

RESPUESTA No 1 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:

PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”

A continuación el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – ICFES- procede a dar respuesta a las observaciones presentadas al pliego de condiciones del proceso de CONVOCATORIA PUBLICA ICFES – CP - 006 -2010, cuyo objeto es: “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”

DE CARÁCTER JURÍDICO

A. CONTAC CENTER AMERICAS

Teniendo en cuenta las observaciones remitidas vía correo electrónico, el día 5 de noviembre de 2010, se permite dar respuesta en los siguientes términos:

PRIMERA PREGUNTA:

La utilización del logo del ICFES en la presentación de la propuesta se califica como uso indebido?

RESPUESTA:

El numeral 1.3.2 del pliego de condiciones establece: “**PROTECCIÓN DE LOS SIGNOS DISTINTIVOS DEL ICFES:** La marca ICFES, sus logotipos, lemas, y marcas asociadas como SABER, ICFES INTERACTIVO, entre otras; cuentan con la adecuada protección legal y registro ante la Superintendencia de Industria y Comercio. En consideración a lo anterior, ninguno de los signos distintivos del ICFES podrá ser reproducido, utilizado, promocionado, anunciado o publicitado en forma alguna y en ningún medio (escrito, digital, magnético, Internet, etc) por tratarse de activos intangibles de propiedad exclusiva del ICFES y por protección de los derechos de los consumidores para evitar información engañosa o confusa sobre el origen empresarial o el aval de los productos, servicios y actividad económica. En el evento de que el Contratista requiera por razón del contrato utilizar la marca del ICFES, como distintivo del servicio que presta, sólo lo podrá hacer con la previa autorización del ICFES.” (Subraya fuera de texto)

Por lo expuesto, NO se permite utilizar el logo del ICFES en la presentación de la propuesta, ni utilizarlo como parte del nombre para una unión temporal o consorcio, ni en ningún evento, salvo autorización expresa del ICFES, que para el caso en cuestión no la otorga.

RESPUESTA No 1 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:

PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”

SEGUNDA PREGUNTA:

Por favor suministrar el documento como archivo de Word.

RESPUESTA:

Por política de la entidad todos los archivos se suministran en PDF y algunos como la oferta económica en Excel.

TERCERA PREGUNTA:

Considerando que las respuestas serán enviadas el 12 de noviembre y el siguiente día hábil es el día de la entrega en horas de la mañana, solicitamos sea ampliado en dos días hábiles la fecha de cierre, es decir, jueves 18 en horas de la tarde.

RESPUESTA:

Se acepta la observación con el objeto de dar mayor participación y pluralidad dentro de la convocatoria. Modificación que se hará mediante adenda.

CUARTA PREGUNTA:

Numeral 2.2.6. Por favor indicar en que sitio se puede consultar el proceso de contratación del Icfes?

RESPUESTA:

Se puede consultar en el siguiente link:

http://www.icfes.gov.co/index.php?option=com_content&task=view&id=495&Itemid=1010#CP_006

QUINTA PREGUNTA:

Numeral 3.3.2. Por favor explicar en que consiste la carta de intención a la que se hace referencia y que debe firmar el profesional propuesto?

RESPUESTA:

La carta de intención es un documento en el cual el personal propuesto para el staff, manifiesta que tiene pleno conocimiento de que está siendo parte de una propuesta, permitiendo de esta forma la seguridad de que el mismo personal no se presente con varios oferentes dentro de la misma

RESPUESTA No 1 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:

PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”

convocatoria, y además de garantizar que el perfil ofertado si corresponde con el solicitado en el pliego de condiciones.

SEXTA PREGUNTA:

Numeral 5.1. Solicitamos se concedan más de tres días hábiles para firmar el contrato, si existieran puntos del contrato a ajustar (negociar), de acuerdo a la propuesta presentada.

RESPUESTA:

El contrato se proyectará de acuerdo con los términos establecidos en el pliego de condiciones, y estrictamente de acuerdo con la oferta que resulte favorecida. Las observaciones que se tengan a este respecto deberán realizarse en la presente etapa del proceso de convocatoria pública, según lo establecido en la cronología del proceso.

SÉPTIMA PREGUNTA:

Cláusula 3. Si dentro del objeto del contrato se va a incluir la atención y resolución de PQR's, y dada la experiencia que tenemos con el tema, solicitamos incluir las siguientes obligaciones a cargo de ICFES: (I) Entregar al Contratista las facilidades operativas y toda la información necesaria para que el Contratista pueda prestar adecuadamente los servicios; (ii) Garantizar la seguridad informática, control y gestión sobre los aplicativos y/o sistemas que sean de su propiedad y que se requieran para la correcta ejecución del contrato; (iii) Suministrar al Contratista de manera oportuna las políticas, directrices, guiones y lineamientos que se requieran para la ejecución de las actividades propias de la presente oferta, todo de conformidad con lo establecido por la Ley; (iv) Dar cumplimiento a los niveles de servicio acordados con el Contratista para dar respuesta oportuna a las PQR's. (v) Garantizar que cualquier password y/o clave de acceso a sistemas y/o aplicativos de su propiedad, que se llegare a entregar a colaboradores del Contratista para la ejecución del objeto sea entregado de manera confidencial por medios altamente seguros. (vi) Una vez el Contratante tenga conocimiento de multas, sanciones y/o cualquier tipo de penalización que le llegare a ser impuesta por hechos asociados al presente contrato y que sean imputables de manera directa al Contratista, deberá informar de manera inmediata al Contratista a efectos de que éste presente los descargos a que haya lugar y, si es del caso, apoye al Contratante en la respuesta y/o recurso respectivo.

RESPUESTA:

Se acepta parcialmente la observación y se incluirá mediante adenda, entre las obligaciones del ICFES contenidas en la minuta en la cláusula tercera, todas las mencionadas, menos la

RESPUESTA No 1 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:

PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”

correspondiente a las multas, toda vez, que en el numeral 5.5 del pliego de condiciones está el proceso a seguir en el evento de imponerse multas, y que se reproduce en la cláusula décimo quinta de la minuta del contrato.

OCTAVA PREGUNTA:

Cláusula 14. Qué se entiende por incumplimiento grave del contrato? Por favor establecer un procedimiento que garantice el debido proceso y derecho a la defensa a favor del Contratista antes de aplicar la cláusula penal.

RESPUESTA:

Por incumplimiento grave del contrato se entiende por la ejecución del servicio, hecho o cosa; o solución o prestación de la obligación en forma diferente a la pactada; y/o extralimitándose del tiempo convenido; que afecte de manera grave y directa la ejecución del contrato y evidencie que puede conducir a su paralización; o que llegare a causar daño a los beneficiarios del servicio contratado o a la entidad, razón por la cual da derecho al ICFES a cobrar la cláusula penal pecuniaria. No obstante, para su imposición, el ICFES garantiza al Contratista un debido proceso, donde se le permita presentar las justificaciones del incumplimiento, el cual se incluiría en la respectiva cláusula contractual. Por lo cual mediante adenda se complementará la cláusula 14 del contrato indicando el procedimiento a seguir para hacer efectiva la cláusula penal.

NOVENA PREGUNTA:

Numeral 3. Acuerdo de Confidencialidad. Punto 3. Solicitamos que la confidencialidad tenga una duración igual a la vigencia del contrato y hasta 5 años más.

RESPUESTA:

Se acepta la observación y se modificará mediante adenda.

B. INTERACTIVO CONTACT CENTER S.A.

Teniendo en cuenta las observaciones remitidas vía correo electrónico, el día 4 de noviembre de 2010, se permite dar respuesta en los siguientes términos:

RESPUESTA No 1 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:

PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”

PRIMERA PREGUNTA:

Numeral 2.2.1.4. Cronología Proceso de selección Respetuosamente solicitamos que se prorrogue la fecha de entrega de la licitación.

RESPUESTA:

Se acepta la solicitud. Se modifica la cronología mediante adenda

SEGUNDA PREGUNTA:

Numeral 5.1.2.4 Responsabilidad Civil Extracontractual Dentro del capítulo V, Condiciones generales del contrato, Ítem 5.1.2.4, solicitan la póliza de responsabilidad civil por el 20% y por el término de duración del contrato, y luego dice tipo de cobertura, las pólizas de responsabilidad aceptadas en el mercado no tienen cobertura en cuanto al hurto, hurto calificado, esto está excluido en clausulado general de la póliza de responsabilidad civil. Teniendo en cuenta lo anterior se solicita reevaluar el tipo de cobertura.

RESPUESTA:

Se acepta la observación, se modifica mediante adenda.

C. AFFILIATED COMPUTER SERVICES, INC

Teniendo en cuenta las observaciones remitidas vía correo electrónico, el día 8 de noviembre de 2010, se permite dar respuesta en los siguientes términos:

PRIMERA PREGUNTA:

Para el Registro del SICE, en caso tal no tenerlo, se puede hacer referencia al Registro Único de Proveedores entregado por la Cámara de Comercio? Es indispensable para la presentación de la Oferta?

RESPUESTA:

El Oferente debe allegar el certificado de registro de inscripción el Sistema de Información para la Contratación Estatal vigente a la fecha de cierre del presente proceso de selección, tal como lo expone el pliego de condiciones. No obstante, de acuerdo a la circular 002 del 28 de octubre de 2010 la Contraloría General de la República continúa aplicando las excepciones temporales para esta clase

RESPUESTA No 1 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:

PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 "Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto"

de procesos, por tal razón no es necesario allegar el registro de precios, por no ser servicios codificados hasta el nivel de ítems en el CUBS.

DE CARÁCTER FINANCIERO

A. INTERACTIVO CONTACT CENTER S.A.

Teniendo en cuenta las observaciones remitidas vía correo electrónico, el día 4 de noviembre de 2010, se permite dar respuesta en los siguientes términos:

PREGUNTA:

Numeral 3.2.5. Capital de trabajo Teniendo en cuenta q el presupuesto corresponde a 22 meses, respetuosamente solicitamos que la fórmula para hallar el indicador de capital de trabajo, se calcule prorrateando el presupuesto a un año, toda vez que los estados financieros miden la eficiencia de un ente económico durante 12 meses q corresponde al periodo gravable colombiano.

RESPUESTA:

La entidad encuentra viable la posibilidad de ajustar los valores, porcentajes y niveles de algunos de los indicadores financieros señalados en el numeral 3.2.5 " Estudio de la Capacidad Financiera", con el fin de ampliar la participación de los oferentes. Se realizará respetando los criterios de evaluación de la capacidad financiera del proponente mediante los cuales se determina que la ejecución del contrato puede llevarse a cabo sin verse afectada por riesgos financieros relacionados con falta de capital de trabajo, alto nivel de endeudamiento, o falta de respaldo patrimonial. La modificación se realizará mediante adenda.

B. MILLENIUM PHONE CENTER S.A.

Teniendo en cuenta las observaciones remitidas vía correo electrónico, el día 4 de noviembre de 2010, se permite dar respuesta en los siguientes términos:

PREGUNTA:

Revisar los indicadores financieros. Consideramos que la expectativa de la Entidad, está dejando fuera de participación más del 80% de los contac center. De otra parte, las altas exigencias en los indicadores hacen muy excluyente convocatoria. La sugerencia es revisar además, del nivel de endeudamiento, el índice de liquidez y un capital de trabajo positivo superior al 25% del presupuesto.

RESPUESTA No 1 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:

PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 "Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto"

Eliminar los otros indicadores, dando de esta manera más oportunidad a que mas proponentes puedan participar.

RESPUESTA:

Se dio la respuesta anteriormente. Se modifica mediante adenda parcialmente lo solicitado.

C. AFFILIATED COMPUTER SERVICES, INC

Teniendo en cuenta las observaciones remitidas vía correo electrónico, el día 8 de noviembre de 2010, se permite dar respuesta en los siguientes términos:

PREGUNTA:

Para la evaluación Financiera, eso es responsabilidad de ICFES basándose en nuestros estados financieros, o debemos presentarlo nosotros?

RESPUESTA:

La evaluación financiera la hace el ICFES con base en la información suministrada por el oferente.

