**JUSTIFICACIÓN OTROSÍ N.º 9 - SOLICITUD DE ADICIÓN O INCORPORACIÓN PRESUPUESTAL 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** |

**Nota Aclaratoria**: *En relación con las cifras señaladas anteriormente, se precisa que el valor de $8.404.096.594 corresponde exclusivamente a la estimación proyectada para la prestación efectiva de los servicios durante la vigencia 2026 (enero -marzo), conforme al*

*comportamiento operativo y a los volúmenes de demanda esperados. Por su parte, el valor total asignado para la vigencia 2026, esto es, $9.679.096.594, corresponde al monto amparado presupuestalmente bajo el Certificado de Cupo Autorizado de Vigencias Futuras CCVF-2022-035, e incluye tanto la prestación de los servicios como el anticipo equivalente a tres (3) meses de operación, previsto contractualmente.*

*En consecuencia, la diferencia entre ambas cifras obedece exclusivamente a la incorporación del valor correspondiente al anticipo dentro del total presupuestal asignado para la vigencia*

## 6. ANTECEDENTES

**Durante la presente vigencia se han celebrado los siguientes OTROSÍ:**

- **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*

- **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:

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

***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%2fCO1ContractsManagement%2fTendering%2fProcurementContractManagement%2fIndex&prevCtxLbl=Contratos

- **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 |

**B. INCLUIR en el "ANEXO 3. RECURSOS HUMANOS", ítem N.º 4, perfiles requeridos** y en la Oferta Económica el asesor profesional "acompañamiento financiero". **C. INCLUIR en el ANEXO 3. INFRAESTRUCTURA SEDE DE LA OPERACIÓN** la modalidad de trabajo en casa, asesores de los canales Inbound, online y BackOffice.**D. 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**

30/05/2025https://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.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?docUniqueIdentifier=CO1.PCCNTR.4345326&prevCtxUrl=https%3a%2f%2fwww.secop.gov.co%3a443%2fCO1ContractsManagement%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+

**NECESIDAD OTROSI / MODIFICATORIO OTROSI N.º 9**

**JUSTIFICACIÓN**

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 9, cuyo objeto es adicionar recursos por un monto de SEIS MIL CIENTO SESENTA Y OCHO MILLONES TRESCIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL CIENTO DOS PESOS M/CTE. ($6.168.352.102),** 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.

El análisis técnico efectuado por la Supervisión evidencia un incremento en la demanda de determinados servicios que no fueron contemplados en la proyección operativa inicial. Dicho incremento obedece, entre otros, al fortalecimiento de los controles de seguridad y protección de la identidad de los usuarios adoptados como respuesta al aumento de eventos de fraude y suplantación registrados en los últimos años , de acuerdo a los reportes presentados por la Vicepresidencia de Crédito y Cartera del año 2024 al -2025 , se presentaron 217 casos de suplantación, lo que dio a lugar a la implementación de medidas correctivas y preventivas como "desarrollos tecnológicos que inhabilitan el cambio de nombre, tipo y numero de documento, el bloqueo de créditos antes que su legalización o renovación para validación con la IES y cruces de información entre crédito de sostenimiento y bases de adjudicación, entre otros" …. (ver anexo C. presentación PPT Vicepresidencia de Crédito)

De otra parte, el crecimiento en el uso de la herramienta de biometría, particularmente a partir de la implementación del enrolamiento biométrico obligatorio como requisito para el proceso de desembolso correspondiente al periodo 2026-1, lo cual generó un aumento sustancial en el volumen de validaciones y registros gestionados a través de los canales habilitados.

En consecuencia, la Entidad ha debido fortalecer la capacidad operativa, tecnológica y de atención, con el fin de garantizar la adecuada identificación de beneficiarios y deudores solidarios mediante los procesos de enrolamiento biométrico, mitigar riesgos operativos y

reputacionales, asegurar la integridad del proceso de legalización y preservar la continuidad del servicio conforme a los estándares contractuales establecidos.

En este contexto, y conforme a lo señalado en el memorando No. 20252210014964 de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza (VCC) (Ver Anexo D. Memorando VCC 2025), la implementación y fortalecimiento del servicio de biometría resulta necesaria para mitigar riesgos, garantizar la validación de identidad y salvaguardar la seguridad de las operaciones institucionales.

