III.** Modificar las condiciones para el ítem – VALOR DEL CONTRATO, así: Como consecuencia de la adición solicitada, se modifican las condiciones del ítem "Valor del Contrato", quedando establecido que el nuevo valor total del Contrato N.º 2022-0770, incluyendo la presente adición, asciende a la suma de: **CIENTO ONCE MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y UN MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL TRESCIENTOS CUATRO PESOS M/CTE. ($111.871.476.304)**.

**Fecha de publicación**

4 de marzo de 2026
https://www.secop.gov.co/CO1ContractsManagement/Tendering/ProcurementContractEdit/View?docUniqueIdentifier=CO1.PCCNTR.4345326&prevCtxUrl=https%3a%2f%2fwww.secop.gov.co%3a443%2fCO1ContractsManagement%2fTendering%2fProcurementContractManagement%2fIndex&prevCtxLbl=Contratos

En el marco del seguimiento técnico, operativo y financiero permanente adelantado por la Supervisión del Contrato de Prestación de Servicios N.º 2022-0770, se identifica la necesidad de suscribir el **Otrosí N.º 10, con el fin de adicionar el contrato en valor y prorrogar su plazo de ejecución por nueve (9) meses**, comprendidos entre el 1 de abril y el 31 de diciembre de 2026 **por un monto de TREINTA Y SEIS MIL QUINIENTOS VEINTIDOS MILLONES**

**NOVECIENTOS SESENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y SEIS PESOS M/CTE. ($36.522.963.986),** con el fin de garantizar la continuidad, calidad y oportunidad en la prestación de los servicios de atención al usuario comprendidos en el objeto contractual, durante el periodo correspondiente a la vigencia 2026.

En la actualidad, se encuentra en ejecución el Contrato N.º 2022-0770, cuyo plazo vence el 31 de marzo de 2026. En este contexto, la Entidad ha venido adelantando las gestiones necesarias para la estructuración del nuevo proceso de contratación del servicio de atención al usuario para el periodo 2027–2030, con el propósito de garantizar la continuidad, calidad y oportunidad en la prestación del servicio, en concordancia con las funciones definidas en el Decreto 380 de 2007 y, en particular, aquellas a cargo de la Oficina Comercial y de Mercadeo.

Como parte de este proceso, durante la vigencia 2025 se desarrolló un sondeo de mercado, en el cual participaron 29 interesados, quienes formularon un total de 1.791 preguntas, evidenciando el alto nivel de complejidad técnica, operativa y financiera del modelo requerido por la Entidad. Dicho ejercicio permitió identificar variables relevantes para la estructuración del proceso, incluyendo aspectos de dimensionamiento, costos, esquemas de servicio y condiciones de mercado, cerrando formalmente el 1 de septiembre de 2025.

Posteriormente, los resultados del sondeo fueron presentados el 15 de septiembre de 2025 ante el Comité de Adquisiciones, instancia que emitió concepto de no viabilidad del proceso en las condiciones inicialmente planteadas, considerando factores de orden económico y financiero, así como el contexto de cambios de gobierno a nivel nacional que podrían impactar la estabilidad y proyección del proceso contractual.

La necesidad de contar con un nuevo proveedor para la prestación del servicio de atención al usuario fue presentada en las sesiones del Comité de Adquisiciones realizadas los días 22 y 29 de septiembre de 2026, como consta en (actas. Adjuntas) En esta última sesión se aprobó la inclusión de dicha necesidad en el Plan Anual de Adquisiciones (PAA), con el propósito de avanzar en la estructuración del proceso contractual correspondiente al periodo 2026–2029 y someterlo posteriormente a consideración de la Junta Directiva para la aprobación de vigencias futuras. No obstante, en ambas sesiones, tanto la Presidencia del ICETEX como la Vicepresidencia Financiera manifestaron que la viabilidad del proceso se encuentra condicionada a la disponibilidad de recursos, en particular a los aportes de la Nación aún pendientes de confirmación, así como a la definición de criterios de priorización del gasto que permitan garantizar la sostenibilidad financiera de la Entidad.

En este sentido, si bien el Comité de Adquisiciones aprobó el avance del proceso con el fin de presentarlo a la Junta Directiva, dicha aprobación quedó expresamente supeditada a la realidad presupuestal de la Entidad y a las prioridades institucionales. En consecuencia, se recomendó continuar con el análisis técnico y financiero del proceso, incluyendo la revisión de los resultados del sondeo de mercado con el fin de identificar alternativas de optimización y reducción de costos. En particular, el señor presidente dejó constancia de que su voto aprobatorio se emitía bajo las

condiciones previamente expuestas, especialmente en lo relacionado con la disponibilidad de recursos de la Nación y la definición presupuestal por parte del área de Planeación, procurando en todo momento no comprometer la sostenibilidad ni la operación institucional.

En concordancia con lo anteriormente expuesto, y como parte de la reestructuración del proceso contractual para el nuevo proceso de selección y contratación, se han venido adelantando las diferentes etapas Desde febrero se iniciaron mesas técnicas, consolidando insumos para el sondeo de mercado previsto en mayo, de acuerdo a las necesidades del servicio, con la participación de interesados bajo los parámetros y especificaciones requeridos por la entidad en aspectos económicos y comerciales, costos básicos (volúmenes por escala buscando que a mayor número de atenciones menor el valor de cada una de ellas) y adicionales, ANS de referencia, servicios sin costo (valores agregados), certificaciones y volumetría del último año , presentación a la Junta Directiva de la entidad de los resultados a en el mes de junio y se estima una licitación final y adjudicación en los meses de Agosto a Octubre de 2026.

De acuerdo con este contexto, y teniendo en cuenta los tiempos estimados para la estructuración y adelantamiento del nuevo proceso de contratación, el cual demanda una dedicación considerable de tiempo en razón a su magnitud y la multiplicidad de variables, áreas transversales intervinientes e incidencias técnicas, operativas y tecnológicas sobre la operación.

Se requiere contemplar esta adición de tiempo y recursos teniendo en cuenta que el cierre del contrato y entrega de la operación, de acuerdo con lo establecido en el contrato N°2022-0770 - anexo de Infraestructura Tecnológica …" Numeral 40. Literal d, que indica "Con seis (6) meses de antelación para la fecha de terminación del contrato, el Contratista debe presentar a ICETEX el plan de entrega de la operación garantizando la continuidad del servicio." … Dentro de estas actividades se requiere:

**Tecnología**

- Migración de la información total del servicio a través de todos los canales a la base de datos ya sea de la Entidad o del nuevo el proveedor Adjudicatario. (Call History Contact Center, módulo de agendamiento, Encuestas de Satisfacción, Kioscos, Sistema de turnos. BPM BackOffice, Sistema de atención.

- Proceso de entrega o remplazo de hardware y software utilizado que eventualmente hayan sido entregados por el ICETEX al EL PROVEEDOR Adjudicatario para su operación.

- Entrega de listado de perfiles, claves de sistemas de información, cuentas de correo corporativos del ICETEX que se hayan asignado.

- Entrega y acceso al traslado de líneas telefónicas

**Operaciones**

- Entrega de informes y estadísticas de los diferentes canales y servicios implementados.
- Histórico de niveles de servicio y estadísticas de la operación.
- Inventario de entrega de las sedes, instalaciones físicas y mobiliario
- Cierre completo y correcto de los casos de Tutelas y entes de control entregados por la entidad.
- Histórico del material de formación y capacitación del último año
- Entrega de todos los procesos y procedimientos implementados en la vigencia del contrato como mejoramiento de la experiencia al usuario.
- Entrega de procesos y procedimientos de áreas misionales donde se tiene el personal de apoyo del proveedor.
- Proceso de empalme con el nuevo outsourcing y/o con ICETEX, que incluye aspectos tecnológicos, operativos y logísticos. (se dará inicio una vez se cuente con el nuevo proponente adjudicado o responsable en ICETEX para entrega del proyecto y modelo operativo)

Implementación del contrato de atención al usuario de acuerdo con los nuevos desarrollos de canales servicios y mejoramiento de los procesos de atención al usuario, que se estima en tres (3) meses. Durante este periodo se contemplan las siguientes actividades:

**Talento Humano**

- Verificación de perfiles y cumplimiento de requisitos para los grupos nuevos.
- Definición inicial de los procesos de formación y capacitación para los grupos nuevos de asesores, staff del proveedor seleccionado.

