ADICIÓN No.1 Y PRORROGA NO.2 AL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 202502629
OBJETO "CONTRATO INTERADMINISTRATIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN, SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA MULTICANAL DE ATENCIÓN NO PRESENCIAL PARA LAS ACCIONES DE LA GOBERNACIÓN DEL ATLÁNTICO EN COORDINACIÓN CON LA SECRETARÍA DEL INTERIOR".
CONTRATISTA: UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A
IDENTIFICACIÓN: NIT No. 900.092.385-9

Entre los suscritos, **JOSE ANTONIO LUQUE GEROSA**, mayor de edad, domiciliado en la ciudad de Barranquilla, identificado con la cédula de ciudadanía N.º 72.002.788, quien, en su calidad de Secretario del interior, actúa en nombre y representación legal del DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO, según delegación conferida mediante Decreto N.º 000021 de 2020 modificado por el Decreto No. 000392 de 2025 en adelante **EL DEPARTAMENTO**, por una parte, y por la otra, **HECTOR ARMANDO CASTILLO AMAYA**, identificada con la cedula de ciudadanía 79.059.931, actuando en nombre y representación de **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A** identificado con Nit. 900.092.385-9 quien para los efectos de este contrato se denominará EL CONTRATISTA, hemos convenido celebrar la presente **ADICION No1 Y PRORROGA No. 2** al Contrato interadministrativo N° **202502629** el cual se encuentra regida por las leyes aplicables al campo de la Contratación Estatal, Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Decreto 1082 de 2015, demás decretos reglamentarios y en especial en las cláusulas que a continuación se enuncian, previa las siguientes consideraciones: **1.** Que el día 09 de septiembre de 2025, se suscribió el contrato interadministrativo No. 202502629 para llevar a cabo el CONTRATO INTERADMINISTRATIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN, SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACION DE LA OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA MULTICANAL DE ATENCIÓN NO PRESENCIAL PARA LAS ACCIONES DE LA GOBERNACION DEL ATLANTICO EN COORDINACION CON LA SECRETARIA DEL INTERIOR. **2.** Que el valor del contrato se estableció en la suma de El valor del contrato es por la suma de **DOS MIL QUINIENTOS MILLONES DE PESOS ($2.500.000.000)**, incluidos todos los impuestos y gravámenes a que haya lugar y demás tributos que se causen por el hecho de su celebración, ejecución y liquidación. **3.** El día 19 se septiembre de 2025 se suscribió acta de inicio, la cual establece fecha de inicio de ejecución contractual el día diecinueve (19) de septiembre de 2025 **4.** Que el plazo de ejecución del Contrato interadministrativo No. 202502629, se estableció hasta 31 de diciembre de 2025, a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución. **5.** Que el día diez (10) de septiembre la expidió Registro Presupuestal No. 202506163 por el valor del contrato, expedido por el Subsecretario de Presupuesto Departamental. **6.** Que el día 19 de septiembre de 2025 se aprobaron por parte del Departamento las garantías del contrato. **7.** El día 30 de diciembre de 2025 se suspendió el contrato, quedando UN (1) día de ejecución. **8.** Mediante acta suscrita el 7 de enero de 2026, se ordenó la reanudación de la ejecución del "CONTRATO INTERADMINISTRATIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN, SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA MULTICANAL DE ATENCIÓN NO PRESENCIAL PARA LAS ACCIONES DE LA GOBERNACIÓN DEL ATLÁNTICO EN COORDINACIÓN CON LA SECRETARÍA DEL INTERIOR", dejando constancia expresa del levantamiento de la suspensión y del reinicio formal de las actividades contractuales, en los mismos términos, condiciones técnicas, jurídicas y financieras inicialmente pactadas por las partes. **9.** Que, en esa misma fecha, se suscribió el Acta de Suspensión No. 2, mediante la cual se acordó la suspensión temporal de la ejecución contractual, en razón a la persistencia de circunstancias sobrevinientes que impedían su normal desarrollo, medida que se extendió hasta el día 19 de enero de 2026, conforme quedó debidamente documentado. **10.** Que, mediante otrosí suscrito el 21 de enero de 2026, las partes acordaron prorrogar el plazo de ejecución del citado contrato, fijando como nueva fecha de terminación el 28 de febrero de 2026, con el propósito de garantizar el cumplimiento integral del objeto