DE CARÁCTER TÉCNICO

A. MILLENIUM PHONE CENTER S.A.

Teniendo en cuenta las observaciones remitidas vía correo electrónico, los días 2 y 4 de noviembre de 2010, se permite dar respuesta en los siguientes términos:

PRIMERA PREGUNTA:

Apreciados Señores, de la manera más atenta nos permitimos solicitar que se aclare el tema pertinente a la certificación COPC, PUES EN LA CALIFICACIÓN SE LE ESTA DANDO UN PUNTAJE REPRESENTATIVO. La inquietud radica en que si es viable incluir certificación ISO 9001 o con certificar un funcionario en COPC es suficiente. Cabe anotar que empresas en Colombia de la industria de contact center, con certificación COPC hay solamente una.

RESPUESTA No 1 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:

PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 "Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto"

RESPUESTA:

Se acepta la observación, no obstante es importante aclarar que en la actualidad existen dos (2) empresas certificadas con COPC. En consideración a que tanto la certificación COPC para la empresa como la certificación COPC para el personal agregan valor a la operación, el ICFES modificará mediante adenda los numerales 3.3.6.3 y 4.3.1.4.

SEGUNDA PREGUNTA:

Aclarar el alcance del numeral 9 del anexo 6º; como por ejemplo, numero de accesos concurrentes esperados, conformación de la base de conocimiento para el inicio del proyecto

RESPUESTA:

El dimensionamiento del agente virtual debe hacerlo el oferente con base en las estadísticas del CHAT que se presentan en el Anexo Técnico, en el numeral 7.1.1 y con base en el documento que se adjunta, con el comportamiento diario del chat. La base de conocimiento será alimentada en la primera semana de enero de 2011 por el Gestor de Rutinas y Plataforma del Conocimiento, bajo la dirección del Supervisor del Contrato.

TERCERA PREGUNTA:

Revisar la asignación de 100 puntos al oferente que este certificado en COPC

RESPUESTA:

Se acepta la observación. Se modificará mediante adenda

B. CONTAC CENTER AMERICAS

Teniendo en cuenta las observaciones remitidas vía correo electrónico, el día 5 de noviembre de 2010, se permite dar respuesta en los siguientes términos:

PRIMERA PREGUNTA:

Dado que la certificación COPC es especializada en centros de contacto buscando trabajar con los mas altos estándares del mercado y siendo Contact Center Américas la única firma en Colombia recertificada sugerimos que el requisito habilitante en cuanto a procesos de calidad sea Certificación ISO o Certificación COPC

RESPUESTA No 1 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:

PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”

RESPUESTA:

Se acepta la observación. En consideración a que la certificación ISO 9001 y la certificación COPC están orientadas a la calidad en el servicio, el ICFES modificará mediante adenda el numeral 3.3.5. REQUERIMIENTOS DE PROCESOS DE CALIDAD para incluir en el numeral 3.3.6.3. Certificación ISO 9001:2008 o la certificación COPC para la empresa, como un requisito habilitante. Esto quiere decir que un oferente queda habilitado si tiene alguna de las dos certificaciones o las dos.

SEGUNDA PREGUNTA:

La desagregación del precio no es una de las políticas de la compañía, es posible presentar el precio consolidado de acuerdo al cuadro 1 en donde se incluye lo requerido por perfil (tecnológico y humano)?

RESPUESTA:

No se acepta la observación, toda vez que la política del ICFES en cuanto a la contratación de este y otros servicios es desagregar al máximo los valores, con el objeto de favorecer el ejercicio de comparación unitaria, y obtener el mejor costo-beneficio posible, no solamente para los procesos de convocatoria pública, sino como análisis de costos de operación. Por este motivo el diligenciamiento del formato completo de la oferta económica es indispensable. Se recuerda que una de las causales de rechazo es no presentar oferta económica o que esta no venga firmada. No obstante se realizará modificación al anexo económico mediante adenda, debido a que por error solo se indicó IVA sobre la utilidad del AIU, y el IVA como tributariamente se establece es sobre todo el servicio.

TERCERA PREGUNTA:

Numeral 3.3.6.3. DE acuerdo al contexto general de la propuesta, entendemos que se puede allegar la certificación COPC en vez de la ISO 9001:2008. Es correcta nuestra interpretación?

RESPUESTA:

Ya se dio la respuesta en la pregunta primera del carácter técnico, realizada por Ustedes.

CUARTA PREGUNTA:

Numeral 5.2. Por favor indicar cuales son los motivos por los cuales el Supervisor pueden dejar de recibir a satisfacción los servicios, generando atraso en la radicación de la factura?

RESPUESTA No 1 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:

PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”

RESPUESTA:

El supervisor del contrato puede dejar de recibir a satisfacción por cualquiera de los siguientes motivos: que haya un error en el valor facturado, que el informe mensual esté incompleto o presente inconsistencias, que los indicadores del informe evidencien el incumplimiento de alguna obligación y se requiera una reunión con el gerente de cuenta para analizar las causas, que no se hayan adjuntado con la factura los aportes a seguridad social y parafiscales. Cualquiera de las situaciones anteriores deberá ser subsanada para proceder con el pago correspondiente.

QUINTA PREGUNTA:

Numeral 5.4. Teniendo en cuenta que se mencionan periodos pico de servicio, entenderíamos que existe un periodo de prueba donde se evaluara el nivel del servicio. De cuanto sería el periodo de prueba? Entendemos que dentro de ese periodo de prueba no se aplicaría ninguna sanción y/o penalización contractual? Es correcta nuestra interpretación?

RESPUESTA:

El ICFES ha previsto que a partir de la firma del contrato haya una etapa de implementación y tres meses para estabilizar la operación. Por tanto, las multas aplicarán a partir del mes de abril de 2011, para entonces el contratista ya habrá tenido que atender el primer proceso de registro a SABER 11º, el cual es considerado uno de los momentos pico del año. Por lo expuesto, para tenerlo más claro, mediante Adenda se modificará el numeral 5.4 adicionando ésta obligación.

SEXTA PREGUNTA:

Numeral 5.4. Puntos 58 y 59. Numeral 5.6. Solicitamos que el cambio de personal requerido por el ICFES tenga como fundamento cualquiera de las justas causas que establece la legislación laboral o un incumplimiento de las obligaciones propias del contrato suscrito, pues lo contrario generaría indemnizaciones a cargo del proveedor del servicio en razón a despidos sin justa causa.

RESPUESTA:

Observación aceptada. El ICFES modificará el numeral 5.4. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA, para agregar la obligación de: Acordar con el supervisor del contrato en la etapa de implementación las faltas en que puede incurrir el personal de la operación y las sanciones que le corresponden según la frecuencia y la gravedad de las mismas. El Supervisor sólo podrá pedir cambio de personal

RESPUESTA No 1 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:

PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”

cuando se presenten faltas para las cuales previamente se haya determinado que la sanción sea el retiro de la operación.

SÉPTIMA PREGUNTA:

Por favor indicar si los agentes van a atender y resolver en su totalidad los PQR's que de manera verbal y escrita reciba ICFES? En caso afirmativo, por favor indicar cual es el procedimiento a seguir, desde la recepción hasta la respuesta final.

RESPUESTA:

El ICFES recibe PQR's a través de los cuatro canales que se describen en el Anexo Técnico y cada canal tiene su propio tiempo de respuesta. El contratista debe garantizar que el 90% de las PQR's se responde en los tiempos previstos. El líder de procesos internos y de atención de segundo nivel, con el apoyo del gestor de escalonamiento es el responsable de gestionar las respuestas a las PQR's que no pueden ser resueltas en los canales de primer nivel. Se adjunta el detalle del procedimiento actual de PQR's. Es importante aclarar que dicho procedimiento se ajustará una vez se implemente la nueva operación, con el apoyo del Gestor de Análisis de canales y servicios

OCTAVA PREGUNTA:

¿La línea directa asignada 3077008, puede trasladarse a la central telefónica de Normandia?, ¿quien se encargará de este traslado?

RESPUESTA:

La Línea 3077008 y la 018000110858 son números virtuales que pertenecen al ICFES, por tanto el Instituto gestionará con ETB el respectivo enrutamiento a los números que le indique el contratista.

NOVENA PREGUNTA:

¿Cual es el proveedor de telefonía actual de las líneas de entrada?

RESPUESTA:

El actual proveedor de telefonía del ICFES es ETB.

RESPUESTA No 1 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:

PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”

DÉCIMA PREGUNTA:

¿Existe algún esquema de comunicaciones de Voz definido para la transferencia de llamadas desde el PBX del ICFES y hacia el proveedor de Contact Center o viceversa? ¿Es posible tener información de este esquema de comunicaciones?

RESPUESTA:

En la actualidad la transferencia de llamadas se hace a través de un canal dedicado entre el proveedor de Contact Center y el ICFES. En el mes de implementación el proveedor debe instalar su canal dedicado y configurarlo para la transferencia de llamadas.

DÉCIMA PRIMERA PREGUNTA:

¿Cuál es la sabana de aplicaciones (herramientas operativas) que suministrara el ICFES para la operación del Contact Center?

RESPUESTA:

Los aplicativos del ICFES que deberán ser usados por el personal de la operación son: 1. Sistema de Correspondencia: este módulo tiene perfiles para: radicar de correspondencia de entrada y de salida, asignar comunicaciones de entrada, consultar el estado de un documento de entrada (esta consulta es la única que requieren los agentes de atención telefónica, es remota y el ICFES proporciona las licencias), generar reportes. Gestionar y finalizar comunicaciones de entrada. 2. Sistema de Atención en línea: este módulo tiene perfiles para responder PQR's, Corregir y publicar respuestas a PQR's, Administrar Contenidos y Generar de Reportes. La consulta de respuestas del Sistema de Atención en Línea es la única que requieren los agentes de atención telefónica, y se hace vía web con el número de documento del usuarios. Los demás módulos del sistema de Atención en Línea son para uso del personal insourcing y el ICFES les asigna los usuarios y contraseñas correspondientes 3. Portal de soluciones Icfesinteractivo: contiene los módulos necesarios para dar soporte al proceso de registro a las pruebas SABER 11º, SABER PRO, PRE SABER y Validación. Es un módulo fundamentalmente de consulta vía web. A las funcionalidades que requieren modificación de bases de datos sólo tiene acceso el personal insourcing, con contraseñas y usuarios asignados por el ICFES. 4. Digiturno: es el aplicativo para asignación de turnos en ventanilla, contiene un módulo de reportes al que tendrá acceso el Líder de Canales de primer nivel que trabaja insourcing, para ello se le asignará un usuario y contraseña con el perfil requerido 5. Spark. Es el sistema de chat interno del ICFES, para el cual tienen usuario los líderes, el supervisor de la línea, los gestores y las personas que atienden la ventanilla. Módulo de Resultados de Validación y de Anteriores; es el aplicativo a

RESPUESTA No 1 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:

PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”

través del cual se gestionan copias de resultados en la ventanilla. El ICFES entrega usuarios y contraseñas para las personas de la ventanilla.

DÉCIMA SEGUNDA PREGUNTA:

Los recursos de grabación se configuran para grabar el 100% de las estaciones de trabajo y llamadas de la operación, sin embargo nuestros proveedores nos garantizan un 97% de efectividad en grabación total, porcentaje es aceptado por el ICFES?

RESPUESTA:

El porcentaje mínimo de grabación que aceptará el ICFES es del 99%

DÉCIMA TERCERA PREGUNTA:

Es requerida alguna entrega de grabaciones? Con que periodicidad?

RESPUESTA:

El contratista debe entregar las grabaciones puntuales que el ICFES requiera, máximo a los dos días siguientes a la solicitud. Al final del contrato el contratista debe entregar la totalidad de la base de datos de la tipificación y las grabaciones de los dos últimos meses, el resto de las grabaciones deben ser conservadas por el contratista por un tiempo mínimo de un año después de la terminación del contrato.

DÉCIMA CUARTA PREGUNTA:

El tiempo de salida de una operación outbound es de dos días hábiles después de la notificación y entrega de base de datos?