**Precontractual y Contractual**

- Etapa precontractual (legalización de los requisitos para la adjudicación del contrato
- Etapa contractual (Legalización de los requisitos para la ejecución del contrato)

**Implementaciones**

- Desarrollos y Automatizaciones de mejoramiento de experiencia al usuario (call back, ventanilla digital, speak analitycs, bot de call center, chat, WhatsApp)

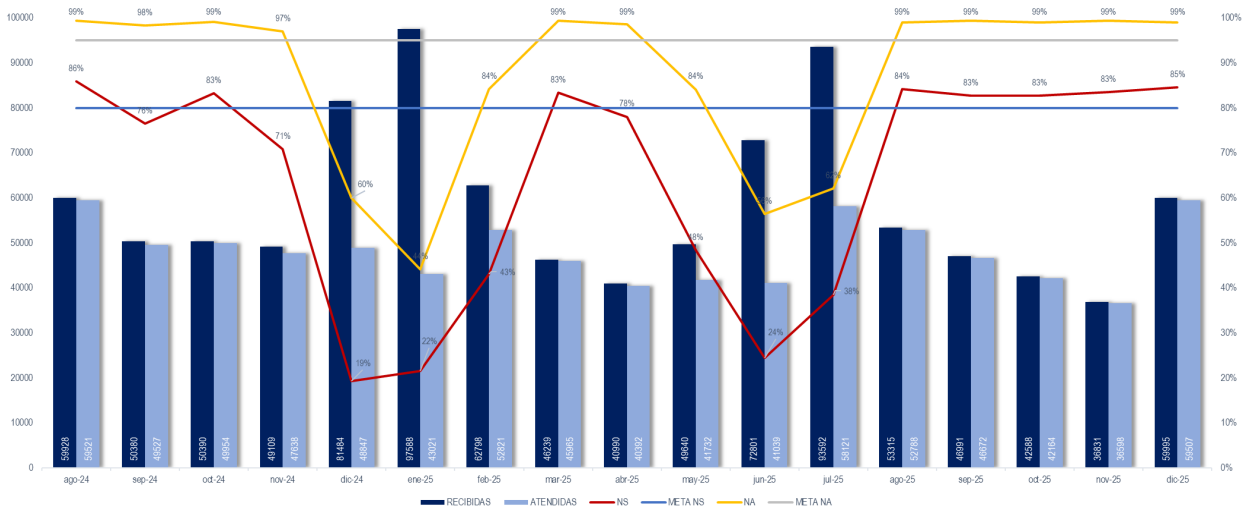
Sumado a lo anterior y con la finalidad de no interrumpir la prestación del servicio de atención al usuario, garantizando de esta manera una oportuna prestación durante el 2026 al respecto, es

pertinente indicar que los servicios se continuarán ejecutando bajo los mismos estándares de calidad, oportunidad y eficiencia, que se han implementado y desarrollado dentro del marco de la transformación de la entidad, bajo los objetivos de una mejor experiencia al usuario, lenguaje claro, cercanía y solución en primer contacto, mejora y optimización de procesos, procedimientos e incidencias, que permitan a la Oficina Comercial y de Mercadeo, cumplir con los objetivos y funciones de atención y relacionamiento de los beneficiarios y ciudadanos de la Entidad.

**REFERENCIAS OPERATIVOS Y TÉCNICOS DE LA NECESIDAD DEL OTROSÍ N.°10**

A continuación, se relaciona los comportamientos de los canales de servicio en los años 2023 - 2025

1. **Segmento Telefónico:**

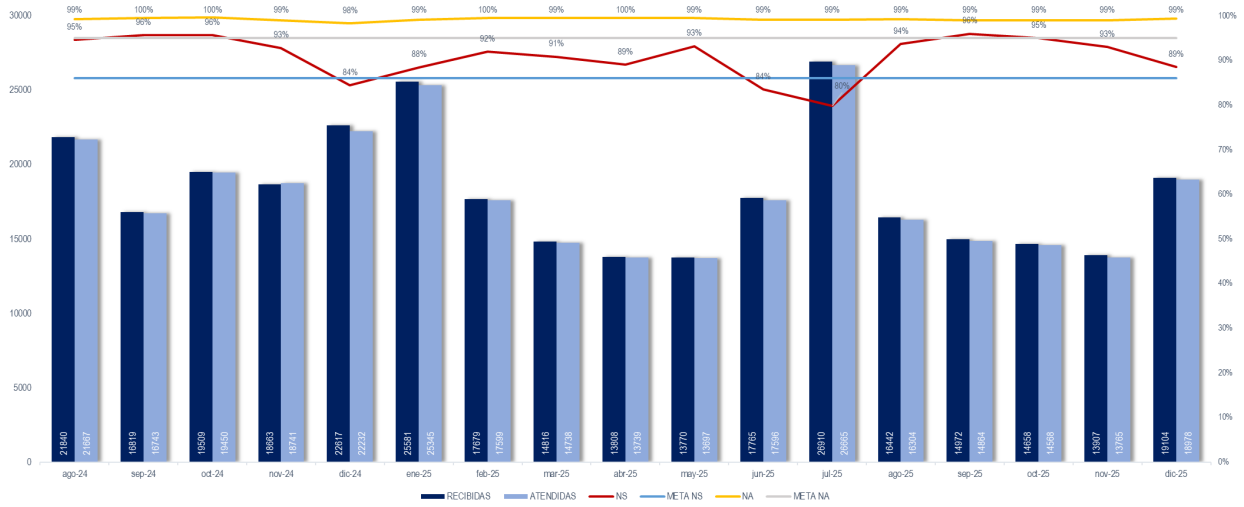



Nota Tomado: Informe de Gestión Comware S.A.

Este segmento ha sigo a lo largo de la presente vigencia, el que representa una participación del 30% de los canales de acuerdo con el comportamiento histórico del volumen de interacciones se evidencio que la operación presenta una demanda anual que oscila entre 700.000 y 885.000 llamadas, con una marcada estacionalidad asociada a periodos de convocatoria y a los procesos institucionales del ICETEX.

Particularmente, los meses de enero, junio, julio, agosto y diciembre concentran los mayores volúmenes de interacción, alcanzando picos superiores a 80.000 y 100.000 llamadas mensuales. Esta relación entre volumen de demanda y desempeño operativo evidencia la necesidad de fortalecer la capacidad de atención del servicio, con el fin de garantizar la continuidad, oportunidad y calidad en la atención de los usuarios del ICETEX, especialmente en los periodos de mayor carga operativa.