contractual. **11.** Que, En consideración a que subsistían actividades técnicas y gestiones administrativas pendientes de ejecución y articulación, indispensables para asegurar el adecuado cumplimiento del objeto contractual, se hizo necesario y jurídicamente procedente suspender temporalmente la ejecución del Contrato Interadministrativo No. 202502629 hasta el diez (10) de abril de 2026, con el fin de garantizar la adecuada planeación operativa y la correcta aplicación de los recursos, sin que ello implicara modificación del objeto contractual ni afectación de los fines estatales. **12.** Que, la Gobernación del Atlántico requiere garantizar la continuidad de un ecosistema tecnológico integral de atención al ciudadano, basado en una plataforma multicanal que articula servicios de comunicación, gestión de datos y automatización de procesos por lo que En el marco de la ejecución del Contrato Interadministrativo No. 202502629, se hace necesario seguir contando con los servicios de UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A., en razón a que la plataforma multicanal de atención no presencial constituye un componente esencial para la operación institucional de la Gobernación del Atlántico y la adecuada atención a la ciudadanía. **13.** En ese sentido, se evidenció la necesidad de asegurar la disponibilidad permanente de los servicios de soporte, mantenimiento y actualización tecnológica, con el fin de evitar afectaciones en la prestación del servicio, garantizar la estabilidad de los canales de atención no presencial y permitir la correcta implementación de las soluciones tecnológicas requeridas por la entidad. **14.** Así mismo, la continuidad en la prestación de dichos servicios permitió mantener la eficiencia en la gestión institucional, asegurar la adecuada interacción con los ciudadanos y dar cumplimiento a los fines estatales, en concordancia con los principios de continuidad, eficacia y eficiencia de la función administrativa.

COMPONENTES DEL SISTEMA	
COMPONENTE	**DESCRIPCIÓN TÉCNICA**
CRM	Gestión centralizada de interacciones y trazabilidad
IVR / Call Center	Atención telefónica inbound y outbound
Chatbot / Voicebot	Automatización de respuestas 7/24
BI y analítica	Monitoreo de indicadores y toma de decisions
Mensajería masiva	Envío de SMS y campañas
Integraciones	Conexión con sistemas institucionales

15. Que, la Continuidad del Servicio de Atención No Presencial: Actualmente, el objeto contractual permite la prestación del servicio de atención no presencial, el cual es vital para la interacción con la ciudadanía. Este servicio incluye la ejecución de gestiones masivas recurrentes mediante soluciones tecnológicas de mensajería instantánea y la operación de un asistente virtual encargado de suministrar información institucional de manera automatizada 7/24. Teniendo en cuenta las competencias de la secretaria de interior y su transversalidad en la atención de población vulnerable, esta herramienta permite prestar un servicio óptimo a la comunidad Atlanticense y llegar a la población de todo el Departamento del Atlántico.

LA ADICIÓN PERMITE GARANTIZAR:	
NECESIDAD	**JUSTIFICACIÓN**
Soporte tecnológico	Mantenimiento y actualización
Capacidad operativa	Atención de demanda creciente
Optimización	Mejora de flujos y procesos
Seguridad	Protección de la información

16. Que, Tras revisar el cronograma de ejecución del Contrato No. 202502629, se observa que el vínculo contractual se encuentra vigente, aunque suspendido hasta el 10 de abril. Dado el escaso margen entre el reinicio y el vencimiento, la prórroga en plazo se hace necesaria para asegurar que el servicio no se interrumpa una vez finalice el periodo actual, por lo cual se requiere prorrogar hasta el 30 de junio de 2026, con el fin de que no se interrumpa el servicio prestado. **17**. El servicio que se viene prestando corresponde a un esquema integral de atención al ciudadano, La continuidad en la prestación de este servicio, desde la suscripción de la prórroga tiene un costo total de MIL CIEN MILLONES DE PESOS ($1.100.000.000), el cual se encuentra desglosado en la siguiente tabla:

ITEM	COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	PRECIO TOTAL (Sin IVA)	IVA (19%)	PRECIO TOTAL (Con IVA)
1	**Almacenamiento en la Nube**	Infraestructura principal y contingencia de base de datos, incluyendo gestión de recursos	$17.543.888		$17.543.888
2	**Plataforma Omnicanal en la nube**	Servicio de IVR que incluye herramientas para el desarrollo de los flujos, parametrización, Integraciones por medio de REST Api, Web Service, Reporte detallado de navegación e integración a la agenda de citas, entre otros	$8.016.035		$8.016.035
3	**Plataforma Omnicanal en la nube**	Servicio plataforma Gestión Multicanal para línea de atención al ciudadano (Incluye licencias multicanal cloud, interacciones de web cloud, conector DID, grabaciones formato wav,encuestas virtuales, comunicaciones).	$35.883.015		$35.883.015
4	**Plataforma Omnicanal en la nube**	Plataforma video llamada - License Cloud	$4.485.377		$4.485.377
5	**Plataforma Omnicanal en la nube**	Plataforma en nube solución Agenda y Chatbot para atención al ciudadano (WhatsApp, Telegram, Pág. Web).	$65.875.424		$65.875.424
6	**Plataforma Omnicanal en la nube**	Servicio call blasting - streaming comunication Cloud	$2.931.167		$2.931.167
7	**Plataforma Omnicanal en la nube**	Servicio call back - streaming comunication Cloud	$9.511.161		$9.511.161
8	**Software en la nube**	CRM User Cloud	$6.665.018		$6.665.018
9	**Software en la nube**	Aplicación BI Cloud	$13.252.577		$13.252.577
10	**Software en la nube**	Campus virtual - Plataforma capacitación	$5.396.863		$5.396.863
11	**Software en la nube**	Plataforma en nube para gestión de tickets	$16.635.771		$16.635.771
12	**Software en la nube**	Solución Tecnológica para comunicación masiva a través de mensajería instantánea, convencional, extendido y doble vía	$20.415.370		$20.415.370
13	**Servicio Asistente Virtual**	Bolsa consumo asistente virtual	$19.464.544	$ 3.698.263,39	$23.162.808
14	**Servicio de voz**	Trocal SIP y 100 canales	$9.342.981	$ 1.775.166,43	$11.118.148
15	**Servicios Especializados**	Servicio de atención especializada inboud y outbound	$33.388.311	$ 6.343.779,12	$39.732.090
16	**Servicios Especializados**	Servicio Back office	$9.061.232	$ 1.721.634,06	$10.782.866
17	**Servicios Especializados**	Servicio de ingeniería para administración de base de datos	$17.412.981	$ 3.308.466,43	$20.721.448
18	**Servicios Especializados**	Staff de calidad, monitoreo, formación y levantamiento de información	$8.347.078	$ 1.585.944,78	$9.933.023
19	**Servicios Especializados**	Coordinador de operaciones	$10.729.830	$ 2.038.667,69	$12.768.498
20	**Servicios Especializados**	Líder de atención al cliente	$9.340.062	$ 1.774.611,69	$11.114.673
21	**Servicios Especializados**	Servicio de ingeniería para coordinación de software y soporte técnico. Integración de las plataformas de gestión y ETL	$17.412.981	$ 3.308.466,43	$20.721.448
		VALOR TOTAL DEL CONTRATO HASTA EL 30 DE JUNIO	$1.023.335.000	$76.665.000	$1.100.000.000

17. El Departamento del Atlántico cuenta con el Certificado de disponibilidad presupuestal No. 202600814 por valor de **MIL CIEN MILLONES DE PESOS ($1.100.000.000.oo)** M/L, cumpliendo con los establecido en el parágrafo del artículo 40 de la Ley 80 de 1993, según el cual las adiciones no pueden superar el 50% del valor inicial del contrato principal expresado en salarios mínimos, Por lo cual el valor de la adición del contrato, corresponde al valor de MIL CIEN MILLONES DE PESOS ($1.100.000.000), los cuales se pagaran al contratista de la siguiente manera: un