Para la vigencia comprendida entre enero y marzo de 2026, el contrato cuenta con un presupuesto asignado por valor de **OCHO MIL CUATROCIENTOS CUATRO MILLONES NOVENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS NOVENTA Y CUATRO PESOS M/CTE. ($8.404.096.594**), conforme a la siguiente distribución:

**Tabla N. º1 VIGENCIA ENERO A MARZO 2026**

| CCVF-2022-035 | | | |
|---|---|---|---|
| **Vigencia Actual** | **Año** | **Valor de la vigencia** | **Valor adición Marzo 2026** |
| **Valor asignado** | **2026** | **$ 8.404.096.594** | **$6.168.352.102** |

No obstante, frente al presupuesto vigente estimado para el periodo de marzo, la Supervisión identificó la necesidad de incorporar recursos adicionales con el fin de cubrir los costos reales asociados a la prestación de los servicios de BPO de atención al usuario, conforme al comportamiento efectivo de la demanda.

En consecuencia, esta adición presupuestal responde a la obligación contractual N.º 4 "*Proponer e implementar para todos los canales front y back, según requerimiento y aprobación del ICETEX, estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inusitados, de acuerdo con las condiciones y características de la entidad" …"*

Es por ello, que esta necesidad se deriva del incremento en la ejecución de servicios de validación biométrica, del mayor volumen de campañas institucionales de divulgación de los servicios de biometría, información de procesos de renovación 2026-1 y modificación de las tasa de crédito para el 2026 de acuerdo al IPC y del aumento sostenido de las interacciones gestionadas a través de los canales telefónico y presencial (CEP), lo cual ha implicado una mayor utilización de capacidades operativas, tecnológicas y de recurso humano bajo el esquema de facturación por servicios efectivamente prestados, sin que ello implique modificación del objeto.

En consecuencia, la adición presupuestal solicitada mediante el presente Otrosí N.º. 9 resulta necesaria para garantizar la sostenibilidad financiera del contrato, asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio pactados y permitir la adecuada atención de los usuarios del ICETEX, durante la vigencia del mes de marzo del 2026.

**REFERENCIAS OPERATIVOS Y TÉCNICOS DE LA NECESIDAD DEL OTROSÍ N.°9**

1. **Ejecución de servicios de validación biométrica tipologías**

Como parte de las acciones implementadas por la Entidad para fortalecer los controles de seguridad y protección de la identidad de los usuarios, durante los meses de diciembre 2025 y enero 2026 se registró una alta ejecución de validaciones biométricas exitosas, tanto en los Centros de Experiencia Presencial (CEP) como en el canal telefónico, conforme a la siguiente distribución:

**Tabla N. º2. Gestiones exitosas biometría**

| Centro de experiencia | Cantidad |
|---|---|
| Barranquilla | 645 |
| Bogotá – Aguas<br>Bogotá - Chapinero | 1800 |
| Bucaramanga | 353 |
| Cali | 446 |
| Cartagena | 638 |
| Cúcuta | 172 |
| Medellín | 571 |
| Montería | 334 |
| Pasto | 355 |
| Sincelejo | 544 |
| **Total, general** | **5858** |

- *Nota: El valor total incluye los registros exitosos , corresponde al 1 al 20 de febrero de 2026, lo cual se toma como referencia a la presente necesidad.*

**Canal Telefónico**

| Canal | Cantidad |
|---|---|
| Canal Telefónico Inbound | 21.776 |
| **Total General** | **21.776** |

*Nota: Informe tomado de: Reportes Dynamics CRM <PRDCRMMailbox@icetex.gov.co>**Dynamics CRM** - Gestión Estadística y Analítica – OCM corresponde al los registros biométricos exitosos del 1 al 27 de febrero)*

De acuerdo con los casos generados y registrado en sistema institucional CRM. Dynamics CRM: Desde el 1 de diciembre de 2025 al 16 de febrero, se han enrolado un total de 217.292 ciudadanos. (*ver Anexo A. Informe de Biometría febrero 16 de 2026*)

**Segmento Telefónico:**

Este segmento ha tenido un incremento promedio del 10 % en el volumen total de transacciones atendidas por el segmento telefónico, impactando directamente los tiempos de atención, la capacidad operativa y el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), los cuales presentaron niveles inferiores al 80 % en periodos de alta demanda, como se puede consultar en el tablero de control operativo del proveedor Comware así:

**Imagen N.º 1. Tablero de control Canal Telefónico febrero 2026 (Fecha 27 de febrero)**

Nivel de servicio 31,27%

Desvió del tráfico: 115%

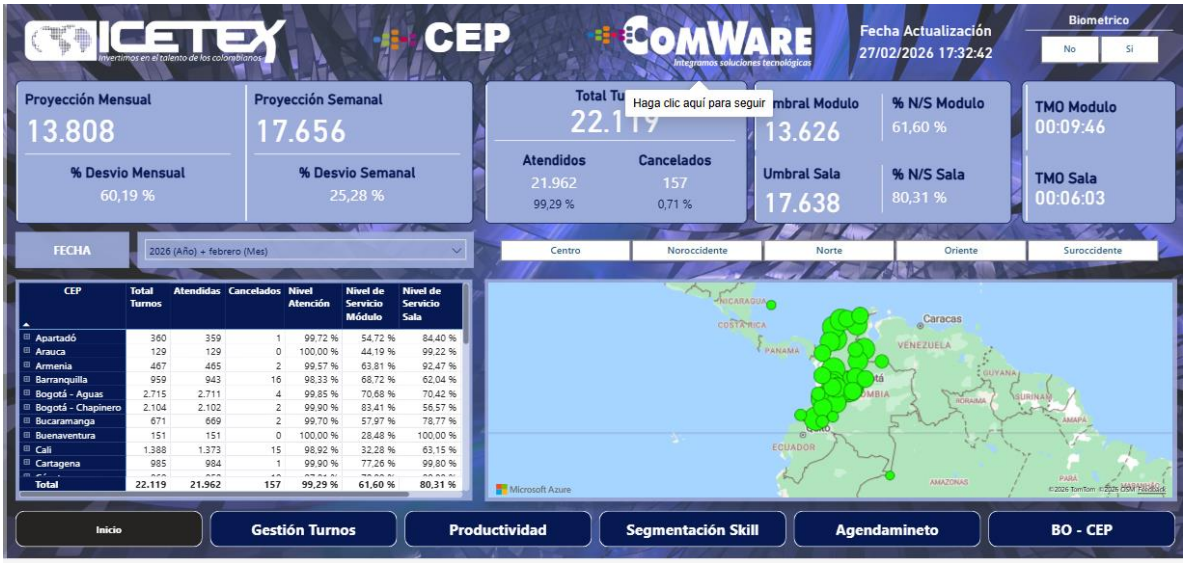



*Nota Informe: tomado:*
*https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMTM3Mjc5NTItYzljNi00NjFjLWFlYmItMzdkOGY1MGQ1ZGM2IiwidCI6IjFmYWFkNWRmLTQyOWMtNGJiOC1hYmY2LTA5MjRiYmViZDg3MCIsImMiOjR9*

**Segmento Centros de Experiencia Presencial**

Actualmente, el servicio de atención de Biometría se presenta en 11 CEP a nivel nacional (Bogotá -Aguas- chapinero-, Cali Medellín, Bucaramanga, Cartagena, Montería, Sincelejo, Pasto, Cúcuta), de acuerdo con los procesos de atención y verificación de Biometría, el tráfico ha presentado hasta el 20 de febrero de 2026, un nivel de servicio en Ventanilla del 61,60% inferior al contractual del 80%. Y un aumento del tiempo de atención de 00:05:00 minutos, como se evidencia en el tablero de control operativo de Comware así:

**Imagen N.º 2. Tablero de control Canal CEP 27 de Febrero**




*Nota; informe tomado*
*https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMjE2NzcwMWItMGI3Mi00MDNjLWIxZDYtNzI0MjUyYmQxYzlhIiwidCI6IjFmYWFkNWRmLTQyOWMtNGJiOC1hYmY2LTA5MjRiYmViZDg3MCIsImMiOjR9*

