UTBPO-2023-0704-824
Al contestar citar el número del consecutivo

Bogotá D.C, 03 de marzo de 2026

Señores:
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX

Atn. RODOLFO GIOVANNI CANCHILA SUAREZ
Jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo.
Supervisor del Contrato 2023-0704

Atn: LUZ MARINA CARREÑO
Coordinadora del Grupo de Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano

Atn: LIBIA FONSECA MARÍN
Supervisor del Contrato 2022-0770

REFERENCIA: **CONTRATO DE INTERVENTORÍA NÚMERO 2023-0704**

OBJETO: "CONTRATAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERVENTORÍA ADMINISTRATIVA, TÉCNICA, FINANCIERA, CONTABLE Y JURÍDICA PARA EL CONTRATO 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"

ASUNTO: ALCANCE CONCEPTO FAVORABLE DEL PROYECTO DE OTRO SI No. 9 MODIFICATORIO AL CONTRATO No. 2022-0770

Cordial saludo,

De conformidad con las obligaciones de **UNIÓN TEMPORAL INTERVENTORÍA BPO 2023**, previstas en el contrato de interventoría No. **2023-0704**, suscrito con el **INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX**, y en especial la establecida en:

OBLIGACIONES ESPECIFICAS:

> *"…1. Cumplir con el objeto del contrato conforme al estudio previo, los términos de referencia, la propuesta, las aclaraciones entregadas a los oferentes, a través de los archivos de preguntas y repuestas, el contrato y las especificaciones técnicas contempladas en los anexos técnicos y demás documentos contractuales que hagan parte integral del contrato…"*

"…2. Velar por el cumplimiento adecuado del objeto del contrato de atención al usuario No. 2022-0770 en función de lo descrito por el ICETEX en el marco del contrato, todo soportado en herramientas, procesos, procedimientos, técnicas y demás que se requieran en el ejercicio de la actividad de interventoría integral…"

"…3. Velar por los intereses del ICETEX frente la ejecución del operador de atención al usuario seleccionado en calidad de contratista y operador del contrato de atención al usuario No. 2022-0770…"

"…4. Validar conceptos, juicios de expertos, dirimir problemas o incorporar nuevos conocimientos, experiencias o herramientas; que de una manera eficiente y razonable lleven al cumplimiento de los objetivos del contrato No. 2022-0770…"

"…6. Verificar y asegurar que tanto los productos como servicios entregados por el contratista COMWARE S.A., en la ejecución del contrato No. 2022-0770 cumplan con lo acordado contractualmente, y en los tiempos establecidos…"

"…7. Ayudar a dirimir de la mejor manera conflictos entre el proveedor de servicios Comware S. A y el ICETEX, en el marco de la ejecución del contrato No. 2022- 0770, estableciendo responsabilidades entre las partes…"

"…8. Revisar la documentación existente referente a las actividades contratadas a través del contrato No. 2022-0770 e informar inmediatamente las disconformidades críticas al ICETEX.."

"…9. Señalar desviaciones y errores a tiempo (en la inmediatez) en el contrato, a fin de lograr su corrección…"

"…10. Mantener durante la vigencia del contrato los valores de la propuesta económica que presente al ICETEX…"

"…37. Cumplir con todas las obligaciones que se deriven de la naturaleza del contrato, así como todas las normas, leyes y reglamentos vigentes, o que se expidan posteriormente y que contemplen aspectos relativos a la ejecución de este…"

"…38. Hacer cumplir las instrucciones y directrices que para el desarrollo del contrato No. 2022-0770 realice el ICETEX; y de manera general obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando dilaciones que pudieran presentarse…"

"…39. Entregar todo material o insumo desarrollado en el marco de la ejecución del contrato, tales como informes, presentaciones, evaluaciones, listas de chequeo, formatos y demás documentos propios del contrato…"

"…48. Las que se encuentran consignadas en el "ANEXO 1: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE INTERVENTORÍA…"

La Unión Temporal Interventoría BPO 2023, en cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato de Interventoría No. 2023-0704 y conforme a lo dispuesto en los anexos del Contrato No.2022-0770, emite concepto frente a la viabilidad del trámite del Otrosí Modificatorio No. 9, actualmente en etapa de revisión por parte del ICETEX.