RESPUESTA:

El tiempo de montaje de las operaciones outbound es de máximo dos (2) días, pero el tiempo de desarrollo de cada campaña depende del dimensionamiento de la misma. En el numeral 5 y 6 del Anexo Técnico se describen las campañas fijas y el momento del año en que se deben realizar de acuerdo con el cronograma de pruebas.

RESPUESTA No 1 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:

PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”

DÉCIMA QUINTA PREGUNTA:

¿La Sala de capacitación para 30 personas, con disponibilidad para conectar equipos de cómputo en cada puesto, debe ser suministrada para uso exclusivo de la operación del ICFES?

RESPUESTA:

La Sala de capacitación para 30 personas no tiene que ser para uso exclusivo del ICFES, lo importante es que el ICFES pueda disponer un día a la semana para hacer sus ejercicios de capacitación

DÉCIMA SEXTA PREGUNTA:

Por favor enviar árbol del IVR deseado (Transaccional).

RESPUESTA:

El árbol del IVR que se encuentra en el Anexo Técnico, numeral 1.1.1. será el mismo que se utilizará en la operación 2011-2012. Las únicas modificaciones son las relacionadas con el logeo de personas jurídicas, para las cuales se crearán dos niveles nuevos: 1- Representante de un colegio (si es representante de un colegio de educación básica digite el número de DANE. Si es representante de un colegio de educación media digite el código ICFES). 2-Representante de una institución de educación superior (si está llamando en representación de un Programa Académico digite el número de usuario del Programa. Si está llamando en representación de toda la Institución digite el usuario EK). Se adjuntan los textos completos de audio respuestas.

DÉCIMA SÉPTIMA PREGUNTA:

El monitoreo remoto hace referencia a monitoreo remoto de voz? Es correcta nuestra interpretación?

RESPUESTA:

El monitoreo remoto debe incluir la facilidad de escuchar las llamadas en tiempo real, de auditar los niveles de servicio en tiempo real y de generar reportes históricos. A este monitoreo deberá tener acceso el supervisor del contrato y el Líder de Atención de primer Nivel.

RESPUESTA No 1 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:

PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”

DÉCIMA OCTAVA PREGUNTA:

El ICFES configurara el link desde su página web a la solución de agente virtual provista? Así mismo la solución de e-mail y chat?

RESPUESTA:

El ICFES configurará en su página de Atención al Ciudadano, el enlace para ingresar al agente virtual

DÉCIMA NOVENA PREGUNTA:

¿Se requiere que el proveedor suministre alguna aplicación para el apoyo a la gestión operativa del Contact Center (Captura de información, tipificación de llamadas, gestión de guiones, sistema de gestión de PQR)? Será suministrado por el proveedor (Anexo 6. Requisitos de Tecnología) o por el ICFES (Pagina 5 de Anexo Técnico)

RESPUESTA:

En el Anexo N° 6 FORMATO PARA REQUISITOS DE TECNOLOGÍA, en el numeral 7 la página 60, está la descripción del software que debe suministrar el contratista para la gestión de clientes en el canal de Atención Telefónica. El aplicativo para la Atención de PQR's del Sistema de Atención en Línea lo suministra el ICFES.

VIGÉSIMA PREGUNTA:

El proveedor deberá disponer de la tecnología de digitarnos en las oficinas del ICFES o esta herramienta será provista por el ICFES?

RESPUESTA:

Ya se dio respuesta a ésta pregunta, dentro de la contestación a la pregunta décimo primera contenida en el acápite denominado en este documento como de carácter técnico.

VIGÉSIMA PRIMERA PREGUNTA:

La papelería para dar respuesta a PQR's será provista por el ICFES?

RESPUESTA No 1 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:

PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”

RESPUESTA:

La papelería para las respuestas a PQR's físicas la suministra el ICFES

VIGÉSIMA SEGUNDA PREGUNTA:

Cual es el alcance del contact center en el proceso de correo físico?

RESPUESTA:

El contratista, a través del Líder de Procesos Internos y Atención de Segundo Nivel debe monitorear el cumplimiento de los niveles de servicio que el ICFES establezca con el proveedor de correo y de mensajería especializada.

VIGÉSIMA TERCERA PREGUNTA:

Cual es la duración del proceso de capacitación de los agentes?

RESPUESTA:

En el Anexo Técnico, en el numeral 11, párrafo 4, se explica el tiempo que requiere el ICFES para la capacitación inicial del personal que estará en la operación. El contratista debe definir el tiempo que requiere para la capacitación inicial y consignarlo en el acta de inicio de la operación. En la obligación 37, que aparecen en la página 41 del pliego se establece que el contratista debe garantizar que el personal asignado al contrato recibe como mínimo 48 horas de capacitación anual.

VIGÉSIMA CUARTA PREGUNTA:

Para lograr validar el dimensionamiento, por favor discriminar de las llamadas asesor el porcentaje correspondiente a llamadas persona jurídica y natural. El Tiempo Promedio de Conversación es igual para los dos skill (jurídica y natural)?

RESPUESTA:

El porcentaje de llamadas de personas individuales fue: agosto 2010: 64%, septiembre 2010: 65,1%. Octubre 2010: 76,5% El porcentaje de llamadas de personas jurídicas fue: agosto 2010: 35.2%, septiembre 2010: 34.9%. Octubre 2010: 23.5%

RESPUESTA No 1 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:

PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”

VIGÉSIMA QUINTA PREGUNTA:

El horario de atención de la línea (lunes a viernes 7:00am a 7:00pm) es el mismo para persona natural y jurídica?

RESPUESTA:

El horario de atención de la línea (lunes a viernes 7:00am a 7:00pm) es el mismo para persona natural y jurídica

VIGÉSIMA SEXTA PREGUNTA:

La distribución intraday es la misma para persona natural y jurídica? Es posible contar con una distribución intraday de una semana completa promedio?

RESPUESTA:

Se adjunta la distribución intraday de una semana completa en dos meses distintos

C. INTERACTIVO CONTACT CENTER S.A.

Teniendo en cuenta las observaciones remitidas vía correo electrónico, el día 4 de noviembre de 2010, se permite dar respuesta en los siguientes términos:

PRIMERA PREGUNTA:

Numeral 3.3.4. Requerimientos de experiencia Respetuosamente solicitamos definir un poco mejor el objeto del servicio para la presentación de las certificaciones.

RESPUESTA:

El numeral 3.3.4 del pliego: Requerimientos de Experiencia, solicita que oferente adjunte certificaciones de experiencia en campañas de servicio multicanal para campañas de servicio al cliente, esto quiere decir, que el oferente debe tener experiencia en atención de quejas y reclamos a través de distintos canales: presencial, atención telefónica, atención web y atención de comunicaciones escritas. No se aceptan contratos para ventas o cobranza, o contratos que tengan un solo canal. Se aceptan certificaciones de contratos con dos o más canales para atención de quejas y reclamos.

RESPUESTA No 1 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:

PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”

SEGUNDA PREGUNTA:

Numeral 3.3.5. Requerimientos de Procesos y de Calidad Solicitamos que nos confirmen si algunas de las competencias las podemos evaluar a través de una entrevista por competencias debido a que algunas de estas competencias solicitadas por ustedes para algunos cargos no existen pruebas sicotécnicas que las midan.

RESPUESTA:

No procede la observación en razón a que existen herramientas como el Assesment Center que combina pruebas psicométricas, entrevistas y ejercicios vivenciales especialmente diseñados para conseguir información sobre las competencias de los aspirantes a un empleo.

TERCERA PREGUNTA:

Numeral 4.3.1.1 Caso de Éxito en prácticas que agreguen valor Por favor aclarar si el caso de éxito que se presente puede ser de una campaña que esté vigente.

RESPUESTA:

El ICFES aceptará como Caso Exitoso una campaña que esté vigente siempre y cuando lleve con el oferente más de dos años, y el caso se hay documentado con base en la operación de mínimo doce meses.

CUARTA PREGUNTA:

Numeral 4.3.1.4 Certificación COPC Interactivo Contact Center actualmente cuenta con 7 personas certificadas en la norma COPC, respetuosamente solicitamos que esta experiencia sea tenida en cuenta y que genere puntaje teniendo en cuenta que actualmente solo una empresa de Call Center en Colombia se encuentra certificada en servicio al cliente.

RESPUESTA:

Se acepta la observación, se modifica mediante adenda.

RESPUESTA No 1 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:

PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 "Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto"

QUINTA PREGUNTA:

Anexo No. 13. Anexo Técnico Solicitan un nivel de servicio diferente para personas naturales y personas jurídicas, pero en el anexo de tráfico no viene discriminado. Por favor aclarar que porcentaje de tráfico es para naturales y jurídicos.

RESPUESTA:

El porcentaje de llamadas de personas individuales fue: agosto 2010: 64%, septiembre 2010: 65,1%. Octubre 2010: 76,5% El porcentaje de llamadas de personas jurídicas fue: agosto 2010: 35.2%, septiembre 2010: 34.9%. Octubre 2010: 23.5%

SEXTA PREGUNTA:

Por favor nos confirma la diferencia entre: La calidad del servicio Contact Center y calificación (excelente, bueno, regular, malo, pésimo).

RESPUESTA:

En el Anexo 7 FORMATO CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA, la casilla CALIDAD DEL SERVICIO DEL CONTACT CENTER debe ser calificada marcando con X una de las cinco opciones de calificación que aparecen a la derecha: excelente, bueno, regular, malo, pésimo. Esto quiere decir que la casilla izquierda es el título del campo y la casilla derecha es la que presenta las opciones de respuesta.

D. AFFILIATED COMPUTER SERVICES, INC

Teniendo en cuenta las observaciones remitidas vía correo electrónico, el día 8 de noviembre de 2010, se permite dar respuesta en los siguientes términos:

PRIMERA PREGUNTA:

Aparte de los Perfiles que nos están relacionando en los pliegos (Anexo Técnico), es necesario contemplar alguna otra persona para la operación por parte del proveedor?

RESPUESTA:

El personal administrativo es el que se relaciona en numeral 3.3.2 del pliego REQUERIMIENTOS DE PERSONAL PARA EL STAFF. El personal mínimo para la operación es el que se relaciona en la

RESPUESTA No 1 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:

PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”

página 120 del pliego: PERFILES REQUERIDOS PARA LA OPERACIÓN. Es importante recalcar que el número de personas para los cargos que se marcan en asterisco está sujeto al aumento de tráfico, por tanto, el contratista debe prever su incremento en momentos pico.

SEGUNDA PREGUNTA:

El supervisor de la operación impuesto por el ICFES, necesitará oficinas en nuestras instalaciones?

RESPUESTA:

El Supervisor del contrato, ASIGNADO por el ICFES no requiere oficina en las instalaciones del contratista.

TERCERA PREGUNTA:

Cuando hacen referencia al “personal que hará parte del Staff”, hacen referencia al Staff administrativo, o al staff de la operación?

RESPUESTA:

El personal del STAFF hace referencia al Staff administrativo del contrato

CUARTA PREGUNTA:

Para diligenciar el Anexo 4, es necesario tener a una persona ya escogida para el cargo?

RESPUESTA:

El oferente debe tener la persona escogida para el cargo y debe allegar con la oferta carta de intención debidamente firmada por el profesional propuesto con el fin de asegurar que se tiene la aquiescencia o consentimiento del personal ofrecido.

QUINTA PREGUNTA:

A qué hacen referencia cuando mencionan “dotación”?

RESPUESTA No 1 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:

PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”

RESPUESTA:

En la obligación número 48 del numeral 5.4 del pliego de condiciones se establece que el contratista debe proporcionar a los asesores asignados a la ventanilla un chaleco con la imagen institucional del ICFES.

SEXTA PREGUNTA:

La línea de atención 3077008 se puede trasladar al proveedor, o cambia? ¿Cual es el proveedor de telefonía actual de las líneas de entrada?

RESPUESTA:

La Línea 3077008 y la 018000110858 son números virtuales que pertenecen al ICFES, por tanto el Instituto gestionará con ETB el respectivo enrutamiento a los números que le indique el contratista. El actual proveedor de telefonía del ICFES es ETB.