Sumado a lo anterior, de acuerdo con el informe mensual al cierre del 30 de enero presentado por el proveedor Comware S.A. se evidencia una desviación en los CEPS, habilitados para esta aplicación de Biometría, se evidenció este comportamiento:

| CEP | Recibidos | Dimensionados | %desvío | Atendidas | NSS |
|---|---|---|---|---|---|
| Cali | 1.643 | 1.073 | 53,12% | 1.635 | 63,73% |
| Chapinero | 1.519 | 1.792 | -15,23% | 1.506 | 66,00% |
| Bogotá – Aguas | 4.672 | 2.191 | 113,24% | 4.663 | 66,33% |
| Cartagena | 1.354 | 1.085 | 24,79% | 1.348 | 71,88% |
| Barranquilla | 1.022 | 1.163 | -12,12% | 1.001 | 73,53% |
| Valledupar | 910 | 578 | 57,44% | 894 | 78,75% |
| Bucaramanga | 972 | 571 | 70,23% | 966 | 78,88% |
| Ibagué | 881 | 900 | -2,11% | 873 | 79,50% |
| Montería | 1.187 | 928 | 27,91% | 1.169 | 79,64% |
| Medellín | 901 | 842 | 7,01% | 892 | 82,74% |
| Sincelejo | 1.302 | 1.150 | 13,22% | 1.295 | 84,94% |

Nota Tomado: Informe de Gestión Comware S.A. enero 2026.

2. **Biometría créditos nuevos _Vicepresidencia Crédito y Cobranzas Convocatoria 2026-1**

En el marco del proceso de otorgamiento y legalización de créditos correspondiente a la convocatoria 2026-1, la Entidad identificó la necesidad de fortalecer los controles de seguridad orientados a la mitigación del riesgo de suplantación de identidad, mediante la implementación de mecanismos de identificación biométrica previa al giro de los recursos.

En desarrollo de dicha medida, y en articulación con la operación del Contrato de Prestación de Servicios suscrito con COMWARE S.A., se estableció la ejecución del proceso de validación biométrica para un universo estimado de **12.531 ciudadanos** correspondiente a beneficiarios (6,667) y deudores solidarios (5.864) asociados a créditos nuevos de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas (VCC) para la vigencia 2026-1.

Al corte de 18 de febrero de 2026, los créditos aprobados correspondiente a líneas propias registran a las siguientes cifras:

**Tabla N.º 3. Beneficiarios aprobados convocatoria 2026-1**

| LINEAS | CANTIDAD |
|---|---|
| Plan Flexible Mediano Plazo | 5718 |
| Plan posgrado en el país | 1010 |
| Plan Equilibrio Mediano Plazo | 566 |
| Plan posgrado para fuera de Colombia | 276 |
| Plan Agil Corto Plazo | 132 |
| Cofinanciación Diferida Alianza | 33 |
| Alianza | 14 |
| Plan Diplomados o Certificaciones | 2 |
| Plan Impulso Integral y Sostenible | 1 |
| Plan para Educación para el Trabajo | 1 |
| **Total general** | **7753** |

**Nota:** tablero Power: https://app.powerbi.com/home?tenant=5e3d1ca0-7f75-4014-9422-06979167bedc&experience=power-bi.

Adicionalmente a estas necesidades se realizó la apertura desde el 23 de febrero de la : Línea de Pregrado Tú Eliges 40%, destinados a las siguientes productos :

_Plan Impulso Integral Y Sostenible 40%, destinado a financiar programas como: Administración de Empresas, Derecho, Agropecuario, Silvicultura, Pesca, Veterinaria, Arte,

Humanidades, Ciencias Sociales, Periodismo e Información con 200 cupos disponibles para este semestre.

Plan Talento STEM 40% destinado a financiar programas asociados a: Ciencias Naturales, Matemáticas, Estadística, Ingeniería, Industria y Construcción, Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), el cual cuenta con 800 cupos disponibles para la convocatoria 2026-1.

Plan Ciencias de la Salud 40%, destinado a financiar programas asociados con Salud y Bienestar con 100 cupos disponibles para este semestre.

Esta información, se fundamenta en los recursos asignados a la Entidad para la colocación de créditos durante la vigencia 2026, así como en las metas institucionales definidas para la convocatoria 2026-1, las cuales determinan el volumen esperado de créditos a legalizar y, en consecuencia, el número de interacciones requeridas para la validación de identidad.

