Fecha de solicitud:	2010-10-29
Nombre del Área:	DESPACHO DIRECCION GENERAL
Número proceso:	223 - 2010
Número del proyecto dentro del plan de acción:	DIFUSIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

I. NECESIDAD DEL ÁREA *(Necesidad que la entidad pretende satisfacer con la contratación)*

Las entidades públicas están llamadas por la Constitución de 1991 a enfocarse en el servicio a los ciudadanos. Para cumplir este mandato y responder a los lineamientos que señala Programa Nacional de Servicio al Ciudadano es indispensable contar con canales de comunicación que faciliten la relación cotidiana del ciudadano con la Administración, que garanticen el acceso a la información misional y que contribuyan al ahorro de tiempo y dinero por parte de los interesados en resolver inquietudes o gestionar trámites ante la entidad. El Decreto 2623 de 2009 creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, el cual se constituye en instancia de coordinación de la calidad y excelencia en el servicio al ciudadano en la Administración Pública del Orden Nacional, que actuará en coordinación con los Sistemas de Control Interno, Desarrollo Administrativo, Gestión de Calidad y por supuesto, con la política de racionalización de trámites establecidos en las Leyes 87 de 1993, 489 de 1998, 872 de 2003 y 962 de 2005, así como el Decreto-Ley 2150 de 1995, respectivamente. Como objetivos el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, mediante Conpes 3649 del 15 de marzo de 2010 se plantean: 1) Contribuir a la generación de confianza y el mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública del orden nacional. 2) Mejorar el tratamiento de las solicitudes del ciudadano que accede a los servicios de la Administración Pública 3) Cualificar los equipos de trabajo dispuestos para el servicio al ciudadano 4) Fortalecer el enfoque de gerencia del servicio al ciudadano en la Administración Público 5) Contribuir a la coordinación y el impulso de iniciativas integrales de mejoramiento de los canales de atención en las entidades. Con base en las mejores prácticas en materia de servicio al ciudadano, en los derroteros que se señalan en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y en el Direccionamiento Estratégico Institucional, la Unidad de Atención al Ciudadano ha definido seis estrategias para cerrar la brecha entre lo que tenemos y lo que nos falta: (ver cuadro adjunto “Estrategias para la unidad de atención al ciudadano). Las estrategias para cerrar la brecha existente entre las mejores prácticas en servicio al ciudadano y los objetivos del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano frente a lo que ofrece actualmente el ICFES fueron formuladas para desarrollarse entre el 2011 y el 2012, por tanto, es necesario garantizar que los recursos sobre los que se soportan esas estrategias estén disponibles durante esa misma línea de tiempo. El contrato suscrito en el 2008, que cubrió las vigencias 2009 a 2010, para servicios de contact center se concentró en la prestación del servicio necesario para la atención de los canales de contacto. No obstante para la siguiente vigencia (2011 – 2012) se requiere mayor cantidad de personal, debido a que la estrategia de medios ha incrementado el número de usuarios que contactan al ICFES, con un mejor perfil (los objetivos de elevar el nivel de satisfacción exigen la segmentación y la especialización del servicio para los segmentos críticos, así como mayor análisis de la información que se recibe a través de los distintos canales), con mejorares condiciones para disminuir rotación y con acceso a una plataforma del conocimiento que permita la medición permanente del desempeño y en términos de infraestructura se requiere pasar del actual IVR informativo a un IVR transaccional que facilite la segmentación de los grupos de interés, así como la implementación del software adecuado para el Programa de Solución al Primer Contacto. Con base en lo expuesto y considerando que la transformación del ICFES (Ley 1324 de 2009) incluyó la tercerización de toda la Unidad de Atención al Ciudadano, y que por ende no cuenta con el personal ni la infraestructura para garantizar los servicios de contact center, requiere adelantar un proceso de selección que fundamentado en los principios de transparencia , selección objetiva que permitan seleccionar el proveedor que le garantice al Instituto los recursos humanos y tecnológicos necesarios y suficientes, no solo para la atención de canales sino también para la generación de valor en la gestión del modelo de servicio. Por la importancia que para el ICFES tiene garantizar la continuidad del servicio de atención al ciudadano y asegurarse que el personal que ingresa a la operación tenga el nivel de conocimiento necesario para mantener la calidad de atención, es conveniente que la implementación de la operación se haga de manera simultánea al contrato con el proveedor actual de contact center, a fin de que el nuevo proveedor comience el 1 de enero de 2011 con la condiciones necesarias.

II. OBJETO A CONTRATAR Y ESPECIFICACIONES

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.

TIPO DE PROCESO		CONVOCATORIA PÚBLICA - SUPERIOR A 600 SMLMV	
REQUISITOS PROPIOS PARA CADA MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	**Proceso de selección**	**Requisitos Habilitantes**	evaluar las competencias del personal a contratar. El proceso de selección deberá combinar entrevista con pruebas técnicas, las cuales deben objetivamente medir el perfil y las competencias solicitadas al personal en el anexo técnico - El proceso de atención de quejas y reclamos del cliente documentado, en el que se especifiquen las metodologías para análisis de causas - Certificación ISO 9001:2008. En el evento de que el proponente se presente como unión temporal, consorcio o cualquier otra forma de asociación, todos los miembros que la conforman deben allegar la certificación solicitada. 6. REGISTRO EN EL SICE Toda persona natural o jurídica que pretenda suministrar al ICFES bienes incorporados al Catalogo Único de Bienes o Servicios –CUBS, previamente deberá estar inscrito en el Sistema de Información para la Vigilancia de la Contratación Estatal –SICE y haber registrado el precio del bien o servicio que pretende ofertar en el Registro Único de Precios de Referencia –RUPR, de conformidad con lo establecido en la ley 598 de 2000 y demás normas reglamentarias. Por lo tanto el proponente deberá anexar el certificado de registro de inscripción el Sistema de Información para la Contratación Estatal vigente a la fecha de cierre del presente