SÉPTIMA PREGUNTA:

Es posible que solo se reciban llamadas sobre al 018000?

RESPUESTA:

En el Anexo Técnico, en los numerales 7.1.3 y 7.1.4 se muestran las estadísticas de las llamadas que se reciben a través de la línea gratuita y las que se reciben a través de la línea local. Las gráficas muestran que por la línea gratuita se recibe una cantidad de llamadas similar a la cantidad que ingresa por la línea local.

OCTAVA PREGUNTA:

Los equipos para las personas encargadas de la atención en ventanilla y de correspondencia (insourcing) los coloca el ICFES o el proveedor?

RESPUESTA:

Las estaciones de trabajo para el personal base de insourcing son suministradas por el ICFES.

RESPUESTA No 1 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:

PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”

NOVENA PREGUNTA:

Nos pueden más detalles de la necesidad puntual del Anexo 6, punto 9. No nos queda claro su requerimiento.

RESPUESTA:

El Agente Virtual es una herramienta que está disponible en el mercado, que busca dar respuesta inmediata y automática a preguntas que hacen los usuarios vía web, para lo cual se alimenta permanentemente su base de preguntas y respuestas.

Dada en Bogotá, D. C., Noviembre 10 de 2010

Original firmado

GIOCONDA PIÑA ELLES
Secretaria General

Original firmado

EDNA PÁEZ GARCÍA
Asesora Unidad de Atención al Ciudadano


Original firmado

ADRIANA GIL GONZÁLEZ
Subdirectora de Abastecimiento y Servicios Generales ICFES

Proyectó: ADI
VoB: Subdirección Financiera y Contable
VoB: Subdirección de Desarrollo de Aplicaciones

COMPORTAMIENTO DEL CHAT


Rótulos de fila	02-ago	03-ago	04-ago	05-ago	06-ago	07-ago	09-ago	10-ago	11-ago	12-ago	13-ago	14-ago	17-ago	18-ago	19-ago	20-ago	23-ago	24-ago	25-ago	26-ago	27-ago	30-ago	31-ago
07:00:00								1		2												2	
07:30:00	1			1	1		3	4	3						1			1	1			1	
08:00:00	2	3		2	2		2	2	3	2	7		1								2	1	2
08:30:00	3	5	3	3	3	2	7	3	3		1	4	1		1			1		1	2	1	
09:00:00	6	2	4	2	5		4	4	4	7	1		1	3	2		2	5	1	1	5	1	3
09:30:00	4	2	6	6	2	2	6	6	5	4	10	2	2	1	3			1	2		2	1	
10:00:00	3	3	3	1	4	6	3	5	15	5	5	2	2	2			2	2		3	4		1
10:30:00	2	3	3	3	1	3	2	5	10	5	2	3	3	1	6	1	2	2	1	1	2	5	2
11:00:00	4	2	4	5	4	3	4	6	8	4	2		3	4	2	3	3	1	1	2	2	6	3
11:30:00	6	4	4	6	3	4	5	2	9	4	4		2	2	3		3			5	2	4	1
12:00:00	5	4	5	2	2		4	3	5	5	1		1	2		1	2	2	1				
12:30:00	1	4	5	9	7			1	8				1	2	2	1		2	2				
13:00:00	1	1			2		3		8							1		3	1		3		
13:30:00						1	8	1	5	2	7	1			1					1	4	2	1
14:00:00	1	3	1	2	2	2	3	3		5	3		2	1			1			3	1	4	2
14:30:00	5	4	2	7	4		1	2	11	7	2		3	4		1		3	1	4		6	2
15:00:00	1	3	2	2	3	5	2	3	6	2			6	2		1	1	4	3	5	6	4	1
15:30:00	4	3	3	3	1	1	3	5	9	8	3		2			1	1		1	1		2	1
16:00:00	5	3	3	2	3	1	1	1	9	7		1	3	3			4	1		1	1	1	3
16:30:00		4	4	3	5	7	4	3	5	11			3	2			3	3		2	3	3	1
17:00:00		2	3	1	1		3	2	7	8	1		1	2		2		2	7	2	1	2	
17:30:00		4		2	7		3	5	6	4			2	1				1	2		1		
18:00:00		5		3			5	2	3					2			1	4	1			3	
18:30:00		11		8	5		7	6	3		7		1	2		2	1		1		1		
Total general	54	75	55	73	67	37	83	75	145	92	56	13	40	36	21	14	26	38	26	32	42	49	23

	PQRS		Código: F1.P.1
			Versión: 2
	Proceso: F. Información y Servicio al Ciudadano	Subproceso: F1. Servicios y trámites	Página 1 de 15

ICFES


DISEÑO DETALLADO DEL PROCEDIMIENTO **“F1.P.1 PQRS”**

MARZO DE 2010

	PQRS		Código: F1.P.1
			Versión: 2
	Proceso: F. Información y Servicio al Ciudadano	Subproceso: F1. Servicios y trámites	Página 2 de 15


INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1	05/03/09	Unidad de Atención al Ciudadano	Creación de Documento
2	15/03/10	Unidad de Atención al Ciudadano	Cambios originados por la actualización de los procesos según Ley 1324 de 2009 y sus decretos reglamentarios.

	PQRS		Código: F1.P.1
			Versión: 2
	Proceso: F. Información y Servicio al Ciudadano	Subproceso: F1. Servicios y Trámites	Página 3 de 15


CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
2.	OBJETIVO	5
3.	ALCANCE	5
4.	EXPLICACIÓN DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO F1.P.1 PQRS	6
5.	ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA	11
5.1.	ÁREA / DEPENDENCIAS INTERNAS	11
5.2.	ENTES EXTERNOS (EN CASO QUE APLIQUE)	12
6.	REGISTROS	12
7.	DOCUMENTOS EXTERNOS	14

	PQRS		Código: F1.P.1
			Versión: 2
	Proceso: F. Información y Servicio al Ciudadano	Subproceso: F1. Servicios y Trámites	Página 4 de 15

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento describe el Procedimiento F1.P.1 PQRS, indicando su objetivo, alcance, explicación detallada de cada una de las actividades que lo conforman, las áreas involucradas en el mismo, los entes externos con los cuales tiene relación en caso de aplicar, los registros que proporcionan evidencia de las actividades desempeñadas y los documentos de origen externo que pueden afectar o rigen dicho procedimiento.


	PQRS		Código: F1.P.1
			Versión: 2
	Proceso: F. Información y Servicio al Ciudadano	Subproceso: F1. Servicios y Trámites	Página 5 de 15

2. OBJETIVO

Dar respuesta oportuna a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que llegan al ICFES y garantizar la trazabilidad.

3. ALCANCE

Este proceso inicia con la recopilación de la información institucional de interés general necesaria para responder preguntas frecuentes, y termina con el análisis de la satisfacción del usuario. Incluye la recepción de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por los diferentes canales de servicio.

	PQRS		Código: F1.P.1
			Versión: 2
	Proceso: F. Información y Servicio al Ciudadano	Subproceso: F1. Servicios y Trámites	Página 6 de 15

4. EXPLICACIÓN DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO F1.P.1 PQRS

1. Actualizar el mapa temático: se actualiza el mapa temático relacionado con las respuestas tipo, preguntas frecuentes, temas de cada uno de los procesos. Esta información se actualiza periódicamente en el formato F1.1.F01, por medio de una solicitud formal a cada una de las áreas. Esta solicitud se realiza por medio de correo electrónico. Sobre este mapa temático se diseñan las rutinas de actualización para el personal de Atención al Ciudadano que se describen en el instructivo de actividad F1.1.A1 Rutinas de Actualización.

2. Actualizar acuerdos de niveles de servicio: se analizan los acuerdos de niveles de servicio existentes, con el fin de actualizar aquellos que generen algún tipo de cambio según la información institucional solicitada a las áreas.

3. Actualizar información de consulta permanente en cada canal: de acuerdo con la información institucional suministrada por las áreas, se informa a cada uno de los canales la actualización de la misma.


4. Recibir PQRS: Se recibe la solicitud y se radica de acuerdo con el canal por el que ingrese. Si la solicitud es una queja se continúa con la actividad 5. Si es una petición o solicitud de información se gestiona según la tipificación y resolutivez preestablecidas.

Si ingresa por correspondencia, se continúa con la actividad 6. Si ingresa por página web continúa con la actividad 10. Si ingresa por ventanilla continúa con la actividad 16. Si ingresa por medio telefónico por medio del contact center continúa con la actividad 21.

5. Realizar tratamiento de la queja: esta actividad se describe en el instructivo de actividad F1.1.A5 Tratamiento de la queja. Continúa con la actividad 15.

6. Radicar PQRS: el auxiliar radica la PQR de acuerdo al consecutivo de correspondencia en el Sistema de Atención Integral del Ciudadano, obteniendo un número de radicación para la PQR

7. Asignar PQRS: el auxiliar asigna la PQR de acuerdo a la competencia de los funcionarios de la Unidad de Atención al Ciudadano, sin embargo, si es necesario se realiza una consulta previa al Coordinador de la Unidad de Atención al

	PQRS		Código: F1.P.1
			Versión: 2
	Proceso: F. Información y Servicio al Ciudadano	Subproceso: F1. Servicios y Trámites	Página 7 de 15


Ciudadano con el objetivo de comprobar la asignación correcta de la PQR. El profesional o técnico asignado determina si es una respuesta tipo, si se trata de una respuesta tipo se continúa con la actividad 8, de lo contrario continúa con la actividad 22.

8. Generar respuesta tipo: el profesional o técnico asignado para la generación de la respuesta, analiza la pregunta y responde según la tipología establecida. Esta respuesta es revisada por el Coordinador de la Unidad de Atención Integral al Ciudadano, si se presenta algún tipo de observación la comunica al profesional o técnico que generó la respuesta con el fin de que se realicen las respectivas correcciones. Una vez se hayan realizado las correcciones (si se presentan), se envía a Secretaría General con el fin de aprobar o firmar la respuesta generada.

9. Firmar respuesta: el Secretario General, revisa la correspondencia o respuesta a las peticiones solicitadas y firma el documento y el profesional o técnico se envía por medio del procedimiento F1.P.3 Correspondencia y termina el procedimiento.

10.Registrar datos: el usuario debe registrarse en el sistema, de tal forma que facilite la comunicación con él si se llega a presentar algún tipo de inconveniente. Una vez el usuario ha ingresado los datos, puede seleccionar si su pregunta se encuentra dentro de las preguntas tipo que se encuentran en la página web de la entidad. Si la pregunta está en el menú de temáticas de respuesta automática el sistema le notificará la respuesta al usuario de manera inmediata, Si la opción elegida por el usuario no es de respuesta automática se continúa con la actividad 11.

11.Clasificar PQRS: el auxiliar de la Unidad de Atención al Ciudadano clasifica las PQRS recibidas de acuerdo al tema y al tipo. Esta clasificación puede generar respuestas tipo según los requerimientos de los usuarios, (escenario que ocurre cuando el usuario no utiliza la pregunta tipo), o así mismo, clasifica de acuerdo a la solicitud, si es una petición, una queja y un reclamo. Si se presenta una queja, se realiza la actividad 5.

	PQRS		Código: F1.P.1
			Versión: 2
	Proceso: F. Información y Servicio al Ciudadano	Subproceso: F1. Servicios y Trámites	Página 8 de 15

12.Responder PQRS: una vez se ha realizado la clasificación, el profesional de la Unidad de Atención al Ciudadano, responde las PQR según su conocimiento de los procedimientos del ICFES y de la información investigada para tal fin.


13.Revisar respuesta: el profesional de la Unidad de Atención al Ciudadano, revisa la respuesta generada, antes de ser publicada o enviada al usuario, con el objetivo de que tenga la información precisa y cumpla de acuerdo con lo que el ciudadano solicita. Si es necesario realizar algún tipo de ajuste, se continúa con la actividad 14, de lo contrario continúa con la actividad 15.