## 2. Segmento Centros de Experiencia Presencial

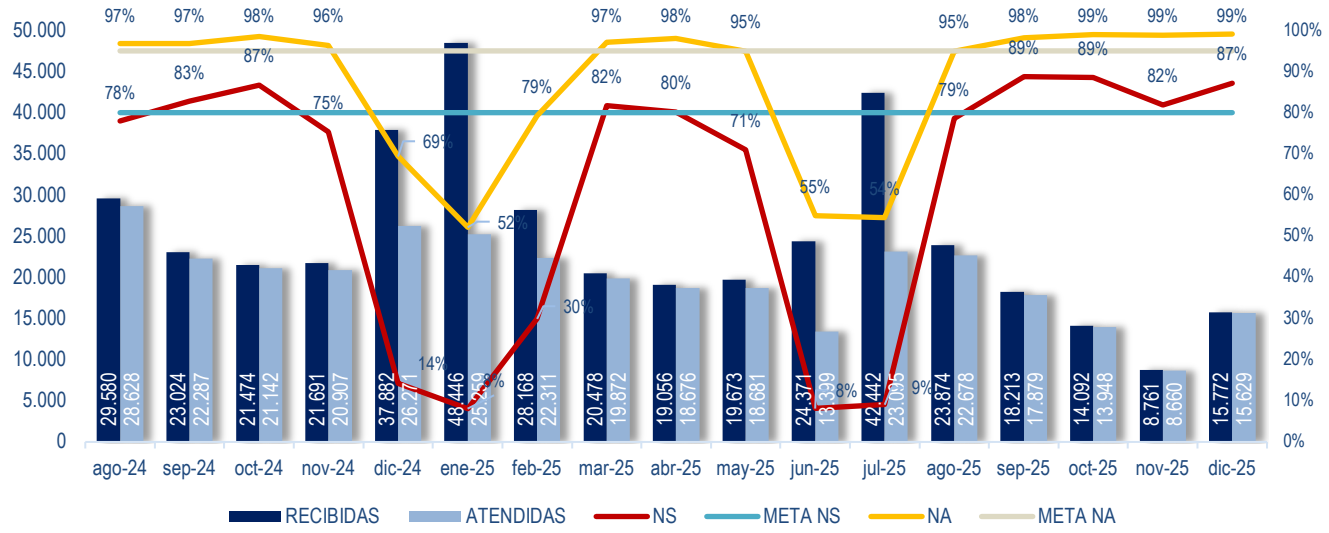



Nota Tomado: Informe de Gestión Comware S.A.

Este canal, tiene una participación del 20% de las interacciones gestionadas en este contrato. De acuerdo con el análisis del comportamiento histórico de los Centros de Experiencia Presencial, se evidencia que la operación atiende en promedio cerca de 240.000 interacciones anuales, con picos de demanda que superan las 25.000 y 30.000 atenciones mensuales, especialmente durante los meses de enero, julio y diciembre, coincidentes con los ciclos académicos y procesos institucionales del ICETEX.

El análisis de la demanda real de atención presencial ha superado las proyecciones operativas inicialmente estimadas, lo cual genera presiones sobre la capacidad instalada del servicio y exige contar con recursos operativos suficientes para garantizar la oportunidad y calidad en la atención. En este contexto, y teniendo en cuenta que el contrato vigente soporta la operación integral de los Centros de Experiencia Presencial, se requiere la presente adición con el fin de asegurar la continuidad del servicio, mantener la capacidad operativa requerida para atender la demanda proyectada para esta presencia a nivel nacional

## 3. Segmento Online (canales chat, WhatsApp, video atención)




Nota Tomado: Informe de Gestión Comware S.A.

El canal online (chat, WhatsApp y videoatención) ha presentado un crecimiento progresivo como mecanismo de atención complementario, concentrando un volumen importante de interacciones en los procesos de atención al usuario. Los meses de enero, junio, julio y diciembre concentran los mayores volúmenes de interacción digital, coincidiendo con los procesos institucionales del ICETEX.

El análisis del comportamiento de los canales digitales de atención (chat, WhatsApp y videoatención) evidencia que estos han adquirido un rol fundamental dentro del modelo de atención multicanal del ICETEX, registrando volúmenes significativos de interacción y un crecimiento sostenido, particularmente en el canal de WhatsApp. Asimismo, se observa que los periodos de mayor demanda coinciden con los ciclos académicos y procesos institucionales, generando picos de interacción durante los meses de enero, junio, julio y diciembre.

En este contexto, y considerando que los canales digitales gestionan un volumen anual estimado superior a 500.000 interacciones, se hace necesario garantizar la continuidad operativa de estos servicios mediante la adición y prórroga del contrato vigente para el periodo comprendido entre abril y diciembre, asegurando la disponibilidad de los recursos humanos, tecnológicos y operativos requeridos para atender la demanda proyectada y mantener la calidad y oportunidad en la atención de los usuarios.

4. **Segmento BackOffice Servicio (Ventana Digital, Notificaciones, Centrales de Riesgo y Canal IES)**

Este segmento incluye los procesos: BackOffice incluyen actividades como:

- gestión de solicitudes recibidas por canales digitales
- procesamiento de requerimientos de usuarios

- gestión de comunicaciones con Instituciones de Educación Superior (IES)
- notificación de respuestas a trámites
- validación y gestión de procesos especiales
- consultas a centrales de riesgo
- apoyo a procesos jurídicos y administrativos

Durante el periodo de 2023 – 2026 se recibieron casi 1,4 millones de gestiones, con un volumen anual que oscila entre 420.000 y 520.000 casos, destacándose la gestión de trámites a través de Ventana Digital, notificación de respuestas por correo electrónico y atención de requerimientos provenientes de Instituciones de Educación Superior. Asimismo, el comportamiento mensual evidencia periodos de alta carga operativa que superan las 50.000 gestiones mensuales, lo cual requiere mantener una capacidad operativa suficiente para garantizar la oportunidad en la gestión de las solicitudes y el adecuado cierre de los requerimientos generados a través de los diferentes canales de atención.

En este contexto, resulta necesario asegurar la continuidad de estos procesos mediante la adición y prórroga del contrato vigente para el periodo comprendido entre abril y diciembre, garantizando la disponibilidad de los recursos humanos, tecnológicos y operativos necesarios para la adecuada gestión de los trámites y solicitudes de los usuarios.

5. **SEGMENTOS ACOMPAÑAMIENTO COMERCIAL (Inbound Comercial, Outbound Comercial, Salas Modo ON, SPC y canales digitales WhatsApp.) Modelo de Facturación FTE**

En relación con la operación de los canales comerciales, durante la vigencia 2025 se evidenció una dinámica significativa en la gestión de interacciones asociadas a procesos de información, acompañamiento y promoción de los servicios institucionales, El comportamiento mensual reflejo variaciones importantes en el dimensionamiento requerido, pasando de aproximadamente 9 a 48 recursos operativos en Inbound Comercial y de 3 a 20 recursos en Outbound Comercial, de acuerdo con las necesidades de la operación y los picos de demanda generados por campañas institucionales, procesos comerciales y jornadas especiales de atención

En este contexto, y considerando la preparación y desarrollo de las convocatorias de crédito educativo para el periodo 2026-2, se proyecta un incremento adicional en las solicitudes de información, acompañamiento en el proceso de postulación y orientación sobre las diferentes líneas de crédito, lo cual impactará directamente la operación de los canales comerciales y de servicio. En consecuencia, se hace necesario realizar la prórroga del contrato, con el fin de garantizar la capacidad operativa requerida, asegurar la continuidad en la prestación del servicio y mantener los niveles de atención y oportunidad establecidos por la entidad durante los picos de demanda asociados a las convocatorias institucionales.

6. **SEGMENTOS CAMPAÑAS ESTRATEGICAS SERVICIO (SMS, OUTBUND, CORREO, WHATPPS INFORMATIVO – TRANSACCIONAL**

Entre octubre de 2025 y enero de 2026, se ejecutaron múltiples campañas de comunicación dirigidas a usuarios del ICETEX a través de canales como:

- WhatsApp informativo
- WhatsApp transaccional
- SMS
- Email
- Blaster
- Outbound

Estas campañas estuvieron orientadas principalmente a:

- procesos de renovación de créditos
- gestión de cartera
- actualización de datos Ley dejen de fregar
- Gestión de biometría
- condonaciones y beneficios
- convocatorias institucionales
- encuestas de experiencia
- eventos institucionales y ferias

En conjunto, las campañas ejecutadas durante el periodo de octubre 2025- enero 2026 representan un volumen aproximado de 8,8 millones de registros de contacto, lo que representa un promedio cercano a 2,2 millones de interacciones mensuales a través de los diferentes canales de comunicación institucional. Este volumen evidencia una alta actividad de contacto y relacionamiento con los usuarios, generando una carga operativa significativa para la ejecución del contrato.

En línea con las estrategias de modernización del servicio y fortalecimiento del modelo de atención multicanal del ICETEX, la implementación de campañas de comunicación a través de canales digitales ha permitido mejorar significativamente la experiencia de los usuarios y optimizar los procesos de relacionamiento institucional. En particular, el uso de herramientas de mensajería instantánea como WhatsApp se ha consolidado como un mecanismo efectivo para la entrega oportuna de información, dada su amplia adopción por parte de la población y su capacidad para facilitar interacciones rápidas y directas.