De acuerdo, a la necesidad presentada por la Vicepresidencia de Crédito y Cartera en enero de 2026, por medio de la PPT (Ver Anexo B. Propuesta Biometría Comware 2026-1), se incluye tomado documento "*Necesidad para mitigar Riesgo de Suplantación: Efectuar identificación biométrica (ANTES DEL GIRO) Desde la operación del contrato COMWARE a 13.200 * (beneficiarios + codeudores) créditos nuevos de la VCC (2026-1)*

Presentado el nuevo proceso así*:*

**Figura N.°3, Nuevo proceso de otorgamiento y legalización 2026 -1**



**Ampliación del Alcance del Servicio de Autenticación Biométrica en Escenarios de Atención Presencial**

Así mismo, mediante el Otrosí N.º 6 se incorporó al alcance contractual el Anexo N.º 1 – Canales de Atención y de Gestión, específicamente el Ítem N.º 5 – Implementación de Nuevos Servicios, a través del cual se formalizó la inclusión del Servicio de Autenticación Biométrica dentro de la operación de atención al usuario. Dicho servicio fue definido inicialmente para su prestación a través del Centro de Experiencia Presencial (CEP), así como mediante el Canal Telefónico (Inbound y Outbound), de conformidad con los lineamientos técnicos, operativos y de seguridad establecidos en el citado anexo.

No obstante, y en atención a las necesidades operativas identificadas por la Supervisión, así como al incremento sostenido de la demanda asociado al proceso de legalización de créditos correspondiente al periodo 2026-1, se hace necesario ampliar el alcance del Ítem N.º 5 del Anexo N.º 1, con el fin de extender la prestación del Servicio de Autenticación Biométrica a otros escenarios de atención presencial y medios de gestión, incorporando de manera expresa su ejecución en brigadas de atención, ferias institucionales, oficinas móviles y sedes de Instituciones de Educación Superior (IES), cuando ello resulte requerido para garantizar la correcta identificación de beneficiarios y deudores solidarios..

Para estos escenarios de atención presencial, la ejecución del servicio se realizará con cargo a los valores ya previstos en la oferta económica del contrato, correspondientes a los valores unitarios establecidos para la biometría presencial, sin que ello implique la modificación de las condiciones económicas inicialmente pactadas.

**Tarifas otrosí N.°6. Canal Telefónico (Inbound y Outbound) , Centros de experiencia presencial (CEP)**

| Canal | Tipo de Gestion | Descripción | Rango | | Valor con Biometria Primera vez Antes de Iva | Valor con enrolamiento Antes de Iva | Valor Total biometria con iva incluid0 | valor total enrolamiento con iva incluido |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Centro de experiencia presencial | Casos atendidos | Rango de casos más atenciones | > 28.500 | | $ 18.834 | $ 15.834 | $ 22.412 | $ 18.842 |
| | | | > 26.000 | <= 28.500 | $ 19.334 | $ 16.334 | $ 23.007 | $ 19.437 |
| | | | > 23.500 | <= 26.000 | $ 19.750 | $ 16.750 | $ 23.503 | $ 19.933 |
| | | | <= 23.500 | | $ 20.247 | $ 17.247 | $ 24.094 | $ 20.524 |
| Canal Telefónico | Llamada Inbound | Llamadas Inbound según rangos | > 110.000 | | $ 15.054 | $ 12.054 | $ 17.914 | $ 14.344 |
| | | | > 80.000 | <= 110.000 | $ 15.164 | $ 12.164 | $ 18.045 | $ 14.475 |
| | | | > 60.000 | <= 80.000 | $ 15.305 | $ 12.305 | $ 18.213 | $ 14.643 |
| | | | <= 60.000 | | $ 15.479 | $ 12.479 | $ 18.420 | $ 14.850 |
| | Llamada Outbound | Valor por minuto hablado | Mensual | | $ 10.998 | $ 7.998 | $ 13.088 | $ 9.518 |
| | | Llamada efectiva Outbound según rangos establecidos | > 38.500 | | $ 21.981 | $ 18.981 | $ 26.157 | $ 22.587 |
| | | | > 28.000 | <= 38.500 | $ 22.215 | $ 19.215 | $ 26.436 | $ 22.866 |
| | | | > 17.500 | <= 28.000 | $ 22.517 | $ 19.517 | $ 26.795 | $ 23.225 |
| | | | <= 17.500 | | $ 23.034 | $ 20.034 | $ 27.410 | $ 23.840 |
| | | | >=8500 | | $ 24.318 | $ 21.318 | $ 28.938 | $ 25.368 |
| | | | >5000 | <=8.500 | $ 24.599 | $ 21.599 | $ 29.273 | $ 25.703 |
| | | | >1500 | <=5.000 | $ 24.961 | $ 21.961 | $ 29.704 | $ 26.134 |
| | | | <=1.500 | | $ 25.581 | $ 22.581 | $ 30.441 | $ 26.871 |