14.Realizar ajustes: el profesional de la Unidad de Atención al Ciudadano que generó la respuesta realiza los ajustes según las observaciones generadas en la actividad anterior.

15.Publicar respuestas: una vez se han realizado las observaciones, el profesional de Atención al Ciudadano publica la respuesta y el sistema lo notifica al correo electrónico del usuario y la registra para que pueda ser consultada en línea por el usuario. Si de acuerdo con el consolidado y con la clasificación se analiza que es necesario crear una pregunta tipo se continúa con la actividad 26, de lo contrario se continúa con la actividad 28.

16.Orientar al usuario: el funcionario de la Unidad de Atención al Ciudadano le pide al ciudadano que tome turno en el digiturno.

17.Identificar necesidades y seleccionar el sistema: cuando el auxiliar llama el turno a la ventanilla le debe preguntar al usuario el motivo de la consulta y registrarlo en el sistema. Si se trata de un trámite se continúa con el procedimiento F1.P.2 Trámites, o si es una atención personalizada se continúa con la actividad 18.

	PQRS		Código: F1.P.1
			Versión: 2
	Proceso: F. Información y Servicio al Ciudadano	Subproceso: F1. Servicios y Trámites	Página 9 de 15


18. Dar respuestas al PQRS: de acuerdo al requerimiento del ciudadano, se da la respuesta oportuna y pasa a la actividad 19.. Si el personal que está atendiendo al ciudadano no tiene claridad sobre la inquietud del usuario, solicita el apoyo del Coordinador de la Unidad de Atención al Ciudadano, con el fin de dar respuesta oportuna al usuario, sin embargo, si no se generó una respuesta inmediata, se toman los datos respectivos del usuario, se analiza y se determina si es necesario la creación de una respuesta tipo, en caso positivo se continúa con la actividad 26.

19. Calificar servicio: el usuario califica en la ventanilla la atención por medio electrónico una vez haya obtenido la información o la respuesta a su requerimiento.

20. Elaborar informe: el Coordinador de la Unidad de Atención Integral del Ciudadano, revisa el informe de seguimiento presentado por el contact center, por medio de él puede determinar el nivel de satisfacción del cliente por medio del canal de servicio (ventanilla), el tiempo promedio de espera y de atención y termina el procedimiento.

21. Escuchar IVR: cuando el usuario llama a los siguientes teléfonos: Línea Gratuita Nacional: 018000 110858, Línea Fija: 3077008, escucha las diferentes opciones para los diferentes servicios o trámites de la Entidad y la información de interés general (como fechas, tarifas entre otros). Estos son actualizados cada vez que se presente algún cambio al respecto, se informa al proveedor del servicio la modificación de los trámites o servicios.

22. Recibir la llamada: cuando el usuario elige tener comunicación con un asesor, el agente debe preguntar el motivo de la llamada, si la consulta es competencia del ICFES, el asesor debe ingresar los datos del usuario al sistema, y elegir en el menú el tema de consulta, el sistema le indicará el procedimiento para cada tema. Si la pregunta no está dentro del menú de tipificaciones, se continúa con la actividad 23.

	PQRS		Código: F1.P.1
			Versión: 2
	Proceso: F. Información y Servicio al Ciudadano	Subproceso: F1. Servicios y Trámites	Página 10 de 15

Cuando un proceso o área requiere contactar a grupos de usuarios para darles información específica, se debe generar un guión con el fin de unificar la información suministrada, (Formatos F1.1.F04 F1.P.1 Guión Contact Center), este formato es para llamadas de salida en las que se contacta un grupo numeroso para dar información específica. Ver Instructivo de actividad F1.1.A22. Llamadas de Campaña de Salida).


23.Comunicar a la Unidad de Atención al Ciudadano: el agente que recibe la llamada debe tipificar como caso pendiente las llamadas que no se pueden resolver inmediatamente. El líder de la campaña consolida todos los casos para enviarlas diariamente a la Unidad de Atención al Ciudadano, donde son atendidos por un profesional que debe finalizarlas en 24 horas.

24.Analizar respuesta: el profesional de la Unidad de Atención al Ciudadano, analiza el consolidado de casos, con el fin de determinar las fuentes de información para la generación de la respuesta.

25.Gestionar respuesta: el Profesional de la Unidad de Atención al Ciudadano gestiona el caso con el proceso involucrado. Una vez gestionado el caso se envía al contact center para que contacte al ciudadano y se dé respuesta con la actividad 28.

26.Generar respuesta tipo: de acuerdo con el análisis de las preguntas e inquietudes de los usuarios, el Coordinador de la Unidad de Atención al Ciudadano determina si es necesario la creación de respuestas tipos que faciliten y agilicen los tiempos de respuestas. La creación de respuestas tipo se hace a través del formato F1.1.F05 Creación de respuesta tipo.

27.Comunicar respuesta tipo: el Coordinador de la Unidad de Atención al Ciudadano alimenta los diferentes canales de servicio las nuevas respuestas generadas.

	PQRS		Código: F1.P.1
			Versión: 2
	Proceso: F. Información y Servicio al Ciudadano	Subproceso: F1. Servicios y Trámites	Página 11 de 15

28.Dar respuesta: una vez gestionada la respuesta, se envía al usuario y se cierra el caso.

29.Contestar encuesta: el usuario contesta la encuesta de acuerdo con el canal de recepción de las PQR.


30.Generar informe: el profesional de la Unidad de Atención al Ciudadano, genera el informe respectivo de acuerdo con el canal de recepción de la PQR, con el formato F1.1.F06 Consolidado de atención en línea, por temáticas. También mide los indicadores I01, 02, 03, en los formatos F1.1.F08, F1.1.F09, F1.1.F10.

31.Analizar los informes: el Coordinador de la Unidad de Atención Integral al Ciudadano analiza los informes y se envía al procedimiento F3.P1 Evaluación del Servicio y termina el procedimiento.

5. ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA

5.1. Área / dependencias internas

Área / Dependencia	Rol
Áreas del ICFES	<p>Atender y dar respuesta a los requerimientos de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y trámites que le remita la Unidad de Atención al Ciudadano</p> <p>Entregar a la Unidad de Atención al Ciudadano oportunamente la información de interés para los usuarios.</p>
Tecnología	Generar reportes consolidados de PQR por fecha, por tema, por tipo, por estado, por usuario, por solicitante, por tema.

	PQRS		Código: F1.P.1
			Versión: 2
	Proceso: F. Información y Servicio al Ciudadano	Subproceso: F1. Servicios y Trámites	Página 12 de 15


	Dar soporte técnico a la página web de atención al ciudadano
--	--

5.2. Entes externos (en caso que aplique)


Nombre del ente externo	Rol
Ciudadanía	Exponer inquietudes o necesidades Solicitar PQRS Diligenciar encuesta de medición de servicio
Contact Center	Generar informes de los canales de servicio (atención en ventanilla, contact center)

6. REGISTROS

Registro	Responsable	Cómo conservarlo	Dónde conservarlo	Tiempo de conservación	Qué se hace después
F1.1.F01 Mapa Temático y Tipologías	Profesional de atención al ciudadano	Medio magnético – Carpeta compartida de Atención al Ciudadano	Archivo de gestión	Según tabla de retención documental	Según tabla de retención documental
F1.1.F02 Formato de queja preliminar	Profesional de atención al ciudadano	Medio físico y magnético	Archivo de gestión	Según tabla de retención documental	Según tabla de retención documental
F1.1.F03 Consolidado de quejas	Profesional de atención al ciudadano	Medio físico o magnético	Según tabla de retención documental	Según tabla de retención documental	Según tabla de retención documental
F1.1.F04 Orden de Servicio para Campañas de	Coordinador Atención al Ciudadano	Medio físico o magnético	Según tabla de retención documental	Según tabla de retención documental	Según tabla de retención documental


	PQRS		Código: F1.P.1
			Versión: 2
	Proceso: F. Información y Servicio al Ciudadano	Subproceso: F1. Servicios y Trámites	Página 13 de 15

Salida a través del contact center					
F1.1.F05 Creación de respuesta tipo	Coordinador Atención al Ciudadano	Medio físico o magnético	Según tabla de retención documental	Según tabla de retención documental	Según tabla de retención documental
F1.1.F06 Consolidado de atención en línea, por temáticas	Profesional de atención al ciudadano	Medio físico o magnético	Según tabla de retención documental	Según tabla de retención documental	Según tabla de retención documental
F1.1.F07 Guión para Campañas de salida del Contact Center,	Coordinador Atención al Ciudadano	Medio físico o magnético	Según tabla de retención documental	Según tabla de retención documental	Según tabla de retención documental
F1.1.F08 Consolidado del Indicador F1.I01 Porcentaje de Queja	Coordinador Atención al Ciudadano	Medio físico o magnético	Según tabla de retención documental	Según tabla de retención documental	Según tabla de retención documental
F1.1.F09 Consolidado del Indicador F1.I02 Oportunidad de Atención	Coordinador Atención al Ciudadano	Medio físico o magnético	Según tabla de retención documental	Según tabla de retención documental	Según tabla de retención documental
F1.1.F10 Consolidado del Indicador F1.I03 Índice de	Profesional de atención al ciudadano	Medio físico o magnético	Según tabla de retención documental	Según tabla de retención documental	Según tabla de retención documental

	PQRS		Código: F1.P.1
			Versión: 2
	Proceso: F. Información y Servicio al Ciudadano	Subproceso: F1. Servicios y Trámites	Página 14 de 15

Satisfacción					
F1.1F12 Plan Anual para Rutinas de Actualización	Profesional de atención al ciudadano	Medio físico o magnético	Según tabla de retención documental	Según tabla de retención documental	Según tabla de retención documental
F1.1.F13 Invitación Rutinas de Actualización	Profesional de atención al ciudadano	Medio físico o magnético	Según tabla de retención documental	Según tabla de retención documental	Según tabla de retención documental
F1.1.F14 Asistencia Rutinas de Actualización.	Profesional de atención al ciudadano	Medio físico o magnético	Según tabla de retención documental	Según tabla de retención documental	Según tabla de retención documental
F1.1.F15 Resultados Consolidados de las Rutinas de Actualización.	Profesional de atención al ciudadano	Medio físico o magnético	Según tabla de retención documental	Según tabla de retención documental	Según tabla de retención documental
F1.1.F16 Informe Anual de Rutinas de Actualización	Profesional de atención al ciudadano	Medio físico o magnético	Según tabla de retención documental	Según tabla de retención documental	Según tabla de retención documental
PQR'S al sist. De atención en línea	Profesional de atención al ciudadano	Medio físico o magnético	Según tabla de retención documental	Según tabla de retención documental	Según tabla de retención documental
PQR'S digiturno	Profesional de atención al ciudadano	Medio físico o magnético	Según tabla de retención documental	Según tabla de retención documental	Según tabla de retención documental
PQR'S línea telefónica	Profesional de atención al ciudadano	Medio físico o magnético	Según tabla de retención documental	Según tabla de retención documental	Según tabla de retención documental

7. DOCUMENTOS EXTERNOS

	PQRS		Código: F1.P.1
			Versión: 2
	Proceso: F. Información y Servicio al Ciudadano	Subproceso: F1. Servicios y Trámites	Página 15 de 15

Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
Informes de contact center	Contact Center	No aplica
Ver Caracterización F1. Correspondencia, PQRS y trámites. Numeral 2.3		