La utilización de estos medios digitales permite ampliar la cobertura de las comunicaciones institucionales, mejorar la oportunidad en la difusión de información relevante y promover una interacción más ágil con los usuarios, contribuyendo a una gestión más eficiente de los recursos operativos del contrato. Asimismo, estas estrategias fortalecen la transformación digital del servicio, al integrar herramientas tecnológicas que facilitan la comunicación proactiva con los beneficiarios y reducen la necesidad de gestiones presenciales o consultas reiteradas en otros

canales de atención.

## 7. IMPLEMENTACION DE BIOMETRIA (ENROLAMIENTO Y TRANSACCIONAL

En el marco de la estrategia de fortalecimiento de los mecanismos de identificación y seguridad en los trámites institucionales, desde el 5 de diciembre de 2025 se implementó la operación de enrolamiento biométrico en 11 Centros de Experiencia del ICETEX, con el propósito de facilitar la validación de identidad de los beneficiarios y optimizar los procesos asociados a la gestión del crédito educativo.

Desde el inicio de la operación se han gestionado 58.249 eventos, alcanzando una efectividad acumulada del 86,2 % y permitiendo el enrolamiento de **38.018** ciudadanos, lo que ha contribuido al fortalecimiento de la base de datos institucional y a la mejora de los mecanismos de autenticación en los servicios ofrecidos por la entidad

Como parte del proceso de expansión del modelo de atención, durante enero de 2026 se incorporó el canal telefónico como mecanismo adicional para la orientación y acompañamiento en el proceso de enrolamiento biométrico, ampliando así la cobertura y accesibilidad del servicio para los usuarios. Solo durante febrero de 2026 la operación gestionó 37.544 eventos, con una efectividad global del 81,2 %, permitiendo el enrolamiento de 23.615 nuevos ciudadanos. La demanda se concentró principalmente en el canal telefónico, que representó el 75 % del total de interacciones (26.660 eventos), seguido de la atención en Centros de Experiencia con el 19 % (6.868 eventos), evidenciando la alta adopción de estos canales por parte de los usuarios para la realización del proceso biométrico.

Con el objetivo de ampliar la cobertura del proceso y facilitar el acceso a los usuarios en diferentes regiones del país, a partir de marzo de 2026 se proyecta la implementación de ferias de enrolamiento biométrico en universidades y jornadas territoriales, lo que permitirá acercar este servicio a estudiantes y beneficiarios potenciales durante las actividades informativas y de convocatoria. Esta estrategia busca fortalecer los procesos de autenticación y registro previo a trámites clave como desembolsos, renovaciones y gestiones financieras, al tiempo que contribuye a optimizar la experiencia del usuario y a garantizar mayores niveles de seguridad y trazabilidad en la interacción con los servicios del ICETEX.

En este contexto, la estrategia de ferias de enrolamiento biométrico en universidades y jornadas territoriales se proyecta extender hasta el mes de junio de 2026, con el propósito de ampliar la cobertura del proceso y facilitar el registro oportuno de los beneficiarios que deberán realizar trámites asociados a la renovación de créditos para el periodo 2026-2. Esta estrategia tiene como objetivo alcanzar el enrolamiento de aproximadamente el 70 % de los beneficiarios habilitados para renovación, lo que representa cerca de 145 mil estudiantes a nivel nacional.

La implementación de estas jornadas en territorio permitirá acercar los servicios institucionales a la población estudiantil, reducir barreras de acceso al proceso biométrico y garantizar que los

beneficiarios cuenten con su registro de identidad validado antes de iniciar los procesos de renovación y gestión académica, contribuyendo así a una operación más eficiente, segura y trazable en los canales de atención de la entidad.

En ejercicio de las funciones de supervisión del contrato y con base en el análisis integral de la operación de los diferentes componentes del servicio, se evidencia que los canales telefónicos, Centros de Experiencia Presencial (CEP), canales online y digitales, gestión de BackOffice, canales comerciales y la operación de enrolamiento biométrico han presentado un comportamiento sostenido de alta demanda durante la ejecución contractual. Este comportamiento se refleja en el volumen de interacciones gestionadas, el incremento en las campañas de comunicación institucional, la implementación de nuevos servicios digitales y biométricos, así como en el acompañamiento requerido por los beneficiarios y ciudadanos en los procesos de convocatorias, renovaciones y trámites asociados al crédito educativo. De igual forma, el análisis de los indicadores operativos evidencia la necesidad de mantener esquemas de dimensionamiento flexibles que permitan responder a los picos de atención derivados de campañas masivas, jornadas territoriales, ferias universitarias, procesos de orientación comercial y actividades institucionales que impactan directamente la demanda de los servicios de atención.

En este contexto, y considerando las proyecciones operativas para la vigencia 2026, particularmente las actividades asociadas a las convocatorias de crédito educativo 2026-2 (11.000 líneas créditos propios) que empezaran en el mes de mayo de 2026, los procesos de renovación de aproximadamente 145.000 beneficiarios para el periodo de 2026.2 , la continuidad de la estrategia de enrolamiento biométrico en centros de experiencia, canal telefónico y ferias territoriales, así como el fortalecimiento de las campañas de comunicación y acompañamiento a los usuarios, se prevé un incremento significativo en la demanda de los diferentes canales de atención y gestión del contrato.

Por lo anterior, y con el fin de garantizar la continuidad en la prestación del servicio, asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos por la entidad y mantener la capacidad operativa necesaria para atender los requerimientos de los usuarios, esta supervisión considera procedente y necesario adelantar la adición de recursos y la prórroga del contrato mediante la suscripción de un Otrosí para el periodo comprendido entre abril y diciembre de 2026, asegurando así la sostenibilidad de la operación y el adecuado soporte a las estrategias institucionales del ICETEX.

- **Análisis del valor estimado a adicionar para la ejecución de la vigencia abril a diciembre 2026**

De acuerdo con los dimensionamientos de transacciones, las proyecciones de campañas institucionales y los históricos de la operación de atención al usuario, construidos de manera conjunta entre el proveedor COMWARE S.A. y la Supervisión de la Oficina Comercial y de Mercadeo, se estimaron los costos asociados a la prestación de los servicios de atención para el periodo de abril – diciembre de 2026, considerando el comportamiento real de la operación, la

estacionalidad de la demanda.

