

ACUERDO N°. 18 del 5 de agosto de 2026

“Por medio del cual se autoriza al Representante Legal del ICETEX, con cargo a vigencias futuras ordinarias para los años 2027, 2028 y 2029 tendientes a la contratación del nuevo modelo de atención al usuario”.

LA JUNTA DIRECTIVA

En ejercicio de sus facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas por el artículo 7 de la Ley 1002 de 2005, los numerales 1, 2 y 4 del artículo 9 del Decreto 1050 de 2006, y el numeral 1, 2, 4 y 25 del artículo 9° del Acuerdo 013 de 2022 (Estatuto General del ICETEX),

CONSIDERANDO:

Que, la Ley 1002 del de 2005 transformó al Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior “Mariano Ospina Pérez” ICETEX en una entidad financiera de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, vinculada actualmente al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Que, el numeral 1 del artículo 9 del Decreto 1050 de 2006 establece que *es función de la Junta Directiva formular la política general y los planes, programas y proyectos para el cumplimiento del objeto legal del ICETEX, de sus funciones y operaciones autorizadas y todas aquellas inherentes a su naturaleza jurídica, acorde con lo dispuesto por la Ley 1002 de 2005, los lineamientos y políticas del Gobierno Nacional en materia de crédito educativo.*

Que, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 3° del Estatuto Orgánico de Presupuesto, compilado en el Decreto 111 de 1996, y en virtud de la naturaleza jurídica del ICETEX, el presupuesto del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior “Mariano Ospina Pérez” - ICETEX no hace parte del Presupuesto General de la Nación.

Que, el numeral 15 del artículo 9 del Decreto Reglamentario 1050 del 6 de abril de 2006, facultó a la Junta Directiva del ICETEX para *“Aprobar y modificar el estatuto de presupuesto del ICETEX, como entidad financiera de naturaleza especial”.*

Que, de conformidad con lo establecido en artículo 22 del Estatuto de Presupuesto del ICETEX aprobado mediante Acuerdo 063 de 2021 prevé que: “Cuando se requiera asumir compromisos que cubran varias vigencias fiscales, se deberán atender las siguientes condiciones: i) Obtener previamente la autorización de vigencias futuras por parte de la Junta Directiva. ii). Presentar la respectiva justificación técnico-económica del área solicitante y iii) Presentar el certificado de disponibilidad presupuestal de los recursos que se van a comprometer durante la vigencia en curso”.

Que el artículo 24 del Estatuto de Presupuesto del ICETEX, dispone que:

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

📷 [icetex_colombia](#) 📺 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

📧 www.ustarizabogados.com 📍 Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)
📧 defensorICETEX@ustarizabogados.com 📞 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

ACUERDO N°. 18 del 5 de agosto de 2026

“Por medio del cual se autoriza al Representante Legal del ICETEX, con cargo a vigencias futuras ordinarias para los años 2027, 2028 y 2029 tendientes a la contratación del nuevo modelo de atención al usuario”.

Artículo 24°. Cupo de vigencias futuras *“Durante cada vigencia fiscal, al momento de aprobar el presupuesto anual del ICETEX según lo establecido en el artículo 7 del presente Estatuto, la Junta Directiva podrá autorizar al Presidente de la entidad, un cupo de hasta el 5% del presupuesto de gastos operacionales de funcionamiento y del programa de modernización y transformación, para asumir compromisos con cargo a vigencias futuras que se extiendan máximo hasta 31 de diciembre de la vigencia inmediatamente siguiente.*

PARÁGRAFO PRIMERO: *La Junta Directiva delega en el Presidente del ICETEX la facultad para aprobar mediante resolución, las solicitudes de vigencias futuras con cargo al cupo autorizado en este artículo, hasta agotarlo. Para el efecto, el área requirente mediante memorando solicitará al Presidente la aprobación de las vigencias futuras, para lo cual adjuntará la respectiva justificación técnico-económica y el certificado de disponibilidad presupuestal de los recursos que se van a comprometer durante la vigencia en curso, cuando a ello hubiere lugar. Con fundamento en la Resolución firmada por el Presidente que autorice las vigencias futuras, el área requirente solicitará al Grupo de Presupuesto el certificado de cupo autorizado de vigencia futura correspondiente.*