TEXTOS DE AUDIO RESPUESTAS

Saludo

1. SI ES ESTUDIANTE O EGRESADO MARQUE 1

- a. Para consultar fechas de exámenes marque 1
 - i. Para Examen de Estado para Ingreso a la Educación Superior marque 1.
 - ii. Para Examen de Validación del Bachillerato marque 2.
 - iii. Para Examen de Calidad de la Educación Superior – ECAES marque 3
 - iv. Para volver al menú anterior marque ____
- b. Para proceso de Pago e Inscripción marque 2
- c. Para Consulta de Resultados marque 3
 - i. Para Examen de Estado para Ingreso a la Educación Superior marque 1
 - 1. Para exámenes presentados antes de 1978 marque 1
 - 2. Para Exámenes presentados entre 1978 y 1992 marque 2 (esta opción debe conectar directamente con un asesor)
 - 3. Para exámenes presentados después de 1992 marque 3
 - 4. Para volver al menú anterior marque ____
 - ii. Para resultados del Examen de Validación del Bachillerato marque 2
 - 1. Para exámenes presentados antes de 2004 marque 1
 - 2. Para exámenes presentados después de 2004 marque 2
 - 3. Para volver al menú anterior marque ____
 - iii. Para Examen de Calidad de la Educación Superior
 - iv. Para volver al menú anterior marque ____
- d. Para consulta de requisitos para trámites marque 4
 - i. Para Legalizaciones y apostillas marque 1
 - 1. Legalización de documentos expedidos por el ICFES marque 1
 - 2. Para [Convalidaciones y Homologación de Títulos](#) marque 2
 - 3. Para [Legalización de documentos NO expedidos por el ICFES](#) marque
 - 4. Para volver al menú anterior marque ____
 - ii. Para certificaciones marque 2
 - 1. Para certificaciones de ECAES marque 1
 - 2. Para certificaciones de Examen de Estado y Andrés Bello marque 2
 - 3. Para [certificación de costos para ingreso Universidad Pública](#) marque
 - 4. [Para volver al menú anterior](#) marque ____
 - iii. Para Trámite de Diplomas de Validación marque 3
 - 1. Para solicitar Duplicado del Diploma por pérdida o deterioro marque 2
 - 2. Para solicitar Duplicado del Acta de Grado marque 4
 - 3. Para solicitar [Incremento 10% a resultados por Servicio Militar](#) marque 4
 - iv. Para correcciones de nombre y/o documento de identidad en resultados marque 4
 - 1. Para correcciones de uno o dos caracteres en resultados ya publicados marque 1
 - 2. Para Cambios de nombre por escritura o reconocimiento marque 2
 - 3. Para volver al menú anterior marque ____
 - v. Para Incremento del 10% por Servicio Militar marco 5
- e. Para repetir esta información marque ____
- f. Para volver al menú anterior marque ____

2. SI ES REPRESENTANTE DE UNA INSTITUCIÓN MARQUE 2

- a. Para fechas de exámenes marque 1
 - i. Examen de Estado para Ingreso a la Educación Superior
 - ii. Examen de Validación del Bachillerato
 - iii. Examen de Calidad de la Educación Superior – ECAES
 - iv. Para pruebas SABER marque 4
 - v. Para repetir esta información marque _____
 - vi. Para volver al menú anterior marque ____
- b. Proceso de Pago e Inscripción marque 2
- c. Consulta de Resultados marque 3
 - vii. Examen de Estado para Ingreso a la Educación Superior
 - viii. Examen de Calidad de la Educación Superior – ECAES
 - ix. Pruebas SABER
- d. Para trámites institucionales marque 4
 - i. Requisitos para asignación de código de primera promoción marque 1
 - ii. Reporte de Novedades al ICFES
 - iii. Para Base de Datos de planteles de Educación Media marque 3
 - iv. Para Verificación de Resultados y Títulos marque 4
 - a. Para Verificación de Resultados anteriores al 2000 PIR marque 1
 - b. Para Verificación de Resultados posteriores al 2000 PIR marque 2
 - c. Para Confirmación de Títulos marque 3
 - v. [Para Aprobación de Programas Académicos de Educación Superior](#) marque 5
 - vi. [Para Quejas y/o Reclamos sobre Universidades](#) marque 6
 - vii. Para volver al menú anterior marque _____
- e. Para repetir esta información marque _____
- f. Para volver al menú anterior marque ____

3. SI TIENE UNA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA, MARQUE 3

4. SI QUIERE COMUNICARSE CON UN ASESOR MARQUE 4

5. SI TIENE PROBLEMAS PARA REGISTRARSE O REGISTRAR ESTUDIANTES A ALGUNA PRUEBA, MARQUE 5.

6. PARA REPETIR EL MENÚ MARQUE ____

TEXTOS PARA AUDIORESPUESTA

El detalle de cada opción de audiorespuesta es:

SALUDO: Bienvenido a la Línea de Atención al Ciudadano del ICFES. Para una respuesta más efectiva, por favor tenga a la mano papel y lápiz y escoja alguna de las opciones de nuestro menú:

1. SI ES ESTUDIANTE O EGRESADO MARQUE 1

a. Para consultar fechas de exámenes marque 1

i. Para Examen de Estado para Ingreso a la Educación Superior marque 1.

La última convocatoria de 2008 para el presentar el Examen de Estado para Ingreso a la Educación Superior se cerró el 22 de agosto. Las convocatorias para el 2009 se anunciarán en nuestra página web, a partir del mes de enero. Por favor consulte la información en www.icfesinteractivo.gov.co

Para repetir esta información marque _____

Para volver al menú marque _____

ii. Para Examen de Validación del Bachillerato marque 2.

La última convocatoria de 2008 para el presentar el Examen de Validación se cerró el 22 de agosto. Las convocatorias para el 2009 se anunciarán en nuestra página web, a partir del mes de enero. Por favor consulte la información en www.icfesinteractivo.gov.co

Para repetir esta información marque _____

Para volver al menú marque _____

iii. Para Examen de Calidad de la Educación Superior – ECAES marque 3

El próximo ECAES se realizará el 23 de noviembre de 2008. Los programas que se van a evaluar en esta aplicación están publicados en nuestra página web. Para registrarse de manera individual en período ordinario debe pagar \$61.000 entre el 6 y el 21 de octubre y registrarse entre el 7 y el 22 de octubre en www.icfesinteractivo.gov.co

Para registrarse de manera individual en el período extraordinario debe pagar \$82.000 entre el 22 y el 24 de octubre y registrarse en www.icfesinteractivo.gov.co entre el 23 al 26 de octubre.

El pago debe hacerse en la cuenta corriente del Banco Popular No. 070 00 00 6-2. Servicio 40. En el recibo de consignación el cajero debe timbrar la dirección de Internet a la que debe ingresar para hacer el registro en línea, y el PIN que le pedirá el sistema.

La publicación de resultados será el 14 de febrero de 2008.

Para repetir esta información marque _____

Para volver al menú anterior marque ____

iv. Para volver al menú anterior marque ____

b. Para proceso de Pago e Inscripción marque 2

Para pagar de manera individual la inscripción a una prueba debe consultar la tarifa correspondiente en www.icfesinteractivo.gov.co y consignarla en la cuenta del Banco popular número 0 70 00 00 6-2 Servicio 40.

En el timbre del recibo encontrará el número de PIN con el que, 24 horas después, debe acceder al sistema de registro a través de internet.

El pago y el registro solo serán válidos si se hacen en las fechas programadas, de lo contrario no habrá lugar a reembolsos. Los pagos hechos en período ordinario no serán válidos en el período extraordinario.

Para repetir esta información marque _____

Para volver al menú anterior marque ____

c. Para Consulta de Resultados marque 3

i. Para Examen de Estado para Ingreso a la Educación Superior marque 1

1. Para exámenes presentados antes de 1978 marque 1

La entrega de copias de resultados de Exámenes de Estado anteriores al año 1978 tarda dos días si se hace en nuestras ventanillas ubicadas en la calle 17 No. 3-40. Jornada Continua de 8:00 a.m. 4:00 p.m., el único requisito es la información completa del interesado y el recibo de consignación original a la cuenta del Banco Popular No. 070 00 00 6 -2, por valor de \$5.000 .

Si la solicitud es enviada por correo debe llegar con el recibo ORIGINAL de la consignación y todos los datos requeridos (nombre y apellidos completos del solicitante, número de documento con el cual presentó el Examen y año en que lo presentó). El envío tarda quince días, pero el ICFES no asume la responsabilidad por el retraso o pérdida de la correspondencia contratada con Correos Postales de Colombia.

Para repetir esta información marque _____

Para volver al menú anterior marque ____

2. Para Exámenes presentados entre 1978 y 1992 marque 2 (esta opción debe conectar directamente con un asesor)
3. Para exámenes presentados después de 1992 marque 3

Las personas que presentaron el Examen de Estado para Ingreso a la Educación Superior después de 1992 y quieren consultar su número de registro o SNP pueden hacerlo bajando sus resultados desde internet a través del documento de identidad con el que se inscribieron. La ruta para bajar los resultados de internet es:

1. Ingrese a www.icfesinteractivo.gov.co
2. Haga Click en el ícono de Resultados
3. Haga Click en el ícono de Examen de estado para Ingreso a la Educación Superior
4. Haga Click en Personal.
5. Ingrese el número de registro. Puede dejar en blanco la casilla del documento de identidad con el que presentó el Examen o la del registro si no tiene uno u otro dato.
6. Ingrese el año y espere un momento para que el Sistema le permita seleccionar el semestre.
7. Seleccione el semestre o periodo del año en que presentó el Examen.
8. Haga click en Aceptar.
9. Haga click en la casilla que aparece frente número de registro.

Si no recuerda el número de documento de identidad con el que se inscribió, ni el número de registro con el que presentó la prueba, por favor, marque ____ (comunicación con el asesor)

Para repetir esta información marque _____

Para volver al menú anterior marque ____

4. Para volver al menú anterior marque ____

ii. Para resultados del Examen de Validación del Bachillerato marque 2

1. Para exámenes presentados antes de 2004 marque 1

La entrega de copias de resultados de Validación anteriores al año 2003 es inmediata si se hace en nuestras ventanillas (Calle 17 No. 3-40. Jornada Continua de 8:00 a.m. 4:00 p.m.), el único requisito es la información completa del interesado y el recibo de consignación

original por valor de \$5000 en la cuenta del Banco Popular Cuenta No. 07000006-2)

Si la solicitud es enviada por correo con el recibo ORIGINAL de la consignación y todos los datos requeridos (nombre y apellidos completos del solicitante, número de documento con el cual presentó el Examen y año en que lo presentó) el envío tarda quince días, pero el ICFES no asume la responsabilidad por el retraso o pérdida de la correspondencia contratada con Correos Postales de Colombia.

Para repetir esta información marque _____

Para volver al menú anterior marque ____

2. Para exámenes presentados después de 2004 marque 2

Los Resultados de Examen de Validación posteriores a 2004 pueden consultarse en www.icfesinteractivo.gov.co

Haga Clic en el ícono de Resultados y luego haga Clic en el ícono de Examen de Validación

Elija la fecha del Examen y luego ingrese su número de identificación.

Si obtuvo un puntaje mayor a 250 puntos, tiene derecho a reclamar su Diploma de Validante en nuestras ventanillas, consignando \$6.300 en la Cuenta 07000006-2 del Banco Popular y enviando el recibo original junto con la carta de solicitud a la Oficina de Atención Integral al Ciudadano (Calle 17 No. 3-40 Jornada Continua: 8:00 a.m.- 4:00 p.m.). Cuando el diploma no es reclamado por el titular se debe anexar una carta de autorización para que un tercero reciba el documento. Si el Diploma debe ser enviado por correo, el solicitante debe anexar una carta en la que exonere al ICFES por la posible pérdida o deterioro del documento.

Para repetir esta información marque _____

Para volver al menú anterior marque ____

3. Para volver al menú anterior marque ____

iii. Para Examen de Calidad de la Educación Superior – ECAES marque 3

Los resultados del Examen de Calidad de la Educación Superior ECAES están disponibles en la página www.icfesinteractivo.gov.co. para consultarlos debe conocer el año exacto en que presentó la prueba y el documento de identidad con el que se registró.

Para repetir esta información marque _____

Para volver al menú anterior marque ____

iv. Para volver al menú anterior marque ____

d. Para consulta de requisitos para trámites marque 4

i. Para Legalizaciones y apostillas marque 1

1. Legalización de documentos expedidos por el ICFES marque 1

Si usted requiere legalizar documentos expedidos por el ICFES como diplomas de validación o resultados de un examen, para presentarlos en el exterior, puede gestionar este trámite en nuestras ventanillas ubicadas en la Calle 17 No. 3-40. Jornada Continua de 8:00 a.m. 4:00 p.m.