**Tabla No. 1 Proyección transacciones abril – diciembre 2026**

| | | TRANSACCIONES | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| TELEFONICO | Canal telefónico | 406.743 | 26.501 | 30.862 | 65.722 | 77.231 | 50.041 | 26.018 | 32.212 | 27.942 | 70.212 |
| | Agente virtual | 168.810 | 17.482 | 19.141 | 26.050 | 26.339 | 13.533 | 11.604 | 17.103 | 15.898 | 21.659 |
| CEP | Transacción del CEP | 81.758 | 6.199 | 6.826 | 7.211 | 8.144 | 12.543 | 9.494 | 10.744 | 10.249 | 10.348 |
| DIGITAL | VIDEO ATENCIÓN | 40.710 | 2.281 | 3.586 | 5.881 | 7.951 | 5.011 | 3.772 | 3.755 | 3.111 | 5.362 |
| | CHAT | 162.325 | 11.395 | 16.422 | 22.460 | 30.703 | 20.504 | 14.974 | 13.521 | 12.146 | 20.202 |
| | Chatbot | 34.915 | 2.691 | 3.041 | 4.211 | 6.743 | 4.150 | 3.377 | 3.271 | 3.059 | 4.371 |
| | WhatsApp | 194.790 | 17.183 | 19.221 | 25.710 | 36.772 | 22.655 | 19.357 | 16.577 | 14.087 | 23.228 |
| | WhatsApp Bot | 21.437 | 1.298 | 1.665 | 1.841 | 3.396 | 2.502 | 1.977 | 2.724 | 2.587 | 3.447 |
| BACK OFFICE | Escalados back | 35.166 | 3.678 | 3.343 | 2.861 | 5.508 | 5.195 | 4.324 | 3.792 | 3.284 | 3.180 |
| | VENTANA DIGITAL | 150.015 | 13.801 | 16.265 | 17.087 | 19.570 | 19.053 | 15.450 | 15.695 | 16.475 | 16.618 |
| | TUTELAS | 3.254 | 327 | 360 | 355 | 488 | 349 | 304 | 419 | 367 | 284 |
| | SEGMENTO ESCRITO | 15.936 | 2.098 | 1.802 | 1.840 | 1.929 | 1.839 | 1.690 | 1.893 | 1.576 | 1.269 |
| | IES | 57.451 | 4.791 | 5.110 | 7.073 | 9.026 | 7.496 | 6.574 | 6.670 | 5.719 | 4.992 |
| | MESA DE VERIFICACION DOCUMENTAL | 64.733 | 359 | 1.734 | 9.469 | 5.927 | 18.118 | 12.520 | 4.137 | 1.839 | 10.630 |
| Outbound | Servicio | 11.330.805 | 1.216.442 | 1.277.479 | 1.338.406 | ########## | 1.253.915 | 1.207.722 | 1.212.114 | 1.226.871 | 1.259.088 |
| | comercial y otros | 3.790.838 | 475.133 | 445.938 | 444.771 | 434.553 | 359.034 | 401.696 | 413.810 | 409.784 | 406.121 |
| BIOMETRIA | biometría | 221.152 | 30.718 | 32.917 | 28.203 | 20.227 | 20.143 | 26.469 | 22.318 | 22.153 | 18.004 |

**Tabla No. 2 Proyección de costos abril – diciembre 2026**

| | | VALOR | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| TELEFONICO | Canal telefónico | $ 3.196.281.979,64 | $ 211.989.006,26 | $ 246.874.398,86 | $ 508.048.850,14 | $ 597.017.123,90 | $ 400.289.956,99 | $ 208.122.997,12 | $ 257.672.638,35 | $ 223.512.346,37 | $ 542.754.661,65 |
| | Agente virtual | $ 248.373.676,77 | $ 25.671.735,20 | $ 28.107.910,34 | $ 38.253.500,48 | $ 38.677.826,68 | $ 19.873.021,61 | $ 17.522.954,01 | $ 25.115.423,81 | $ 23.345.342,13 | $ 31.805.962,52 |
| CEP | Transacción del CEP | $ 1.256.140.595,60 | $ 95.241.908,28 | $ 104.871.705,37 | $ 110.793.812,41 | $ 125.130.098,94 | $ 192.710.898,43 | $ 145.871.231,48 | $ 165.068.712,20 | $ 157.459.122,12 | $ 158.993.106,37 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| DIGITAL | VIDEO ATENCIÓN | $ 614.701.907,85 | $ 37.286.464,45 | $ 58.628.330,28 | $ 85.657.963,10 | $ 108.115.252,59 | $ 72.982.395,36 | $ 61.677.168,26 | $ 61.388.764,67 | $ 50.868.900,30 | $ 78.096.668,83 |
| | CHAT | $ 1.626.505.787,34 | $ 122.714.144,70 | $ 176.856.729,00 | $ 218.736.262,48 | $ 274.095.919,76 | $ 199.683.350,70 | $ 161.260.769,88 | $ 145.610.532,48 | $ 130.801.608,42 | $ 196.746.469,92 |
| | Chatbot | $ 19.735.477,65 | $ 1.521.291,24 | $ 1.718.812,20 | $ 2.380.222,53 | $ 3.811.299,87 | $ 2.346.036,21 | $ 1.908.736,20 | $ 1.848.910,14 | $ 1.729.258,02 | $ 2.470.911,24 |
| | Whats App | $ 1.479.116.438,10 | $ 130.477.220,37 | $ 145.952.549,19 | $ 195.226.056,90 | $ 279.224.137,08 | $ 172.028.250,45 | $ 146.985.250,23 | $ 125.875.626,03 | $ 106.968.084,93 | $ 176.379.262,92 |
| | Whats App Bot | $ 16.479.270,65 | $ 1.045.546,61 | $ 1.275.897,44 | $ 1.411.083,34 | $ 2.602.650,52 | $ 1.917.708,61 | $ 1.514.725,87 | $ 2.087.656,60 | $ 1.982.726,59 | $ 2.641.275,07 |
| BACK OFFICE | Escalados back | $ 543.219.209,37 | $ 56.821.061,48 | $ 51.643.714,25 | $ 44.195.600,69 | $ 85.082.370,43 | $ 80.242.394,20 | $ 66.799.457,52 | $ 58.572.795,51 | $ 50.735.407,72 | $ 49.126.407,57 |
| | VENTANA DIGITAL | $ 2.048.363.054,91 | $ 196.785.514,30 | $ 223.979.008,55 | $ 235.303.464,95 | $ 257.246.768,12 | $ 250.445.153,85 | $ 212.758.658,48 | $ 216.136.330,87 | $ 226.870.851,35 | $ 228.837.304,45 |
| | TUTELAS | $ 122.830.076,31 | $ 12.703.935,39 | $ 13.516.242,34 | $ 13.327.203,99 | $ 17.825.499,95 | $ 13.106.659,24 | $ 11.822.171,24 | $ 15.721.689,81 | $ 13.768.293,48 | $ 11.038.380,88 |
| | SEGMENTO ESCRITO | $ 616.709.733,39 | $ 78.702.968,22 | $ 70.051.263,28 | $ 71.553.528,14 | $ 75.015.268,89 | $ 71.488.212,27 | $ 65.707.758,38 | $ 73.578.319,89 | $ 61.266.279,68 | $ 49.346.134,65 |
| | IES | $ 873.803.783,62 | $ 74.065.322,02 | $ 78.986.562,73 | $ 107.017.475,88 | $ 134.344.700,62 | $ 113.423.272,54 | $ 99.467.786,96 | $ 100.929.427,07 | $ 88.400.545,63 | $ 77.168.690,17 |
| | MESA DE VERIFICACION DOCUMENTAL | $ 1.322.932.914,57 | $ 7.535.114,77 | $ 36.377.389,26 | $ 192.105.845,70 | $ 124.315.282,93 | $ 367.573.892,04 | $ 254.016.475,61 | $ 86.766.705,42 | $ 38.578.658,74 | $ 215.663.550,11 |
| Outbound | Servicio | $ 1.544.404.221,00 | $ 140.691.738,58 | $ 161.445.172,30 | $ 167.142.944,10 | $ 198.438.543,85 | $ 207.695.075,88 | $ 181.625.957,11 | $ 167.454.476,62 | $ 160.775.185,17 | $ 159.135.127,39 |
| | comercial | $ 5.816.061.213,73 | $ 446.813.771,79 | $ 329.520.741,02 | $ 608.070.905,12 | $ 329.497.849,48 | $ 426.924.838,03 | ########## | $ 837.766.447,14 | $ 862.899.364,65 | $ 894.325.768,08 |
| BIOMETRIA | biometría | $ 4.799.679.994,07 | $ 678.210.163,10 | $ 725.977.647,76 | $ 612.052.614,97 | $ 427.645.770,88 | $ 430.011.747,31 | $ 579.516.433,29 | $ 484.237.983,04 | $ 482.006.610,20 | $ 380.021.023,52 |
| CANALES | | $ 26.145.339.334,57 | $ 2.318.276.906,75 | $ 2.455.784.074,16 | $ 3.211.277.334,92 | $3.078.086.364,48 | $ 3.022.742.863,70 | ########## | $ 2.825.832.439,64 | $ 2.681.968.585,49 | $3.254.550.705,35 |
| FTE Y OTROS | FTE | $ 10.377.624.651,71 | $ 1.154.654.827,97 | $ 1.159.641.627,97 | $ 1.157.202.827,97 | $1.151.961.227,97 | $ 1.152.034.027,97 | ########## | $ 1.150.541.627,97 | $ 1.150.505.227,97 | $1.150.468.827,97 |
| | TOTAL ADICION | **$ 36.522.963.986,28** | | | | | | | | | |