PARÁGRAFO SEGUNDO: *Con cargo al cupo de las vigencias futuras aprobadas por la Junta Directiva al Presidente de la entidad, no se podrán autorizar compromisos que superen el 15% de dicho cupo. Aquellas solicitudes de vigencias futuras que superen el 15% del cupo autorizado, deberán ser presentadas a la Junta Directiva para su consideración y aprobación individual”.*

Que, de conformidad con la justificación técnica y económica presentada por la Oficina Comercial y de Mercadeo en Junta Directiva de fecha 30 de junio 2026 se solicitó a este órgano directivo la autorización de la afectación del presupuesto 2026 de conformidad a lo establecido en el parágrafo segundo del artículo 24 del Estatuto de Presupuesto en el marco de la necesidad de afectar vigencias futuras para los años 2027, 2028 y 2029 tendientes a la contratación del nuevo modelo de atención al usuario, a través de proveedor especializado, el cual prestará el servicio mediante de una operación integral mediante la implementación y gestión de los canales de atención definidos por la entidad, con una estrategia omnicanal, que integre inteligencia artificial e innovación tecnológica, enfocada en la optimización de procesos, el fortalecimiento de la presencia institucional y la inclusión de los grupos de valor e interés, orientada a mejorar la experiencia de los usuarios en cumplimiento de la normativa legal y reglamentaria aplicable.

Que, la solicitud de vigencia futura le permite al ICETEX realizar un solo proceso administrativo, y eliminar el desgaste en la ejecución de un nuevo proceso contractual cada año, permitiendo la prestación del servicio de forma ininterrumpida y garantizando la continuidad de la atención a los grupos de valor e interés de la entidad.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.
📱 [icetex_colombia](#) 📺 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX
Defensor del consumidor financiero
📺 www.ustarizabogados.com 📺 Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)
📺 defensorICETEX@ustarizabogados.com 📺 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

ACUERDO N°. 18 del 5 de agosto de 2026

“Por medio del cual se autoriza al Representante Legal del ICETEX, con cargo a vigencias futuras ordinarias para los años 2027, 2028 y 2029 tendientes a la contratación del nuevo modelo de atención al usuario”.

Que, el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior – ICETEX, alineado con los compromisos sectoriales e institucionales en materia de educación superior y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (2015–2030) promovidos por las Naciones Unidas en particular el ODS 4: Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos, tiene como propósito superior impulsar proyectos de vida, brindando las mejores alternativas para construir caminos incluyentes en la educación superior.

Corolario de lo anterior, para alcanzar este propósito, el ICETEX busca consolidarse como la primera opción de los colombianos para el acceso, permanencia y graduación en la educación superior, ofreciendo servicios ágiles, flexibles, sostenibles y con enfoque diferencial. Esto implica contar con un modelo de atención integral que mantenga una relación de valor con los distintos grupos de valor e interés, soportado en herramientas de comunicación amigables, eficientes y seguras, así como en un equipo humano altamente calificado y alineado con la cultura organizacional.

Que, mediante el Decreto 380 de 2007, *“por el cual se establece la estructura del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior ‘Mariano Ospina Pérez’ – ICETEX y se determinan las funciones de sus dependencias”*, específicamente en su artículo 6º, se contemplan las funciones asignadas a la Oficina Comercial y de Mercadeo, incluyendo expresamente la prestación de atención al ciudadano, así:

(...)