**Nota: Adicionalmente, como se describe en el anexo de Talento Humano, en el caso de eventos de desplazamiento (ferias, jornadas, móviles), solicitados por la entidad, se autoriza el pago de los viáticos de acuerdo con las políticas definidas.*

**Incremento en la ejecución de campañas institucionales**

Adicionalmente, durante los meses de diciembre de 2025 a febrero de 2026, la Entidad adelantó campañas institucionales de carácter informativo (uso de los servicios de biometría, fechas de pago, proceso de renovación, No a los tramitadores, seguridad códigos o enlaces ) y transaccional (incremento tasas de cambio IPC 2026, Actualización de ley dejen de fregar), orientadas a la gestión de productos y servicios misionales, las cuales generaron un aumento significativo en el volumen de interacciones gestionadas por los diferentes canales de atención, llegando a 4.697.386 mensajes para el siguiente periodo:

**Tabla N. º4. Resumen campañas Diciembre a Febrero**

| Mes | Canal / Servicio | Cantidad de Mensajes |
|---|---|---|
| Diciembre | WhatsApp Agente Virtual | 1.186.599 |
| | Mensaje electrónico (correo) | 260.402 |
| | Mensaje SMS – Chat | 158.769 |
| Enero | WhatsApp Agente Virtual | 2.712.405 |

| | | |
|---|---|---|
| | Mensaje electrónico (correo) | 142.284 |
| | Mensaje SMS – Chat | 236.927 |
| Febrero (prefectura) | WhatsApp Agente Virtual | 1.460.059 |
| | Mensaje electrónico (correo) | 256.000 |
| | Mensaje SMS – Chat | 1.460.059 |
| | **Total, general mensajes enviados** | **7.873.504** |

*Nota: Tomado informes operativos Comware S.A. C:\Users\lfonseca\OneDrive - ICETEX\02_CARPETA OPERACIONES CONTRATO COMWARE -0770*

Las cifras anteriormente mencionadas corresponden a la información consolidada en los informes de gestión relacionado: Resultados campañas Masivas Biometría Diciembre y Enero, Resultados campaña “Dejen de fregar” (Ver Anexo C.) presentados por el proveedor Comware, así como a las facturas radicadas para el periodo en mención (Ver Anexo D), documentos que constituyen los soportes formales de validación, control y verificación del volumen efectivamente ejecutado.

Los comportamientos operativos descritos permiten a la Supervisión evidenciar que el presupuesto inicialmente proyectado resulta insuficiente frente a la demanda real de servicios efectivamente prestados, en un contrato cuya modalidad de ejecución y facturación se encuentra directamente determinada por el volumen de transacciones atendidas.

En este contexto, **la adición de recursos mediante el Otrosí N.º 9** se configura como una medida técnica, necesaria y proporcional para garantizar la continuidad en la prestación del servicio, mantener los niveles de calidad y oportunidad definidos contractualmente

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

De acuerdo con ajustes de procesos de legalización para la convocatoria 2026-1 (validación Biométrica), 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 marzo de 2026, considerando el comportamiento real de la operación, la

estacionalidad de la demanda y la incorporación de servicios adicionales requeridos por la Entidad.

Como resultado de dicho análisis, se identificó que los costos reales proyectados para la operación superan el presupuesto actualmente asignado para el mes de marzo de 2026, haciendo necesaria la incorporación de recursos adicionales, los cuales serán destinados a cubrir los siguientes componentes operativos:

**Tabla N. º5. Proyección de Transacciones por segmento canal Marzo 2026**

| CANAL | MARZO |
|---|---|
| Canal Telefónico | 115.371 |
| Agente virtual | 20.767 |
| Centro de experiencia presencial | 24.648 |
| Canal Digital | 135.199 |
| BackOffice | 30.906 |
| Outbound | 2.867.325 |
| Biometría | 98.970 |

*Nota: El incrementó en procesos de Biometría de acuerdo con lo proyectado en octubre 2025 para el otro si N. º6, obedece al proceso de ICETEX de enrolar por primera vez, a todos los beneficiarios y deudores solidarios de la convocatoria 2026-1 y un 20% de los usuarios susceptibles de renovación 2026-2.*