Para la legalización debe presentar en buen estado el documento a legalizar y el recibo de consignación ORIGINAL por valor de \$2.600, en la cuenta del Banco Popular Cuenta No. 07000006-2.

Para repetir esta información marque _____

Para volver al menú anterior marque ____

2. Para **Convalidaciones y Homologación de Títulos** marque 2

El proceso de homologaciones es el reconocimiento que realiza el Ministerio de Educación Nacional de Colombia, de los títulos académicos de pregrado o postgrado de educación superior otorgados por instituciones extranjeras, con el objeto de establecer una equivalencia que se ajuste a la legislación colombiana. El PBX del Ministerio de Educación es 222800.

Para repetir esta información marque _____

Para volver al menú anterior marque ____

3. Para **Legalización de documentos NO expedidos por el ICFES** marque 3

Las legalizaciones de títulos expedidos por instituciones de educación diferentes al ICFES se realiza en el Ministerio de Educación Nacional:

El PBX del Ministerio de Educación es 2 2 28 00.

Para repetir esta información marque _____

Para volver al menú anterior marque ____

Para repetir esta información marque _____

4. Para volver al menú anterior marque ____

ii. Para certificaciones marque 2

1. Para certificaciones de ECAES marque 1

El trámite de certificaciones de asistencia al examen, puesto, máximos/mínimos y percentiles se hace en nuestras ventanillas (Calle 17 No. 3-40. Jornada Continua de 8:00 a.m. 4:00 p.m.), los únicos requisitos son la información completa del interesado (año de presentación del ECAES, programa académico) y el recibo de consignación original por valor de \$5.000 en el [Banco Popular](#) Cuenta No. **07000006-2**.

Las solicitudes de certificaciones de asistencia sólo se reciben desde el momento en que se cumplan ocho de la aplicación del examen hasta el momento en que falten ocho días para la publicación de los respectivos resultados.

Las certificaciones de puestos, máximos/mínimos y percentiles que sean del año en curso, se reciben pasados quince días desde la publicación de los resultados correspondientes.

La entrega tarda dos días hábiles contados a partir de la fecha de recepción.

Si la solicitud es enviada por correo con el recibo ORIGINAL de la consignación y todos los datos requeridos el envío tarda quince días, pero el ICFES no asume la responsabilidad por el retraso o pérdida de la correspondencia contratada con Correos Postales de Colombia.

Para repetir esta información marque _____

Para volver al menú anterior marque ____

2. Para certificaciones de Examen de Estado y Andrés Bello marque 2

El trámite de certificaciones de Examen de Estado y [ANDRES BELLO](#) se hace en nuestras ventanillas (Calle 17 No. 3-40. Jornada Continua de 8:00 a.m. 4:00 p.m.), el único requisito es la información

completa del interesado (fecha de presentación del examen, ciudad, colegio de egreso, documento de identidad) y el recibo de consignación original por valor de \$5.000 en el [Banco Popular](#) Cuenta No. **07000006-2**).

Las solicitudes de certificaciones ANDRES BELLO que sean del año en curso, se reciben pasados treinta días desde la publicación de los resultados de Examen de Estado del segundo semestre del año.

La entrega tarda dos días hábiles.

Si la solicitud es enviada por correo con el recibo ORIGINAL de la consignación y todos los datos requeridos el envío tarda quince días, pero el ICFES no asume la responsabilidad por el retraso o pérdida de la correspondencia contratada con Correos Postales de Colombia.

Para repetir esta información marque _____

Para volver al menú anterior marque ____

3. Para certificación de costos para ingreso Universidad Pública marque 3

El trámite de certificaciones de costos del Examen de Validación se hace en nuestras ventanillas ubicadas en la calle 17 No. 3-40. Jornada Continua de 8:00 a.m. 4:00 p.m. el único requisito es la información completa del interesado y el recibo de consignación original por valor de \$5.000 en el Banco Popular Cuenta No. 07000006-2. La entrega tarda dos días hábiles

Si la solicitud es enviada por correo con el recibo ORIGINAL de la consignación y todos los datos requeridos (nombre y apellidos completos, dirección, teléfono del solicitante, número de documento con el cual presentó el Examen y año en que lo presentó) el envío tarda quince días, pero el ICFES no asume la responsabilidad por el retraso o pérdida de la correspondencia contratada con Correos de Colombia.

Para repetir esta información marque _____

Para volver al menú anterior marque ____

4. Para volver al menú anterior marque ____

iii. Para Trámite de Diplomas de Validación marque 3

1. Para Reclamar el Diploma Original marque 1

Los Diplomas que otorga el ICFES por la aprobación de la **Validación del Bachillerato Académico** están disponibles para la entrega, presentando los siguientes documentos:

Cédula de ciudadanía de la persona que reclama el Diploma.
Original del recibo de la consignación efectuada a la Cuenta Corriente del Banco Popular No. 070-00006-2. Tarifa establecida: \$ 6.300.
Carta de autorización (únicamente para las personas que **NO** lo retiran personalmente).

La entrega se puede hacer a través de cualquiera de las siguientes vías:

1. Entrega personal e inmediata en las Oficinas de Atención al Ciudadano de ICFES (Bogotá Calle 17 No. 3-40). Lunes a viernes, entre las 8:00 y las 4:00 p.m.

2. Entrega inmediata a una persona autorizada por el titular del Diploma a través de una carta en la que conste de manera legible:
El nombre completo del autorizado
Su número de cédula
El nombre del titular del Diploma
El número del documento de identidad con el que presentó el examen y el año en que lo presentó.

3. Envío por correo certificado. Para que el ICFES preste este servicio, el titular del Diploma debe enviar una carta solicitándolo y dejando constancia legible de:
El nombre completo del titular del Diploma, el número del documento de identidad con el que presentó el examen y el año en que lo presentó
Dirección, teléfono, ciudad y departamento al cual debe enviarse el Diploma.
Así mismo, el solicitante debe manifestar en la carta que asume la responsabilidad por el deterioro o extravío del documento.
A partir de la fecha en que el ICFES recibe la solicitud, habrá un término de ocho días para la entrega del Diploma.

Para repetir esta información marque _____

Para volver al menú anterior marque ____

2. Para solicitar Duplicado del Diploma por pérdida o deterioro marque 2

Los requisitos para tramitar un duplicado de Validación son:

1. Carta de solicitud con: dirección, teléfono de contacto, fecha de presentación del examen, programa que validó. Debe explicitar el motivo de la solicitud: deterioro del diploma.
2. Recibo de consignación por valor de \$6.300 al Banco Popular Cuenta No. 07000006-2
3. Copia legible de la cédula de ciudadanía o tarjeta de identidad.
4. Si la solicitud del diploma es por deterioro del Diploma original debe adjuntar el diploma deteriorado

Esta documentación se recibe en las Oficinas de Atención al Ciudadano de ICFES ubicadas en la calle 17 No. 3-40, de lunes a viernes, entre las 8:00 y las 4:00 p.m.

La entrega del Duplicado tarda quince días hábiles.

Para repetir esta información marque _____

Para volver al menú anterior marque ____

3. Para solicitar Duplicado del Acta de Grado marque 4

La entrega de copias de actas de Validación tarda dos días hábiles si se hace en nuestras ventanillas ubicadas en la calle 17 No. 3-40. Jornada Continua de 8:00 a.m. 4:00 p.m. el único requisito es la información completa del interesado y el recibo de consignación original por valor de \$5.000 al Banco Popular Cuenta No. 07000006-2.

Si la solicitud es enviada por correo con el recibo ORIGINAL de la consignación y todos los datos requeridos (nombre y apellidos completos del solicitante, número de documento con el cual presentó el Examen y año en que lo presentó) el envío tarda quince días, pero el ICFES no asume la responsabilidad por el retraso o pérdida de la correspondencia contratada con Correos de Colombia

Para repetir esta información marque _____

Para volver al menú anterior marque ____

4. Para Volver al menú anterior

iv. Para Correcciones o cambios de nombre y documento en resultados marque 4

a. Para correcciones de 1 o 2 caracteres en resultados ya publicados marque 1

Cuando los resultados de una prueba aparecen con alguna inconsistencia en el nombre o documento de identidad del evaluado, se debe tramitar la corrección con los siguientes requisitos:

1. Carta de solicitud en la que se especifique cómo aparecen los resultados y cómo deberían aparecer, las razones del error, el teléfono y la dirección del quien hace la solicitud.
2. Copia legible del documento de identidad.
3. Carta del colegio asumiendo el error en la inscripción. Este requisito sólo aplica para las personas que se inscriben a través de una institución educativa.

El trámite se gestiona ante el Grupo de Atención Integral al Ciudadano (Calle 17 No. 3-40 Jornada Continua: 8:00 a.m.- 4:00 p.m.) . La duración del trámite es de dos días hábiles.

b. Para Cambios de nombre por escritura o reconocimiento marque 2

Los requisitos para el trámite de cambio de nombre en pruebas realizadas con el ICFES son:

1. Realización previa del cambio de nombre ante autoridad competente.
2. Carta de solicitud informando nombre del examen y fecha en la que lo presentó, dirección y número telefónico en el cual se pueda ubicar a la persona para cualquier aclaración necesaria.
3. Fotocopia del documento de identidad actual con el cambio registrado.
4. Registro civil con la nota recíproca del cambio realizado.
5. Fotocopia de la escritura pública o de la sentencia.
6. Recibo de Consignación del [Banco Popular](#) a la cta. No. **07000006-2** a favor del ICFES por valor de \$ 63.000
7. Si son validantes anexar Diploma original y Actas.

Todos estos documentos debe enviarlos a nuestra dirección Calle 17 No 3- 40 ICFES Bogotá. El cambio se hará durante las 24 horas siguientes para que el interesado pueda consultarlo vía Internet.

Para repetir esta información marque _____

Para volver al menú anterior marque ____

v. **Para solicitar Incremento 10% a resultados por Servicio Militar**
marque 5

Si usted es bachiller y ha prestado el servicio militar entre el 3 de marzo de 1993 y el 2 de febrero de 1996, puede solicitar al ICFES un incremento del 10% sobre el puntaje obtenido en el Examen de Estado.

Los requisitos para tramitar el 10% de incremento en el Examen de Estado para Ingreso a la Educación Superior son:

-Recibo original de la consignación del valor correspondiente, a la cuenta del Banco Popular No. 070 00 00 6-2 (\$5.000)

-Carta de solicitud con: nombre y número del documento de identidad, fecha del Examen, número telefónico, dirección y ciudad.

-Fotocopia legible del documento de identidad.

-Fotocopia legible de la Libreta Militar.

-Fotocopia legible de la Libreta de Conducta.

Estos documentos se reciben en la Oficina de Atención Integral al Ciudadano, ubicada en la Calle 17 No. 3-40. El tiempo de entrega es de dos días hábiles.

Para repetir esta información marque _____

Para volver al menú anterior marque ____

vi. **Copia de Resultados de Validación de Bachillerato por Radio**
6

La entrega de copias de resultados de Validación del Bachillerato Pedagógico tarda cuatro días si se hace en nuestras ventanillas ubicadas en la calle 17 No. 3-40. Jornada Continua de 8:00 a.m. 4:00 p.m.), el único requisito es la información completa del interesado y el recibo de consignación original por valor de \$5.000. [Banco Popular](#) Cuenta No. [07000006-2](#))

Si la solicitud es enviada por correo postal con el recibo ORIGINAL de la consignación y todos los datos requeridos (nombre y apellidos completos del solicitante, número de documento con el cual presentó el Examen y año en que lo presentó) el envío tarda quince días, pero el ICFES no asume la responsabilidad por el retraso o pérdida de la correspondencia contratada con Correos Postales de Colombia.