Este concepto se formula con base en la última versión de la justificación remitida por la entidad la a través de correo electrónico con asunto *"SOLICITUD CONCEPTO OTRO SI N° 9"* y documento adjunto *"JUSTIFICACION FINAL"* con fecha 27 de febrero de 2026, siendo las 19:34.

1. SOLICITUD PRESUPUESTAL DE LA ENTIDAD

La Entidad proyecta que, para garantizar la operación requerida durante la vigencia de 2026, se requiere una adición total de:

- **VALOR TOTAL REQUERIDO:** Seis mil ciento sesenta y ocho millones trescientos cincuenta y dos mil ciento dos pesos**. ($6.168.352.102).**
- **VALOR TOTAL DEL CONTRATO:** ciento once mil ochocientos setenta y un millones cuatrocientos setenta y seis mil trescientos cuatro pesos **($111.871.476.304).**

Tal como lo manifiesta la entidad en el marco de la justificación al otro sí modificatorio No.9 para el contrato No. 2022-0770.

> ***"…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. …"

2. CONCEPTO DE LA INTERVENTORÍA

Luego de analizar la justificación presentada por la Entidad y después de analizar las justificaciones, cifras y proyecciones emitidas por la supervisión del contrato 2022 0770, así como las necesidades formuladas por la entidad y después de verificar la trazabilidad financiera, técnica y contractual, esta Interventoría emite **CONCEPTO FAVORABLE** respecto al proyecto de **Otrosí Modificatorio No. 9**, bajo las siguientes consideraciones:

1. La solicitud se fundamenta en las necesidades operativas y estratégicas de la entidad contratante, basadas en las justificaciones, cifras y proyecciones emitidas por la entidad.

2. Las cifras proyectadas por la Entidad ya contemplan la amortización mensual del anticipo sobre la vigencia del año 2026.

3. La incorporación presupuestal garantiza la continuidad del servicio evitando riesgos de interrupción operativa o afectación a los usuarios del ICETEX.

3. RECOMENDACIÓNES DE LA INTERVENTORÍA

1. **REQUISITOS DOCUMENTALES:** Se hace necesario cumplir cabalmente con los requisitos documentales, con los que debe ser radicada la solicitud de otro si modificatorio al contrato No. 2022-0770.

2. Tener en cuenta, para el periodo restante de la vigencia 2026, la proyección de campañas conforme a la estrategia y a las necesidades definidas por la Entidad, garantizando que su planeación y ejecución se mantengan dentro del presupuesto adicional aprobado mediante el presente otro sí, el cual se incorpora con el fin de atender el déficit presupuestal identificado para el periodo febrero–marzo de 2026, derivado de la ampliación del alcance contractual, la implementación de servicios de validación biométrica, el incremento de campañas informativas y transaccionales, y el aumento de la demanda en los canales telefónico y presencial.

3. Aplicar el marco contractual y sus anexos, así como las obligaciones generales y especificas contenidas dentro de estos a fin, que en el momento en que se construya el otro si N°9 modificatorio al contrato 2022-0770 respete el contenido de las mismas, para no ir en contra del objeto contractual establecido, y teniendo en cuenta el presupuesto contractual establecido.

Los aspectos aquí presentados buscan fortalecer la implementación de la propuesta, asegurar su alineación con los objetivos del contrato y contribuir al adecuado seguimiento y control por parte de la Entidad y la Interventoría.

Finalmente, se hace un llamado a que cualquier avance o ajuste sobre los componentes analizados sea comunicado oportunamente a esta Interventoría, a fin de garantizar un acompañamiento ajustado a las obligaciones contenidas en el cuerpo de los contratos **2023-0704 y 2022-0770**.

Sin otro particular

Cordialmente,



JORGE LUIS MONTERROZA SIERRA
Director Interventoría
dir.bpo@teseract.com.co

ELABORÓ	GLADYS RODRIGUEZ -	REVISÓ	JORGE MONTERROZA -	APROBÓ	JORGE MONTERROZA	ARCHIVO	ARCHIVO GESTIÓN DOCUMENTAL
	03/03/2026		03/03/2026		03/03/2026		03/03/2026
Anexos: No							
Requiere respuesta: SI__ N O X__							