- **Ejecución económica del contrato**

| VALOR REAL FACTURADO | |
|---|---|
| 2023 | $ 32.068.567.015 |
| 2024 | $ 25.725.305.472 |
| 2025 | $ 34.101.670.385 |
| 2026 | $ 3.655.893.314 |
| **Total, Facturado** | **$ 95.551.436.186** |

El costo de ejecución de 2026 se encuentra con corte a los servicios facturados del mes de enero 2026

*Nota:*

- *Los valores presentados en la presente proyección son los establecidos en la oferta económica presentada por el proveedor el 27 de marzo de 2026.*
- *Nota aclaratoria canales contemplados en esta proyección a. BackOffice (Incluye las proyecciones de los segmentos ventana digital, Notificación respuesta correo electrónico Canal IES, Proceso especiales, Proceso especiales (Tutelas y Mesa de verificación documentaloutbound segmentos (WhatsApp Outbound, Llamada Outbound, Mensaje de texto, Mensaje electrónico (correo electrónico), Mensaje SMS – CHAT, Mensaje de voz (mensaje robot))biometría se encuentran contemplaos los servicios de (enrolamiento y verificación)*

- **Balance económico**

| EJECUCIÓN PRESUPUESTAL CONTRATO 2022-0770 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **CONTRATO** | **OBJETO** | **CONCEPTO** | **%** | **VALOR EN PESOS** |
| No. 2022-0770 | "Gestionar servicios con atención ágil, flexible y enfoque diferencial para atender a los grupos de interés del ICETEX por diversos canales, en aras de tener una | **VALOR INICIAL** | 100% | $ 101.760.124.202,00 |
| | | **VALOR ADICION OTRO SI No. 7** | 2,35% | $ 2.395.000.000,00 |
| | | **VALOR ADICION OTRO SI No. 8** | 1,52% | $ 1.548.000.000,00 |
| | | **VALOR ADICION Y PRORROGA No. 9** | 6,06% | $ 6.168.352.102 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | interacción continua y constructiva en el marco de la transformación de la entidad" | **VALOR ADICION Y PRORROGA No. 10 (proyectada)** | 35.89% | $36.522.963.986 |
| **NUEVO VALOR** | | | | **$148.394.440.290** |

**El valor acumulado de las adiciones corresponde al 45,82% del valor inicial del contrato, manteniéndose dentro del límite del 50% establecido por la normativa vigente."*

El valor permitido adicionar se obtiene de la siguiente manera:

| **VALOR EN SMMLV** | **VALOR $ INICIAL** | **VR SMMLV 2023 (A LA FECHA DE LA SUSCRIPCION)** |
|---|---|---|
| | $ 101.760.124.202 | 87.724,24 |
| | VR MAX ADICIONAR EN SMLV | 43.862,12 |
| **ADICIONES** | **VR ADICIONES** | **VR SMMLV (A LA FECHA DE LA ADICIÓN)** |
| ADICIÓN No. 7- 2025 | $ 2.395.000.000,00 | 1.683 |
| ADICIÓN No. 8- 2025 | $ 1.548.000.000,00 | 1.087,46 |
| ADICIÓN No.9- 2026 | $ 6.168.352.102 | 3.523,0 |
| ADICION No.10 - 2026 | $36.522.963.986 | 27.751,82 |
| TOTAL, ADICIONES REALIZADAS EN SMMLV | | 34.045,28 |
| SALDO DISPONIBLE ADICION EN SMMLV | | 9.817,84 |
| **VALOR SOLICITADO ADICION** | $ **$36.522.963.986** | |

- Nota: para el anterior análisis se toman los criterios; el SMMLV del año 2023 (fecha del acta de inicio), con ello se calculó tanto el tope de adiciones posibles (43.862,12), y a su vez las adiciones realizadas en los Otro si 7, 8, 9, y la propuesta en el Otro si 10.

El anterior método para el cálculo del 50% permitido para adiciones por ley y por el manual de contratación de Icetex, está sustentado en concepto emitido por Colombia Compra eficiente, en particular concepto técnico, de acuerdo con lo establecido en el artículo 40 de la ley 80 de 1993, y diversos conceptos emitidos por Colombia compra Eficiente.

La anterior proyección, permitirá garantizar la continuidad a la prestación de los 11 canales de atención (línea call center, canal online (chat, WhatsApp, redes sociales, lenguaje de señas,) CEP, Canal IES, Canal BackOffice (ventana digital, notificaciones Tutelas, Mesa de verificación); y gestión implementados en la vigencia del presente contrato.

De igual manera, asegura la continuidad de los segmentos definidos dentro del nuevo modelo de servicio, tales como: estrategias de acompañamiento comercial, apoyos misionales, procesos de biometría, campañas de acompañamiento al proceso de renovación y campañas institucionales (entre otras, “Dejen de fregar” y Protección al Consumidor Financiero

Adicionalmente, se contempla el acompañamiento a la estrategia de presencia institucional de la Entidad, mediante la participación en ferias, eventos de carácter nacional y actividades de posicionamiento en Instituciones de Educación Superior (IES) a nivel regional y municipal.

En consecuencia, y con el fin de garantizar la adecuada ejecución de las actividades adicionales descritas, las cuales se encuentran alineadas con el objeto del contrato y con las obligaciones misionales del ICETEX, se hace necesaria la adición de recursos y la ampliación del plazo del Contrato N.º 2022-0770 por la suma de **TREINTA Y SEIS MIL QUINIENTOS VEINTIDOS MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y SEIS PESOS M/CTE. ($36.522.963.986)**. La presente adición no implica la incorporación de nuevos servicios, sino que se orienta al fortalecimiento, mejora y optimización de los servicios actualmente contratados, en línea con las mejores prácticas del sector BPO, garantizando la eficiencia operativa, la calidad en la atención y la sostenibilidad del modelo de servicio.

Lo anterior permitirá asegurar la continuidad y correcta operación de los servicios de validación biométrica, cuyo crecimiento ha sido significativo durante el periodo analizado, en respuesta a los controles de seguridad implementados por la Entidad; atender el incremento sostenido en los volúmenes de atención del canal telefónico y de los Centros de Experiencia Presencial (CEP), derivado del aumento en las transacciones y requerimientos de los usuarios; y soportar la ejecución de campañas outbound de alto volumen (mensajes SMS, correos electrónicos, WhatsApp saliente), tales como las relacionadas con la actualización de la plataforma transaccional de pagos, campañas de protección al consumidor financiero y convocatorias de enrolamiento biométrico (convocatoria 2026-1 y renovación de créditos propios 2026-2), las cuales generan un impacto directo en la carga operativa y en los costos asociados a los canales de atención.

- Atender el incremento sostenido en los volúmenes de atención del canal telefónico y de los Centros de Experiencia Presencial (CEP), derivado del aumento en las transacciones y requerimientos por parte de los usuarios.

- Soportar la ejecución de campañas Outbound (mensajes SMS, emails masivos, WhatsApp salida) de alto volumen, como: Cambio de la porta transaccional para pagos (nueva URL), campañas de protección al consumidor financiero (uso de enlaces seguros) y convocatorias de enrolamiento de Biometría (convocatoria 2026-1 y renovación créditos propios 2026.2) requeridas por la Entidad, las cuales generan un impacto directo en la carga operativa y en los costos asociados a los canales de contacto.

Dicho valor corresponde a recursos contemplados en el Plan Anual de Adquisiciones de la vigencia 2026, dentro del rubro de servicio de atención al usuario, presentado por la Oficina Comercial y de Mercadeo y aprobado por Junta Directiva bajo el acuerdo N.º 24 del 18 de

Diciembre de 2025 por valor de **TREINTA Y SEIS MIL QUINIENTOS VEINTIDOS MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y SEIS PESOS M/CTE. ($36.522.963.986)** los cuales, tras el análisis de ejecución presupuestal y de las necesidades institucionales, se destinan al fortalecimiento de los canales de atención, permitiendo su incorporación al Contrato No. 2022-0770 con el fin de garantizar la continuidad y adecuada prestación del servicio.