11. *Ejecutar sistemas, métodos, procesos y procedimientos pertinentes al servicio del usuario, utilizando las tecnologías y medios con las cuales cuente la Entidad para mejorar la prestación de los servicios tendientes al mejoramiento continuo de servicio al cliente a nivel nacional.*

12. *Proponer y aplicar mecanismos que involucren los componentes de evaluación del servicio e indicadores de gestión en coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones y Oficina de Control Interno.*

13. *Diseñar e implementar estrategias para superar las causas que generan las quejas y reclamos de los usuarios.*

14. *Evaluar y comprobar permanentemente el buen funcionamiento del servicio al usuario y hacer los ajustes respectivos de los procesos desarrollados.*

15. *Coordinar con la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología el desarrollo o mejoramiento de los aplicativos diseñados para la atención virtual al usuario destinados a atender a los usuarios. Definir los criterios de sistematización para la atención de los usuarios del ICETEX.*

17. *Administrar los procesos de atención al cliente de acuerdo con las políticas y estrategias establecidas por la Entidad.*

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

📷 [icetex_colombia](#) 📺 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

🌐 www.ustarizabogados.com

📍 Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

📧 defensorICETEX@ustarizabogados.com ☎ 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

ACUERDO N°. 18 del 5 de agosto de 2026

“Por medio del cual se autoriza al Representante Legal del ICETEX, con cargo a vigencias futuras ordinarias para los años 2027, 2028 y 2029 tendientes a la contratación del nuevo modelo de atención al usuario”.

18. Ejercer las demás funciones que señalen la ley, los reglamentos y las que correspondan de acuerdo con la naturaleza de la Dependencia.

Así las cosas, y en ejercicio de las funciones conferidas a la Oficina Comercial y de Mercadeo mediante el Decreto arriba mencionado, la responsabilidad de administrar el servicio de atención al usuario del ICETEX se encuentra delegada en dicha dependencia.

En desarrollo de esta gestión, y en virtud de los fines de la entidad, la prestación del servicio de atención al ciudadano se orienta a cumplir con los siguientes objetivos estratégicos de ICETEX:

- Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo, con el fin de atender de manera oportuna y eficiente las necesidades de los usuarios, en coherencia con los lineamientos de las políticas públicas.
- Diversificar la estructura de capital e innovar en el portafolio de servicios, respondiendo tanto a las políticas públicas como a las diferentes necesidades y características de los usuarios a lo largo de su trayectoria educativa.
- Fortalecer la relación institucional con los colaboradores y los grupos de valor e interés, consolidando la confianza en la gestión del ICETEX.

Que, con el propósito de fortalecer la atención al usuario, el ICETEX ha encaminado sus esfuerzos a conocer realmente el ciclo de vida de los usuarios del crédito educativo y de los distintos grupos de valor e interés de la Entidad, con el fin de identificar sus necesidades, y buscar la forma de satisfacerlas de la mejor manera posible. En este sentido, la entidad se ha apoyado en un equipo humano especializado en roles de atención que presten un servicio acorde a dichas necesidades y pro del usuario. Consecuentemente, se ha buscado implementar un modelo de atención onmicanal, que adopte estrategias que incluyan la incorporación de nuevas tecnologías y soluciones de inteligencia artificial, y la adecuación de espacios físicos y tecnológicos idóneos en los puntos de atención determinados en todo el país, logrando así tener la mayor presencia institucional posible.

Estas acciones, han permitido avanzar en el diseño de un modelo integral de atención al ciudadano, orientado a garantizar experiencias más ágiles, coherentes y satisfactorias a través de los diferentes canales de servicio del ICETEX.

Teniendo en cuenta lo anterior, la atención a los grupos de valor e interés del ICETEX debe desarrollarse bajo un enfoque omnicanal, que privilegie la autogestión y garantice una experiencia de usuario caracterizada por la eficiencia, la eficacia, la accesibilidad y la facilidad de consulta. Este modelo deberá integrar de manera coherente los distintos

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

📷 [icetex_colombia](#) 📺 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

● www.ustarizabogados.com

● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

● defensorICETEX@ustarizabogados.com ● 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

ACUERDO N°. 18 del 5 de agosto de 2026

“Por medio del cual se autoriza al Representante Legal del ICETEX, con cargo a vigencias futuras ordinarias para los años 2027, 2028 y 2029 tendientes a la contratación del nuevo modelo de atención al usuario”.

canales determinados por la entidad, en un ecosistema de servicio unificado, accesible y de alto impacto, que fortalezca la relación de la Entidad con sus grupos de valor e interés.