Para repetir esta información marque _____

Para volver al menú anterior marque ____

vii. Copia de Resultados de Validación Bachillerato Pedagógico marque 7

La entrega de copias de resultados de Validación de Primaria y Bachillerato por Radio, tarda cuatro días si se hace en nuestras ventanillas ubicadas en la calle 17 No. 3-40. Jornada Continua de 8:00 a.m. 4:00 p.m.), el único requisito es la información completa del interesado y el recibo de consignación original por valor de \$5.000 al Banco Popular Cuenta No. 07000006-2.

Si la solicitud es enviada por correo con el recibo ORIGINAL de la consignación y todos los datos requeridos (nombre y apellidos completos del solicitante, número de documento con el cual presentó el Examen y año en que lo presentó) el envío tarda quince días, pero el ICFES no asume la responsabilidad por el retraso o pérdida de la correspondencia contratada con Correos Postales de Colombia.

Para repetir esta información marque _____

Para volver al menú anterior marque ____

viii. Para volver al menú anterior marque ____

e. Para repetir esta información marque _____

f. Para volver al menú anterior marque ____

2. SI ES REPRESENTANTE DE UNA INSTITUCIÓN MARQUE 2

a. Para fechas de exámenes marque 1

i. Para Examen de Estado para Ingreso a la Educación Superior marque 1

La última convocatoria de 2008 para el presentar el Examen de Estado para Ingreso a la Educación Superior se cerró el 22 de agosto. Las convocatorias para el 2009 se anunciarán en nuestra página web, a partir del mes de enero. Por favor consulte la información en www.icfesinteractivo.gov.co

Para repetir esta información marque _____

Para volver al menú marque _____

ii. Para Examen de Validación del Bachillerato marque 2

La última convocatoria de 2008 para el presentar el Examen de Validación se cerró el 22 de agosto. Las convocatorias para el 2009 se anunciarán en nuestra página web, a partir del mes de enero. Por favor consulte la información en www.icfesinteractivo.gov.co

Para repetir esta información marque _____

Para volver al menú marque _____

iii. Para Examen de Calidad de la Educación Superior – ECAES marque 3

El próximo ECAES se realizará el 23 de noviembre de 2008. Los programas que se van a evaluar en esta aplicación están publicados en nuestra página web. Cada programa debe preregistrarse en www.icfesinteractivo.gov.co para que quede asociado a uno de los ECAES ofertado. El preregistro debe hacerse entre 29 de septiembre al 3 de octubre.

Para registrar estudiantes en período ordinario debe consultar la tarifa que le corresponde a cada Programa y pagarla entre el 6 y el 21 de octubre y hacer la inscripción completa entre el 7 y el 22 de octubre en www.icfesinteractivo.gov.co.

Para repetir esta información marque _____

Para volver al menú anterior marque ____

- iv. Para la programación de las pruebas SABER marque 4 (Debe comunicar directamente con un Asesor
- v. Para volver al menú anterior marque ____

b. Para proceso de Pago e Inscripción marque 2

Para el pago de la inscripción de estudiantes, cada muchacho entrega a su institución el valor correspondiente a derechos de examen de acuerdo con las tarifas establecidas. La institución realiza un solo pago por todo el grupo de estudiantes, en la cuenta corriente del ICFES, del Banco Popular No. 070-00006-2. después de 24 horas de realizado el pago, una persona de la institución ingresa a www.icfesinteractivo.gov.co y procede a autorizar a cada uno de sus estudiantes relacionando el nombre y el documento de identidad de cada uno para registrarlos diligenciando el formulario individual de 30 preguntas.

la institución puede registrar directamente a todos los estudiantes o puede entregarle a cada uno la contraseña que el sistema le ha generado para que diligencia el formulario directamente. Como resultado del registro el sistema permitirá conocer de inmediato la citación al examen, no olvide imprimirla.

Para repetir esta información marque _____

Para volver al menú anterior marque ____

c. Para Consulta de Resultados marque 3

1. Para Examen de Estado para Ingreso a la Educación Superior marque 1

Los resultados de Examen de Estado institucionales están disponibles en la página www.icfesinteractivo.gov.co, en el ícono de resultados, seleccionando la opción plantel. El sistema le pedirá el código del colegio y la contraseña institucional. Para consultar los reportes nacionales ingrese por el ícono de Resultados Históricos, seleccione la opción de Examen de Estado para Ingreso a la Educación Superior. Allí podrá ver los promedios nacionales, departamentales, municipales y por institución desde el año 2004.

Para repetir esta información marque _____

Para volver al menú anterior marque ____

2. Para Examen de Calidad de la Educación Superior – ECAES

Los resultados institucionales de Examen ECAES están disponibles en la página www.icfesinteractivo.gov.co, en el ícono de resultados, seleccionando la opción INSTITUCIÓN - PROGRAMA. El sistema le pedirá el código del colegio y la contraseña asignadas en el registro.

Para consultar los reportes nacionales ingrese por el ícono de Resultados Históricos, seleccione la opción de Examen de Calidad de la Educación Superior. Allí podrá ver los promedios nacionales, departamentales, municipales y por institución desde el año 2004.

Para repetir esta información marque _____

Para volver al menú anterior marque ____

3. Para pruebas SABER marque 3

Los resultados de las pruebas SABER están disponibles en la página www.icfes.gov.co y en la página web del Ministerio de Educación Nacional.

Para repetir esta información marque _____

Para volver al menú anterior marque ____

d. Para trámites Institucionales marque 4

a. Requisitos para asignación de código de primera promoción marque 1

Una Institución que va a inscribir por primera vez a sus estudiantes al Examen de Estado o que desea notificar novedades de jornada, debe consultar las fechas establecidas para este trámite en la página de internet <http://www.icfes.gov.co> , y enviar al Grupo de Procesamiento del ICFES (Calle 17 No. 3-40 Bogotá) la siguiente documentación:

- 1- Solicitud escrita de Inscripción con los siguientes datos:
 - Nombre completo de la Institución
 - Código Dane
 - Municipio
 - Dpto
 - Teléfono, Fax, E-mail, Apartado Aéreo
 - Jornada
 - Nombre del Rector
 - Naturaleza
 - Resolución de costos (cuál es el pago mensual de los alumnos)
 - Calendario, Niveles de Educación
 - Género
 - Ubicación del Plantel
 - Población Estudiantil
 - Localización

- Servicios (sonido, video beam, sala de informática, cantidad de computadores, auditorio, capacidad, internet).

2- Resolución de aprobación o licencia de funcionamiento del grado once

3- Resolución de la Secretaría de Educación o Acta del Consejo Directivo donde establecen los costos educativos. Principalmente, el valor de la pensión mensual que pagan los alumnos del grado once.

Para repetir esta información marque _____

Para volver al menú anterior marque ____

b. Para reporte de Novedades al ICFES marque 2

Para actualizar la información relacionada con el nombre del rector, el teléfono, la dirección, el e-mail, calendario o las tarifas de un plantel de educación básica y media, se debe enviar la respectiva novedad adjuntando los soportes legales que ésta exija, al Fax 2868045 Dirigido al Grupo de Procesamiento del ICFES.

Para repetir esta información marque _____

Para volver al menú anterior marque ____

c. Para Base de Datos de planteles de Educación Media marque 3

El ICFES envía semestralmente la base de datos de colegios a los departamentos de admisión de las universidades públicas, a fin de que tengan actualizados los códigos de todos los planteles.

Las universidades privadas pueden adquirir la base de datos consignando el valor correspondiente: \$92.500 en el **Banco Popular Cuenta No. 07000006-2** y enviando la copia del pago al correo atencionciudadano@icfes.gov.co

Es importante precisar que la base de datos está actualizada en lo referente a los códigos de cada plantel, pero la información del rector, la dirección y el teléfono de cada institución depende del reporte de novedades que cada colegio realice ante el ICFES.

Para repetir esta información marque _____

Para volver al menú anterior marque ____

d. Para Verificación de Resultados y Títulos marque 4

i. Para Verificación de Resultados anteriores al 2000 PIR marque 1

La verificación masiva de resultados de aspirantes a la Educación Superior que hayan presentado el Examen de Estado antes del año 2000, puede hacerse enviando al correo pir@icfes.gov.co la siguiente información:

1. Archivo en EXCEL con los siguientes campos: número de registro número de documento de identidad; apellidos y nombre (en una misma celda).
2. Teléfono de contacto para cualquier aclaración
3. Correo al que debe enviarse la respuesta

Este trámite tarda dos días hábiles.

Para repetir esta información marque _____

Para volver al menú anterior marque ____

ii. Para Verificación de Resultados posteriores al 2000 PIR marque 2

La verificación masiva de resultados de aspirantes a la Educación Superior que hayan presentado el Examen de Estado después del año 2000, puede hacerse en línea a través de www.icfesinteractivo.gov.co / Resultados / Examen de Estado para Ingreso a la Educación Superior / IES/ Ingresar código, usuario y contraseña.

Esta consulta requiere tener en archivo plano el consolidado de números de registro que se van a verificar (máximo 1000 registros por archivo) La verificación tarda de 20 a 30 minutos por archivo.

Para recibir el código, el usuario y la contraseña de acceso a este módulo, la institución interesada debe hacer la respectiva solicitud por escrito, al Grupo de Procesamiento del ICFES y radicarla en la calle 17 No. 3.40.

Para repetir esta información marque _____

Para volver al menú anterior marque ____

iii. Para Confirmación de Títulos marque 3

Para verificar títulos de validantes del ICFES es necesario enviar la respectiva solicitud al correo al fax: 2868045, especificando:

Nombres completos y documento de identidad del Validante.

Fecha del Examen.

Número de Registro (aparece en el diploma)

Teléfono y correo electrónico del validante.

La verificación se hace de un día para otro.

Para repetir esta información marque _____

Para volver al menú anterior marque ____

e. [Para Aprobación de Programas Académicos de Educación Superior marque 5](#)

A partir del 17 de septiembre de 2003 las funciones relacionadas con inspección y vigilancia de la Educación Superior fueron trasladadas del ICFES al Ministerio de Educación Nacional. Por la naturaleza de su solicitud le recomendamos dirigirse al Viceministerio de Educación Superior, del [Ministerio de Educación Nacional](#). PBX 2 222 800 Exts. 3209 - 3134 - 3201

El **ICFES**, está a su servicio para suministrar información sobre todo lo relacionado con evaluación.

Para repetir esta información marque _____

Para volver al menú anterior marque ____

f. [Para Quejas y/o Reclamos sobre Universidades marque 6](#)

A partir del 17 de septiembre de 2003 las funciones relacionadas con inspección y vigilancia de la Educación Superior fueron trasladadas del ICFES al Ministerio de Educación Nacional. Por la naturaleza de su solicitud le recomendamos dirigirse al Viceministerio de Educación Superior, del [Ministerio de Educación Nacional](#). PBX 2 222 800 Exts. 3209 - 3134 - 3201

El **ICFES**, está a su servicio para suministrar información sobre todo lo relacionado con evaluación.

Para repetir esta información marque _____

Para volver al menú anterior marque ____

g. [Para volver al menú anterior marque _____](#)

3. SI TIENE UNA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA, MARQUE 3

4. SI QUIERE COMUNICARSE CON UN ASESOR MARQUE 4

5. SI TIENE PROBLEMAS PARA REGISTRARSE O REGISTRAR ESTUDIANTES A ALGUNA PRUEBA, MARQUE 5.

6. PARA REPETIR EL MENÚ MARQUE _____

ASIGNACIÓN DE SKILL

Las opciones de IVR que deben tener direccionamiento asesores con un perfil específico son:

Opción 3:

SI TIENE UNA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA, MARQUE 3

Opción 5:

SI TIENE PROBLEMAS PARA REGISTRARSE O REGISTRAR ESTUDIANTES A ALGUNA PRUEBA, MARQUE 5.

Opción 2, tercer nivel:

SI ES REPRESENTANTE DE UNA INSTITUCIÓN MARQUE 2 - Para fechas de exámenes marque 1 - Para programación de pruebas SABER marque 4

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Al finalizar la llamada cada asesor debe pedirle al usuario el favor de calificar el servicio recibido de 1 a 5 , siendo 1 pésimo y 5 excelente. Una vez que el usuario califique, el asesor debe preguntarle si tiene alguna sugerencia.