- Que el 20 de marzo de 2026 se realizó la solicitud de expedición del Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP), el cual fue expedido el 27 de marzo de 2026 bajo el N.º 834, por un valor de **TREINTA Y SEIS MIL QUINIENTOS VEINTIDOS MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y SEIS PESOS M/CTE. ($36.522.963.986)**, con el fin de amparar la adición de recursos al Contrato N.º 2022-0770, cuyo objeto es: "Gestionar servicios con atención ágil, flexible y enfoque diferencial para atender a los grupos de interés del ICETEX por diversos canales, en aras de tener una interacción continua y constructiva en el marco de la transformación de la Entidad".

- Que, de acuerdo con el Informe de Ejecución presupuestal de la Vicepresidencia Financiera, con corte al 28 de febrero de 2026, el contrato registra un avance del 93% en tiempo de corresponder a 34 meses ejecutados de los 36 previstos para la etapa operativa.

- En términos presupuestales, la ejecución alcanza el 90,4% (enero 2026) del contrato equivalente a **NOVENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y UN MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y SEIS MIL CIENTO OCHENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($95.551.436.187),** cifra que incluye los recursos grados por concepto de anticipo.

- Que mediante comunicación de fecha 27 de marzo el proveedor COMWARE S.A presentó Propuesta de adición contractual y plan de optimización de servicios para Abril-Diciembre 2026 , suscrito entre el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior "Mariano Ospina Pérez" - ICETEX y Comware S.A. (en adelante el "Contrato"), acompañada de la justificación técnica y económica correspondiente al ajuste de tarifas requerido para garantizar la sostenibilidad y continuidad operativa de los servicios objeto del contrato; adicionalmente se incluye una propuesta de plan de mejora y optimización de servicios. (Ver anexo propuesta de adición contractual y plan de optimización de servicios).

.." La justificación de la presente oferta, la cual sustenta el incremento propuesto en las tarifas y los ajustes operativos planteados. Estos aspectos deben ser considerados por la Entidad, en virtud del análisis técnico y financiero realizado, teniendo en cuenta los siguientes frentes analizados:

| Año | Inflación | Porcentaje de Crecimiento del salario |
|---|---|---|
| 2023 | 13,12% | 16,00% |
| 2024 | 9,28% | 12,10% |
| 2025 | 5,20% | 9,50% |
| 2026 | 5,10% | 23,07% |

- Ajustes Derivados de la Reforma Laboral
- Ley 2101 de 2021

**1.2 Propuesta tarifas y estudio de mercado**:

De conformidad con el reglamento de contratación de la entidad, el documento **Análisis Económico Prórroga COMWARE 270326** sintetiza el análisis económico realizado para cerciorar que los precios propuestos por Comware se encuentran en rangos de mercado. En términos generales, se encuentra que el incremento de precios en la propuesta presentada por Comware es económicamente razonable y corresponde a precios de mercado.

Se adjunta a este documento el archivo mencionado, así como un archivo de Excel que muestra los cálculos realizados")

**1.3 Ajustes Operativos dada la ejecución del contrato de los últimos 3** años:

- Revisión del Modelo de Facturación en Centros de Experiencia Presencial (CEP).
- Grabaciones en Canales Asincrónicos
- Cambios operativos entre canales
- Incorporación de criterio de exclusión por causas no atribuibles al proveedor
- Impacto en el indicador Net Promoter Score (NPS
- Reconocimiento de los acuerdos técnicos y operativos alcanzados en la alineación de ANS
- Proceso de Selección Call Center
- Ajuste al modelo de monitoreo de calidad (alineación COPC)
- Inclusión en las tarifas actuales los nuevos servicios
- Trabajo en casa – hasta el 50 % de la planta activa

Que revisado lo anterior, y dado que el contratista, basó su oferta económica para las vigencias 2023, 2024, 2025 y 2026 , con unas tarifas fijas durante toda la ejecución del contrato, esto conlleva a la necesidad de realizar los ajustes a las tarifas para la vigencia 2026, que impidan la afectación del contratista, aunado a la necesidad de garantizar la continuidad de la prestación del servicio de atención al usuario a través de los diferentes canales y servicios de la entidad, con un eficiente y efectivo relacionamiento con los grupos de interés, garantizando a su vez el correcto empalme de la ejecución del nuevo contrato de atención al usuario 2027-2030 por lo cual esta supervisión considera procedente la siguiente solicitud.

- Que, en sesión del Comité de Adquisiciones del ICETEX, llevada a cabo el treinta y uno (31) de marzo de 2026, el jefe de la Oficina de Comercial y Mercadeo presentó a consideración de los miembros del comité la solicitud de adición presupuestal y prórroga del contrato No. 2022-0770, a formalizarse mediante el Otrosí No. 10. La exposición se fundamentó en las necesidades técnicas, operativas y jurídicas requeridas para garantizar la adecuada ejecución del contrato, así como en la importancia de asegurar la continuidad en la prestación del servicio de atención al usuario.

  Una vez finalizada la presentación, se abrió el espacio para observaciones, inquietudes y comentarios por parte de los integrantes del comité. En este escenario intervinieron el Dr. Wilson Niño, el Dr. Javier Sastoque, la Dra. Giomar Tatiana Forero, el Dr. Juan Carlos Ramírez, el Dr. Jair Fajardo y el Dr. Camilo Andrés Zambrano, este último en calidad de Presidente(e) Durante sus intervenciones, se plantearon inquietudes relacionadas, entre otros aspectos, con el plan de continuidad del negocio, la inquietud sobre la eventual incorporación de nuevos servicios en el marco de la prórroga, y las formalidades técnicas y presupuestales aplicables.

  Dichas inquietudes fueron atendidas y resueltas de manera integral por el jefe de la Oficina de Comercial y Mercadeo, quien presentó las correspondientes justificaciones. Posteriormente, se sometió a consideración de los miembros del comité el tema que dio a conocimiento de la adición presupuestal y la prórroga del contrato No. 2022-0770, frente a lo cual manifestaron su conformidad y estar de acuerdo de manera unánime.

* Que Es importante precisar, En el marco del Contrato de Interventoría No. 2023-0704, perfeccionado el 13 de julio de 2023 y con acta de inicio suscrita el 14 de julio de 2023, se informa que este contrato será adicionado hasta el 31 de marzo de 2027. Esta ampliación permitirá garantizar el acompañamiento técnico, administrativo, financiero, jurídico y operativo requerido durante la extensión del contrato vigilado y, posteriormente, durante el proceso de cierre y liquidación del contrato principal.

- **SOLICITUD**

Expuesto lo anterior, mediante acuerdo de fecha 18 de diciembre de 2025 la Junta Directiva de la entidad, aprobó la vigencia futura que respalda el valor presupuestalmente de la ejecución del contrato de prestación de servicios de atención al usuario N.º. 2022-0770 desde el 1 de abril hasta el 31 de diciembre de 2026, valor que asciende a la suma de **Sesenta y siete mil ciento noventa millones setecientos veintitrés mil ciento sesenta y seis pesos M/CTE ($67.190.723.166)** para lo cual se anexa **CCVF-2022-035** y en cumplimiento del numeral 16.1.1 Adición, dispone: "*Es el otrosí que aumenta el valor económico del contrato, el cual responderá necesariamente a una ampliación del alcance del objeto contractual. No se podrá en todo caso exceder el 50% del valor inicial del contrato, expresado en salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMMLV). La ampliación del alcance inicial del contrato*

*será debidamente sustentada por el área solicitante, teniendo en cuenta criterios de conveniencia y oportunidad que aconsejen la celebración de tal acuerdo*. Por lo cual esta supervisión considera procedente la necesidad de:

**I. PRORROGAR** el plazo del Contrato N.º 2022-0770 por nueve (9) meses adicionales, contados a partir del 1 de abril de 2026 y hasta el 31 de diciembre de 2026.