**Tabla N. º6. Proyección de Costos operativos (estimación de los costos)**

| CANAL | MARZO |
|---|---|
| Canal Telefónico | $ 652.683.744 |
| Agente virtual llamada Inbound | $ 23.872.497 |
| Centro de experiencia presencial | $ 835.936.920 |
| Canal Digital | $ 642.035.534 |
| BackOffice | $ 456.624.966 |
| Outbound | $ 2.959.079.829 |
| Servicios FTE y Otros | $ 846.204.181 |
| Biometría | $ 1.989.900.673 |
| **TOTAL COSTOS INCLUIDO IVA** | **$ 8.406.338.344** |
| | |
| ANTICIPO | $ 425.000.000 |
| **VALOR ADICION INCLUIDO IVA** | **$ 7.981.338.344** |

*Nota:*

- *Los servicios inicialmente presupuestados en el documento **Otrosí N.º 6** para la prestación del servicio de biometría fueron estimados en un valor total de **$2.315.775.217** para el periodo comprendido entre noviembre de 2025 y marzo de 2026.*
- *Los valores presentados en la presente proyección son los establecidos en la oferta económica del presente contrato. Y los valores de Biometría enrolamiento, y verificación , se encuentran definidos en el otro si N° 6*
- *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),*
*Mesa de verificación documental)*
*outbound 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)*

No obstante, conforme a lo expuesto en la presente justificación técnica y financiera, y considerando: (i) el incremento en el volumen de registros biométricos para el proceso de convocatoria 2026-1 y renovación 2026-2; (ii) el impacto operativo derivado de las campañas institucionales de información y gestión transaccional; (iii) la realización de ferias y jornadas presenciales de atención; y (iv) la ampliación de recurso humano y fortalecimiento de la capacidad operativa para garantizar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), se proyecta una ejecución promedio estimada de **$6.168.352.102** para el periodo del mes de marzo 2026.

Lo anterior representa un incremento aproximado del **169 %** frente al valor inicialmente estimado en el Otrosí N.º 6, variación que obedece a condiciones operativas, no previstas en la estimación inicial, debidamente soportadas en los informes técnicos, operativos y de facturación presentados por el proveedor y validados por la supervisión del contrato.

**Tabla N.º 7. VALORES INICIALES Y VALORES ADICIÓN OTROSIES N.º 7, N.º 8 Y N.º 9**

| OTROSI | VALOR INICIAL | VALOR ADICIÓN | NUEVO VALOR |
|---|---|---|---|
| OTROSI N.º. 7 | $101.760.124.202 | $2.395.000.000 | $104.155.124.202,00 |
| OTROSI N.º. 8 | $ 104.155.124.202,00 | $1.548.000.000 | $105.703.124.202,00 |
| OTROSI N.º. 9 | $105.703.124.202,00 | $ 6.168.352.102 | $111.871.476.304.00 |

En consecuencia, y con el fin de garantizar la correcta 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 al Contrato N.º 2022-0770 **por la suma de SEIS MIL CIENTO SESENTA Y OCHO MILLONES TRESCIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL CIENTO DOS PESOS M/CTE. ($6.168.352.102),** se orientarán a garantizar la adecuada cobertura de la demanda real de los servicios de atención al usuario, y estarán destinados principalmente a:

- Asegurar la continuidad y correcta operación de los servicios de validación biométrica, cuyo crecimiento en uso ha sido significativo durante el periodo analizado, en respuesta a los controles adicionales de seguridad implementados por la Entidad.

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

- Soportar la ejecución de campañas Outbound (mensajes SMS, email masivos, WhatsApp salida) de alto volumen, como: Cambio del 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 por valor de $**67.190.723.166** 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 17 de enero de 2026 se realizó la solicitud de expedición del Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP), el cual fue expedido el 3 de febrero de 2026 bajo el N.º 798, por un valor de **SEIS MIL CIENTO SESENTA Y OCHO MILLONES TRESCIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL CIENTO DOS PESOS M/CTE. ($6.168.352.102**), con la finalidad 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 31 de diciembre de 2025, el contrato registra un avance del 91,67% en tiempo de corresponder a 33 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 **$95.551.436.187** , cifra que incluye los recursos grados por concepto de anticipo.