En este sentido, el nuevo modelo de atención busca superar las limitaciones operativas que se presentan, migrando hacia una solución integral, robusta, automatizada e inteligente, que permita gestionar la experiencia del usuario de manera proactiva, diferenciada y eficiente.

En conclusión, la necesidad identificada es la implementación de un modelo de atención integral al usuario que:

- Responda a las exigencias actuales del entorno educativo a través de soluciones tecnológicas e integre herramientas de inteligencia artificial.
- Permita una gestión eficiente, inclusiva y sostenible para los grupos de valor e interés.
- Contribuya al cumplimiento de los objetivos misionales del ICETEX y a la consolidación de una cultura de servicio centrada en las necesidades de los beneficiarios.
- Fortalezca y mejore los procesos con los que actualmente se cuenta.
- Se preste un servicio con calidad y enfocado en la satisfacción del usuario.

Que, en concordancia con lo anterior, y en pro de garantizar que la atención que se brinda permita que los usuarios puedan encontrar respuestas adecuadas, y acordes a sus requerimientos, resulta necesario asegurar la recepción, gestión y respuesta oportuna de las solicitudes y trámites de los grupos de valor e interés del ICETEX, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1755 de 2015 y demás normas vigentes que regulan la atención al ciudadano, a través de los canales de atención existentes o los que se desarrollen en el marco de la evolución del modelo de servicio de la entidad, el cual, busca incrementar la virtualización de los canales de atención y la automatización de los procesos, de manera que se alinee con la dinámica de fortalecimiento y mejoramiento continuo de la gestión institucional.

Que, para lograr alcanzar las metas que tiene la entidad de cara al usuario, y gestionar el modelo de servicio antes descrito, el ICETEX requiere contratar para el período 2027-2029, un proveedor que disponga administre y se integre con los sistemas del ICETEX, los canales de atención y gestión determinados por la entidad en el ANEXO TECNICO, y los opere incorporando las mejores prácticas del sector BPO (Business Process Outsourcing), especialmente lo relacionado con la norma COPC, y demás normas relacionadas con seguridad informática.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

📷 [icetex_colombia](#) 📺 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

● www.ustarizabogados.com

● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

● defensorICETEX@ustarizabogados.com ● 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

ACUERDO N°. 18 del 5 de agosto de 2026

“Por medio del cual se autoriza al Representante Legal del ICETEX, con cargo a vigencias futuras ordinarias para los años 2027, 2028 y 2029 tendientes a la contratación del nuevo modelo de atención al usuario”.

Que, la ejecución del proyecto implica una inversión significativa de tiempo, dada su magnitud y la multiplicidad de variables, áreas transversales intervinientes e incidencias técnicas, operativas y tecnológicas sobre la operación.

Que, conforme a lo esbozado en las líneas precedentes y al cronograma definido por el equipo contratado para la estructuración del proyecto, así como todo el personal de la entidad involucrado en dicha construcción, se tiene prevista la entrega de la fase de planeación e implementación del modelo de atención al usuario, lo cual impacta directamente en la contratación del proveedor para la vigencia 2027–2029, en la medida en que el inicio de dicho proceso de selección requiere contar previamente con un esquema aprobado y ajustado a la operación de atención al ciudadano que requiere la entidad.

Que, la modalidad de selección adoptada para la contratación del servicio de atención al usuario, conforme al análisis integral efectuado por la entidad en distintos espacios de debate, contempla la ejecución de actividades contractuales orientadas a garantizar el cumplimiento de los principios consagrados en el Manual de contratación de ICETEX, y aquellos que rigen la función administrativa, la gestión fiscal y la contratación estatal, tales como transparencia, responsabilidad, publicidad, buena fe, economía, igualdad y libre concurrencia, otorgando así garantías suficientes a los interesados para que participen activamente en el proceso de selección.