**II. ADICIONAR**, el valor del contrato para la vigencia 2026 en la suma de **TREINTA Y SEIS MIL QUINIENTOS VEINTIDOS MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y SEIS PESOS M/CTE. ($36.522.963.986).**

**III. MODIFICAR las condiciones para el ítem – VALOR DEL CONTRATO con el fin de incluir el reajuste a las tarifas del contrato para la vigencia 2026**, así:

Como consecuencia de la adición solicitada, se modifican las condiciones del ítem "Valor del Contrato", estableciendo que el nuevo valor total del Contrato N.º 2022-0770, incluyendo la presente adición, asciende a la suma de **CIENTO CUARENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA MIL DOSCIENTOS NOVENTA PESOS M/CTE ($148.394.440.290).**

| **EJECUCIÓN PRESUPUESTAL CONTRATO 2022-0770** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **CONTRATO** | **OBJETO** | **CONCEPTO** | **%** | **VALOR EN PESOS** |
| No. 2022-0770 | "Gestionar servicios con atención ágil, flexible y enfoque diferencial para atender a los grupos de interés del ICETEX por diversos canales, en aras de tener una interacción continua y constructiva en el marco de la transformación de la entidad" | **VALOR INICIAL** | 100% | $ 101.760.124.202,00 |
| | | **VALOR ADICION OTRO SI No. 7** | 2,35% | $ 2.395.000.000,00 |
| | | **VALOR ADICION OTRO SI No. 8** | 1,52% | $ 1.548.000.000,00 |
| | | **VALOR ADICION Y PRORROGA No. 9** | 6,06% | $ 6.168.352.102 |
| | | **VALOR ADICION Y PRORROGA No. 10 (proyectada)** | 35.89% | $36.522.963.986 |
| **NUEVO VALOR** | | | | **$148.394.440.290** |

*El valor total del contrato incluye todos los costos derivados y/o contemplados como: (i) directos e indirectos, (ii) especificaciones contenidas dentro de los anexos técnicos, (iii) tributarios y no tributarios, (iv) transportes, (v) deducciones a que haya lugar y (vi) demás que conlleve la celebración y ejecución total del contrato; por consiguiente, el ICETEX no reconocerá valor alguno por re ajustes efectuados por el contratista por concepto de costos, gastos, actividades adicionales que aquel requiera para ejecutar el contrato y que fueron previsibles al momento de la presentación de su oferta. Se entenderá que todos los impuestos y deducciones generales del contrato corren por cuenta del contratista*

*Se entenderá que los impuestos y deducciones generales asociados al contrato estarán a cargo del contratista, conforme a la legislación aplicable.*

**IV. INCORPORAR el Anexo "Oferta Económica",** correspondiente a las nuevas tarifas aplicables para el periodo comprendido entre abril y diciembre de 2026.

**V. MODIFICAR el Anexo Facturación y Penalizaciones,** específicamente el ítem 1.3 Forma de Pago, en lo relacionado con el esquema de facturación del canal Centros de Experiencia Presencial (CEP), incorporando el esquema por FTE (Full-Time Equivalent) para las ciudades de Yopal, Sincelejo (CECAR), Popayán, Villavicencio y Tunja. Este esquema será aplicable a todos los servicios prestados, incluyendo aquellos asociados a procesos de enrolamiento, validación y gestión de biometría, así como a cualquier otro modelo de servicio que se implemente en el marco del contrato.

**VI. MODIFICAR el Anexo N.º 6 "Servicios de Tecnología",** específicamente el numeral 4 "Monitoreo y Reportes", en el sentido de eliminar la exigencia de grabación de pantalla al cien por ciento (100%) para los canales asincrónicos, a saber: Back Office, Mesa de Verificación Documental y Procesos Especiales. sin perjuicio del cumplimiento de los mecanismos de control, 1seguimiento y trazabilidad de la operación

**VII. AJUSTAR el Anexo N° 3 de Recursos Humanos, en su numeral 8 "Revisión de Novedades de Personal", e**n el sentido de establecer los tiempos máximos para la gestión, validación y aprobación de novedades de personal requeridas para la operación, de la siguiente manera:

| | |
|---|---|
| Gerente y director de Operaciones | 12 días hábiles |
| Jefes, Coordinadores de Operación, Abogado de Tutelas y Community Manager | 10 días hábiles |

| | |
|---|---|
| Analistas de Calidad y Experiencia, Gestores de Conocimiento (Formadores) y Personal de Estadística | 8 días hábiles |

**VIII. MODIFICAR el Anexo No. 6 Anexo de Tecnología** "Infraestructura Sede de la Operación", en lo relacionado con la modalidad de trabajo en casa estableciendo que esta podrá implementarse hasta un máximo del cincuenta por ciento (50%) de la planta activa de la operación, incluido el personal de staff, conforme a la normativa vigente aplicable. En todo caso, la distribución del personal entre modalidad presencial y trabajo en casa deberá responder a las necesidades del servicio, la estacionalidad de la demanda y los lineamientos definidos por la Entidad.

**IX. INCLUIR el Anexo N° 4 de Calidad y Monitoreo,** implementación bajo los lineamientos del modelo COPC (Customer Operations Performance Center), orientado a fortalecer los procesos de aseguramiento de la calidad, mejora continua y control de la operación. El modelo de monitoreo incluirá, como mínimo, los siguientes enfoques:

- Monitoreo aleatorio: orientado a medir estabilidad y variabilidad del proceso.
- Monitoreo estratificado o perfilado: focalizado en asesores con desviaciones, reincidencia en errores críticos o pertenecientes a cuartiles de desempeño inferior.
- Monitoreo focalizado por eventos críticos: priorizando defectos críticos para el cliente (PECUF), el negocio (PECN) y el cumplimiento (PECC).
- integración con herramientas analíticas (ej. Speech Analytics) para detección temprana de patrones de riesgo y desviaciones emergentes.

**XI. MODIFICAR el Anexo N° 4 de Calidad y Monitoreo esquema de muestras de monitoreo** establecer que este no se regirá exclusivamente por cantidades fijas por tipo de asesor, sino por un enfoque dinámico basado en riesgo, desempeño y criticidad, conforme a los lineamientos del modelo COPC (Customer Operations Performance Center).

**XII. MODIFICAR el Anexo N° 4 de Calidad numeral 6.3 Alcance del Modelo de Experiencia y Satisfacción del Usuario",** en lo relacionado con la medición de los indicadores de experiencia y satisfacción del usuario (NPS y SAT), Para efectos de la medición, se **excluirán aquellas encuestas con calificación desfavorable cuya causa esté asociada a factores atribuibles al ICETE**X, siempre que dichas situaciones se encuentren soportadas mediante análisis operativos y técnicos que garanticen la integridad, trazabilidad y confiabilidad de la información, previa validación de la supervisión o interventoría.

En virtud de lo anterior, la presente solicitud de Otrosí se fundamenta en la necesidad de garantizar la continuidad, seguridad, oportunidad y calidad en la prestación del servicio de atención al usuario, en el marco del modelo de operación de la Entidad, cuyo propósito central es consolidar una interacción continua, eficiente y constructiva con los grupos de interés.

En este sentido, la modificación contractual propuesta no implica una alteración del objeto del contrato, sino que corresponde al desarrollo y fortalecimiento de este, en atención al crecimiento de la demanda, la evolución de los canales de atención y los requerimientos operativos e institucionales identificados durante la ejecución.

Lo anterior resulta necesario para evitar la interrupción de los canales de atención actualmente dispuestos, asegurando que los ciudadanos cuenten con un servicio ágil, flexible y con enfoque diferencial, en concordancia con las necesidades del servicio y los lineamientos de la Entidad en el marco de su proceso de transformación institucional.



Atentamente, LFM

**Libia e Fonseca M**

**Supervisor Contrato N. º2022-0770** Coordinador Grupo Gestión del Servicio Oficina Comercial y de Mercadeo

Proyectó: Libia E Fonseca Coordinación de servicio Oficina Comercial y de Mercadeo Revisó: Equipo Jurídico y Financiero -Grupo de Contratación