primer pago correspondiente al 50% del valor de la adición a fecha 20 de mayo de 2026, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución, presentación de cuenta de cobro o factura, certificación de encontrarse al día en los pagos de seguridad social y parafiscales y aprobación del plan de inversión y un segundo pago correspondiente al 50% restante del valor de la adición a fecha 30 de junio de 2026, previa presentación del informe final debidamente soportado, presentación de certificado de recibido a satisfacción de ejecución de actividades certificación de encontrarse al día en los pagos de seguridad social y parafiscales. **18.** Con el fin de asegurar la viabilidad técnica y operativa del modelo, la estructura de costos contempla licenciamiento, infraestructura tecnológica y servicios especializados de ingeniería dado que la puesta en marcha del servicio exige la habilitación anticipada de estos recursos por parte del proveedor, se establece un esquema de pago distribuido en modalidad 50/50. Este mecanismo permite garantizar la disponibilidad inmediata de la plataforma y sus componentes, al tiempo que condiciona el pago restante al cumplimiento de los hitos definidos y verificados mediante los correspondientes informes de ejecución. Desde un enfoque de eficiencia del gasto `, la inversión: Es importante mencionar que el desglose financiero está relacionado con la continuidad de la prestación del servicio, y de cómo será ejecutado el presupuesto a adicionarse, teniendo en cuenta que la atención no presencial de la plataforma multicanal, se ha convertido en un mecanismo de ayuda idónea para llegar a toda la población vulnerable del Departamento del Atlántico, a continuación, detallamos la inversión y distribución económica de cada uno de los servicios ofrecidos por la empresa:

DESCRIPCIÓN	PRECIO	IVA 19%	PRECIO TOTAL
Almacenamiento en la nube	$52.631.665	0	$52.631.665
Plataforma Omnicanal en la nube	$380.106.537	0	$380.106.537
Software en la nube	$187.096.799	0	$187.096.799
Servicio Asistente Virtual	$58.393.632	$11.094.790	$69.488.423
Servicio de Voz	$28.028.944	$5.325.499	$33.354.443
Servicios Especializados	$317.077.424	$60.244.711	$377322.135
TOTALES	**$1.023.335.000**	**$76.665.000**	**$1.100.000.000**

19. Que actualmente el contrato interadministrativo No. 202502629, en materia de ejecución presupuestal, presenta el siguiente estado con corte a la fecha, el cual se detalla a continuación mediante la desagregación de sus principales componentes:

CONTRATO TIGO UNE 2025	
Valor del contrato	$ 2.500.000.000
Adición	$ -
Valor total	$ 2.500.000.000

Tiempo ejecución	104 días
Tiempo ejecutado	102 días
Primer pago 25%	$ 625.000.000
Segundo pago 25%	$ 625.000.000
Tercer pago 25%	$ 625.000.000
Cuarto pago 25%	$ 601.675.945
Valor total Ejecutado	$ 2.476.675.945
Valor por Ejecutar	$ 23.324.055
Estado del Contrato	**SUSPENDIDO**

En consecuencia, las condiciones contractuales inicialmente pactadas se mantendrán vigentes sin modificación alguna, salvo la adición económica solicitada" ***20.*** Que, por regla general, los contratos estatales pueden ser modificados cuando sea necesario para lograr su finalidad y en aras de la realización de los fines del Estado, a los cuales sirve el contrato, así como poder brindarle una ejecución apegada a la realidad de las circunstancias estipuladas dentro del mismo y de los soportes contractuales que direccionan su suscripción, así como de la Oferta presentada por los potenciales proponentes. **21.** Que tal posibilidad de modificación esta proveída por los Artículos 14 y 16 de la Ley 80 de 1993, los cuales facultan a las entidades contratantes a modificar los contratos de común acuerdo o de forma unilateral, para "(…) evitar la paralización o la afectación grave de los servicios a su cargo y asegurar la inmediata, continúa y adecuada prestación", entre otros. **22**. Que el parágrafo del artículo 40 de la Ley 80 de 1993 establece: "PARÁGRAFO. Los contratos no podrán adicionarse en más del cincuenta por ciento (50%) de su valor inicial, expresado éste en salarios mínimos legales mensuales." **23**. Que el contrato no se adiciona más del cincuenta por ciento (50%) de su valor inicial, por lo cual, el valor a adicionar con la presente Adición No. 1 al contrato cumple con la previsión legal consagrada en el inciso segundo del parágrafo del artículo 40 de la Ley 80 de 1993. **24**. Que la presente adición cuenta con la correspondiente disponibilidad presupuestal. **25.** Que el contrato se encuentra vigente. **26**. Que el inciso tercero del artículo 40 de la Ley 80 de 1993 establece: "*Las estipulaciones de los contratos serán las que, de acuerdo con las normas civiles, comerciales y las previstas en esta ley, correspondan a su esencia y naturaleza. Las entidades podrán celebrar los contratos y acuerdos que permitan la autonomía de la voluntad y requieran el cumplimiento de los fines estatales. En los contratos que celebren las entidades estatales podrán incluirse las modalidades, condiciones y, en general, las cláusulas o estipulaciones que las partes consideren necesarias y convenientes, siempre que no sean contrarias a la Constitución, la ley, el orden público y a los principios y finalidades de esta ley y a los de la buena administración*". **27**. Que la Secretaría General del Departamento del Atlántico, una vez revisada la solicitud recibida basándose en los conceptos y documentos aportados por la Secretaría solicitante, previa verificación del expediente contractual, y teniendo en cuenta que el contrato se encuentra vigente, procederá a

