

RESOLUCIÓN 001061 DE 23 DIC. 2010

Por medio de la cual se adjudica el Proceso de selección Convocatoria Pública ICFES-CP-007-2010, 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."*

LA DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN - ICFES

En uso de sus facultades legales, en especial por lo dispuesto en el artículo 9º del Decreto 5014 de 2009 y lo previsto en el Manual de Contratación del ICFES, y

CONSIDERANDO:

Que 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: - 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. - Mejorar el tratamiento de las solicitudes del ciudadano que accede a los servicios de la Administración Pública - Cualificar los equipos de trabajo dispuestos para el servicio al ciudadano - Fortalecer el enfoque de gerencia del servicio al ciudadano en la Administración Pública - Contribuir a la coordinación y el impulso de iniciativas integrales de mejoramiento de los canales de atención en las entidades

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

Are