Que, para el ICETEX resulta estratégico desarrollar acciones orientadas a fortalecer y optimizar los servicios de atención a los usuarios a través de los diferentes canales dispuestos para ello. En cumplimiento de lo anterior, se requiere la implementación de mecanismos que faciliten la operación de los procesos, hagan eficiente la relación con el ciudadano y permitan satisfacer sus necesidades y dar respuesta oportuna a sus trámites.

Que, para el ICETEX, la prestación de servicios a sus usuarios constituye un pilar fundamental para el cumplimiento de su misión, en tanto permite materializar su propósito de ampliar las oportunidades de acceso y permanencia en la educación superior. En consecuencia, y en concordancia con las funciones asignadas a la Oficina Comercial y de Mercadeo en el Decreto 380 de 2007, se considera necesario celebrar un contrato de prestación de servicios que asegure la no solo la continuidad, sino que permita el fortalecimiento del modelo de atención al usuario como soporte estratégico de la gestión institucional.

Que, para cubrir los costos asociados a la contratación del nuevo modelo de atención al usuario de la entidad, el cual iniciará su ejecución a partir del 1 de enero de 2027, toda vez que el contrato actual, se encuentra en ejecución hasta el día 31 de diciembre de 2026, por lo que no se requiere apalancamiento presupuestal para este contrato en la vigencia 2026, si no, que se requiere la afectación del presupuesto de 2027 para cubrir dichos servicios desde el 1 de abril de 2027 al 31 de diciembre de 2029, adquiriendo compromisos de

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

📷 [icetex_colombia](#) 📺 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

🌐 www.ustarizabogados.com

📍 Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

📧 defensorICETEX@ustarizabogados.com ☎ 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

ACUERDO N°. 18 del 5 de agosto de 2026

“Por medio del cual se autoriza al Representante Legal del ICETEX, con cargo a vigencias futuras ordinarias para los años 2027, 2028 y 2029 tendientes a la contratación del nuevo modelo de atención al usuario”.

vigencias futuras para los años 2027, 2028 y 2029, por la suma total de **CIENTO SETENTA Y CINCO MIL CIENTO OCHENTA Y UN MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS CUARENTA PESOS M/CTE (\$175.181.562.640)** para respaldar presupuestalmente en el periodo comprendido entre las vigencias 2027, 2028 y 2029, conforme con la siguiente distribución de recursos, en tal sentido, se hace necesaria la autorización de las vigencias futuras conforme con la siguiente distribución:

Necesidades	Año 2027 (12 meses)	Año 2028 (12 meses)	Año 2029 (12 meses)
Prestar los servicios especializados de atención al usuario de ICETEX, a través de una operación integral mediante la implementación y gestión de los canales de atención definidos por la Entidad, con una estrategia omnicanal, que integre inteligencia artificial e innovación tecnológica, enfocada en la optimización de procesos, el fortalecimiento de la presencia institucional y la inclusión de los grupos de valor e interés, orientada a mejorar la experiencia de los usuarios en cumplimiento de la normativa legal y reglamentaria aplicable.	\$56.641.164.961	\$ 59.221.223.861	\$61.319.173.818

Que el valor total de **CIENTO SETENTA Y CINCO MIL CIENTO OCHENTA Y UN MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS CUARENTA PESOS M/CTE (\$175.181.562.640)** es el resultado del sondeo de mercado por parte del equipo económico del grupo de Contratación, la cual obtuvo cotización de 14 proveedores BPO especializados en atención al usuario, lo cual permitió a través de dicha cotización, estimar el presupuesto para la contratación de este servicio, toda vez que de conformidad con lo previsto en el artículo 19 de la Ley 1002 de 2005, el ICETEX se rige por un régimen especial de contratación, aplicando normas de derecho privado, pero observando los principios de

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

📷 [icetex_colombia](#) 📺 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

📺 www.ustarizabogados.com 📺 Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)
📺 defensorICETEX@ustarizabogados.com 📺 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

ACUERDO N°. 18 del 5 de agosto de 2026

“Por medio del cual se autoriza al Representante Legal del ICETEX, con cargo a vigencias futuras ordinarias para los años 2027, 2028 y 2029 tendientes a la contratación del nuevo modelo de atención al usuario”.

la función administrativa (art. 209 C.P.) y de la contratación pública (art. 23 Ley 80 de 1993), entre ellos la selección objetiva.