elaborar la presente **ADICION No.1 Y PRORROGA No.2** al Contrato interadministrativo **No. 2025002629**, en virtud del siguiente clausulado: **CLÁUSULA PRIMERA. - OBJETO**: Adicionar en valor y prorrogar en tiempo el Contrato interadministrativo No. 202502629. **CLÁUSULA SEGUNDA. –** Adicionar el valor del contrato en la suma de MIL CIEN MILLONES DE PESOS M/L ($1.100.000.000) INCLUIDOS TODOS LOS IMPUESTOS Y GRAVÁMENES, que se generen con ocasión a la celebración, ejecución y liquidación del Contrato. **CLÁUSULA TERCERA.-** prorrogar en tiempo la ejecución del contrato hasta el treinta (30) de junio de 2026**. CLÁUSULA CUARTA – FORMA DE PAGO-** EL DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO pagará al CONTRATISTA el valor de los recursos del contrato interadministrativo de la siguiente forma: a) Un Primer pago correspondiente al 50 % del adicional del contrato a los 20 días del mes de mayo de 2026 b) Un Segundo pago correspondiente 50 % final al 30 de junio de 2026. Adicionalmente, el contratista deberá acreditar cuando solicite el pago, que se encuentra al día con los pagos al Sistema Integral de Seguridad Social y aportes parafiscales. En todo caso, el pago estará sujeto a la disponibilidad del PAC (Programa Anual Mensualizado de Caja). No se admitirán propuestas con formas de pago diferentes a las aquí establecidas. Cada solicitud de pago deberá ir acompañada de la cuenta de cobro o factura, certificado de recibido a satisfacción expedido por el supervisor y la acreditación del contratista de encontrarse al día con los pagos al Sistema Integral de Seguridad Social y aportes parafiscales. De igual manera se puede señalar que los pagos se realizaran de acuerdo con el PAC. **CLÁUSULA QUINTA- SUJECIÓN A LAS APROPIACIONES PRESUPUESTALES:** El valor de la adición se encuentra amparado Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 202600814 del 11 de marzo de 2026 expedido por la Secretaría de Hacienda Departamental. **CLAUSULA SEXTA- GARANTÍAS:** El Contratista se compromete a modificar las pólizas otorgadas, establecidas en el contrato principal, en los mismos términos allí pactados y de acuerdo con la adición No. 1 relacionada en el presente documento. **CLÁUSULA SEPTIMA - VIGENCIA DE LAS ESTIPULACIONES:** Todas las cláusulas y estipulaciones del contrato principal, no modificadas por el presente documento, permanecen vigentes y su exigibilidad permanece. **CLÁUSULA OCTAVA - PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** El presente acto se perfecciona con la aprobación de LAS PARTES en la plataforma SECOP II.

Proyectó: Enrique Caraballo O / Asesor Externo / Sec. Del Interior.
Aprobó: Sara Raad De la Ossa / Asesora de Despacho / Sec. Del Interior.