## II. SOLICITUD

En virtud de las necesidades operativas, técnicas y presupuestales identificadas por la Supervisión del Contrato N.º 2022-0770, y conforme a lo expuesto en la justificación técnica y financiera que antecede, se solicita:

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).**

| 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 OTROSI N.º 7** | **2,35%** | $ 2.395.000.000,00 |
| | | **VALOR ADICION OTROSI N.º 8** | **1,52%** | $ 1.548.000.000,00 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | **VALOR ADICION N.º 9** | **6,06%** | $ 6.168.352.102 |
| **NUEVO VALOR** | | | | **$ 111.871.476.304** |

*El valor total del contrato comprende todos los costos derivados de su ejecución, incluyendo, entre otros: (i) costos directos e indirectos, (ii) las especificaciones previstas en los anexos técnicos, (iii) cargas tributarias y no tributarias, (iv) costos de transporte, (v) deducciones a que haya lugar y (vi) los demás gastos necesarios para la celebración y ejecución del contrato, en relación con las actividades previstas y exigibles al momento de la presentación de la oferta.*

*En consecuencia, el ICETEX no reconocerá valores adicionales por reajustes de costos, gastos o actividades requeridas para la ejecución del contrato cuando dichas actividades hayan sido previsibles o formen parte del alcance inicialmente pactado. Sin perjuicio de lo anterior, las actividades adicionales que surjan de necesidades sobrevinientes, debidamente justificadas y formalizadas mediante el correspondiente otrosí, podrán dar lugar a los ajustes contractuales a que haya lugar, de conformidad con la normatividad vigente.*

*En consecuencia, el ICETEX no reconocerá valores adicionales por reajustes de costos, gastos financieros, variaciones en precios de mercado o cualquier otro concepto no previsto expresamente en el contrato. Los precios y/o tarifas establecidos a la fecha de suscripción del presente otrosí se mantendrán durante la vigencia del contrato, incluidas sus prórrogas, sin que el mismo implique modificación de los valores unitarios pactados. Para los nuevos servicios que se llegaren a contratar en virtud del presente otrosí, se aplicarán las tarifas previstas en la oferta económica y en los otrosíes vigentes, las cuales permanecerán invariables durante la ejecución contractual.*

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

**IV.** Que, en todo caso, se deja constancia de que el valor correspondiente a la presente adición, por la suma de **SEIS MIL CIENTO SESENTA Y OCHO MILLONES TRESCIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL CIENTO DOS PESOS M/CTE. ($6.168.352.102)**, **sumado a las adiciones previamente realizadas al Contrato N.º 2022-0770 en el otrosí N.º 7 y N.º 8 , no supera en su totalidad el cincuenta por ciento (50%) del valor inicial del contrato**, dando estricto cumplimiento a lo dispuesto en la normativa contractual vigente, sin que se altere la naturaleza del contrato ni se modifique su objeto, conservándose las demás condiciones pactadas.

*PARRAGRAFO ACLATORIO: Téngase en cuenta que los valores de los servicios contemplados en la oferta económica no han sido objeto de modificación alguna; además de ello, el valor solicitado como adición se encuentra plenamente comprendido dentro del monto previamente aprobado para la ejecución contractual. En consecuencia, la presente solicitud no implica incremento del valor total del contrato ni alteración de las condiciones*

*económicas inicialmente pactadas, sino que corresponde a la utilización de los recursos ya autorizados, conforme a la disponibilidad presupuestal y al marco financiero definido para la ejecución de este.*

**V. AMPLIAR** el alcance del Servicio de Autenticación Biométrica, en el Anexo N.º 1 – Canales de Atención y de Gestión, Ítem N.º 5 – la prestación de este servicio a otros escenarios de segmento presencial, tales como brigadas de atención, ferias institucionales, oficinas móviles y sedes de Instituciones de Educación Superior (IES). cuando ello resulte necesario para garantizar la correcta identificación de los beneficiarios y deudores solidarios.

En virtud de lo anterior, la presente solicitud de Otrosí se fundamenta en la necesidad de garantizar la continuidad, seguridad, oportunidad y calidad del servicio de atención al usuario, en el marco del proceso de legalización de créditos 2026-1, atendiendo una ampliación real del alcance contractual y asegurando el cumplimiento de las obligaciones misionales del ICETEX, sin que se modifique el objeto del contrato ni se excedan los límites legales y contractuales establecidos.

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