Que, atendiendo a la justificación técnica y económica presentada por el área requirente, se hace necesario autorizar al Representante Legal del ICETEX para adquirir compromisos que afecten vigencias futuras para la contratación del nuevo modelo de atención al usuario requerido, que faciliten la operación de los procesos, haga eficiente la relación con el ciudadano y permitan satisfacer sus necesidades y dar respuesta oportuna a sus trámites.

Que, en sesión ordinaria realizada el 30 de junio de 2026, la Junta Directiva aprobó el presente acuerdo, de conformidad con la información presentada por la Oficina Comercial y de Mercadeo de ICETEX.

Que, en mérito de lo expuesto,

ACUERDA

ARTÍCULO 1. Autorizar al Representante Legal del ICETEX a adquirir compromisos que afecten vigencias futuras en el presupuesto anual de la vigencia 2027 por un valor de **CIENTO SETENTA Y CINCO MIL CIENTO OCHENTA Y UN MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS CUARENTA PESOS M/CTE (\$175.181.562.640)** incluido IVA, para respaldar presupuestalmente en el periodo comprendido entre las vigencias 2027, 2028 y 2029 la contratación del nuevo modelo de atención al usuario de ICETEX, así:

AÑO	VALOR
2027	\$54.641.164.961
2028	\$59.221.223.861
2029	\$61.319.173.818
TOTAL	\$ 175.181.562.640

Parágrafo. El documento técnico presentado por la OFICINA COMERCIAL Y DE MERCADEO de ICETEX, sus anexos y el memorando de solicitud de vigencias futuras se encuentra anexo al presente Acuerdo y hace parte integral de él.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

📱 [icetex_colombia](#) 📺 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

📱 www.ustarizabogados.com

📱 Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

📱 defensorICETEX@ustarizabogados.com 📱 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

ACUERDO N°. 18 del 5 de agosto de 2026

“Por medio del cual se autoriza al Representante Legal del ICETEX, con cargo a vigencias futuras ordinarias para los años 2027, 2028 y 2029 tendientes a la contratación del nuevo modelo de atención al usuario”.

ARTÍCULO 2. Comunicaciones: El presente Acuerdo deberá ser comunicado, a través de la Secretaría General del ICETEX, a la Oficina Comercial y de Mercadeo, Vicepresidencia Financiera, la Oficina Asesora de Planeación y el Grupo de Presupuesto.

ARTÍCULO 3. Vigencias: El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición.

Comuníquese y Cúmplase,

Dada en Bogotá D.C. a los 05 días del mes de agosto de 2026

Presidente de la Junta Directiva,

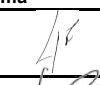


RICARDO MORENO PATIÑO

Secretaría Técnica de la Junta Directiva,



GIOMAR TATIANA FORERO GOMEZ

	Nombre funcionario	Cargo	Firma
Proyectó y aprobó por parte del ICETEX	Rodolfo Giovanni Canchilla Suarez.	Jefe de la Oficina Comercial y Mercadeo.	
VoBo. por parte del Grupo de Presupuesto.	Gisset Ximena Barreto Villamil	Coordinador Grupo de Presupuesto	
Revisó y aprobó por parte del Ministerio de Educación	Ingrid Xiomara Chitiva Padilla	Asesora Financiera Viceministerio de Educación Superior	
Revisó y aprobó por parte del Ministerio de Educación	Carlos Eduardo Comba Cañon	Asesor Jurídico Viceministerio de Educación Superior	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma de la Presidencia de la Junta Directiva y la Secretaría Técnica.			

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
 ● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.
 @icetex_colombia @icetex_oficial @ICETEXTV /icetexcolombia ICETEX ICETEX @ICETEX
Defensor del consumidor financiero
 ● www.ustarizabogados.com ● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)
 ● defensorICETEX@ustarizabogados.com ● 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.