



**ESTUDIOS PREVIOS**

Código: G3.2.F11  
Versión: 1  
Página: 1

**DATOS BÁSICOS**

Estudio Previo No. **13** Fecha Solicitud **02/01/2017**  
 Tipo de Operación: **1305**  
 Sucursal: **01 CALLE 26 No. 69 - 76 EDIFICIO ELEME**  
 Descripción: **Prestación de servicios tecnológicos para colaborar en la Unidad de Atención al Ciudadano del ICfes en el apoyo a la supervisión de contratos, realización de monitoreos, auditorías y muestras de calidad.**

**DETALLE ESTUDIO PREVIO**

**DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD Y JUSTIFICACIÓN**

Dado que la Unidad de Atención al Ciudadano tiene como objeto principal responder con lo expuesto en el Plan Nacional del Servicio al Ciudadano CONPES 3649, desde el año 2010 se ha contratado en la modalidad de outsourcing un Centro de Gestión del Servicio que cuenta con una operación multicanal para atender las consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y necesidades de los ciudadanos y de la comunidad educativa, y que además de ofrecer información institucional y soporte para el acceso a los trámites y servicios de la entidad, debe mantener actualizadas las bases de datos de los grupos de interés y hacer análisis permanente de los datos que arroja la operación, implementando estrategias para mejorar los indicadores de oportunidad, los niveles de satisfacción, la eficiencia en el uso de los recursos y la sostenibilidad del modelo de servicio. Es importante señalar que la Unidad de Atención al Ciudadano recibe aproximadamente un millón trescientos mil 1.300.000 PQR's anuales, por lo tanto, se hace indispensable que exista una persona que permita apoyar correctamente la supervisión de ese contrato, especialmente en la revisión de las condiciones del servicio estipuladas en el anexo técnico, lo anterior para que estas sean adoptadas y debidamente cumplidas por el proveedor del centro de gestión de servicio.

**OBJETO**

Prestación de servicios tecnológicos para colaborar en la Unidad de Atención al Ciudadano del ICfes en el apoyo a la supervisión de contratos, realización de monitoreos, auditorías y muestras de calidad.

**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN Y/O SERVICIO**

El perfil requerido para el rol de apoyo a la supervisión en la Unidad de Atención al Ciudadano es el siguiente:

1. Titulo de tecnólogo en cualquier área.
2. Experiencia de mínimo 1 año en oficinas de Atención al Ciudadano.

**OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

1. Informar el resultado de la revisión de las condiciones del servicio estipuladas para los canales de atención.
2. Reportar el resultado de la revisión de los tiempos promedio de llamadas para el skill natural y jurídico y del monitoreo de llamadas en el canal de atención telefónica y en el canal de contacto segmentado y generar las alarmas que sean necesarias.
3. Informar lo resultante de la revisión a la estructura del tipificador aprobado por el Icfes, colaborar con la aprobación de los cambios que se requieran, con la escucha de grabaciones que hacen parte del IVR e informar que estén acordes de acuerdo con los requerimientos de la entidad.
4. Comunicar el resultado de la revisión del cumplimiento del rango promedio de ocupación de los asesores del canal telefónico que atienden el skill natural (50% - 60%) y skill jurídico (40%-50%).
5. Reportar el resultado de la validación a las interacciones del canal telefónico, del canal electrónico y el canal de contacto segmentado, confirmando que queden debidamente registradas en el CRM colaborativo ofrecido por el proveedor del Centro de Gestión del Servicio.
6. Indicar lo resultante de la revisión al Sistema de Preguntas Frecuentes que no tuvieron respuesta automática, para asegurar que el proveedor emita respuesta antes de 12 horas hábiles y confirmar que el 100% de las consultas sean atendidas.
7. Comunicar la validación realizada a las encuestas de satisfacción, las cuales deben estar disponibles en el canal telefónico, en el sistema de preguntas frecuentes y en el chat, garantizando que los usuarios puedan calificar el servicio al finalizar cada interacción.
8. Informar el resultado de la toma de muestras de sesiones de chat, para verificar que las respuestas que se den por este medio tengan perfecta redacción y ortografía, adicionalmente, que el proveedor cumpla con el tiempo promedio de duración de las sesiones de chat el cual no debe exceder los 10 minutos, así mismo, analizar que cuando el proveedor alcance el número máximo de sesiones simultáneas (tres) en el chat emita respuesta a las peticiones generadas por los ciudadanos en las siguientes 24 horas.
9. Presentar los informes sobre las actividades desarrolladas y los demás que le sean requeridos.
10. Informar el resultado de la revisión de las transacciones monitoreadas en la sede del proveedor del Centro de Gestión del Servicio.
11. Realizar la revisión de comunicaciones escritas que le sean asignadas por el Supervisor del Contrato, garantizando los atributos de calidad, oportunidad y pertinencia requeridos.
12. Apoyar con la generación de insumos relacionados con tutelas.
13. Presentar informe de gestión final sobre la ejecución del contrato.
14. Responder directamente por las pérdidas de bienes y por los daños que se causen con ocasión de la ejecución del objeto contractual, para lo cual el contratista, reparará, reintegrará, restituirá los bienes, o asumirá por su cuenta y riesgo el costo total que implique su obrar, siempre y cuando las causas de la pérdida o daño le sea imputables.

## IDENTIFICACIÓN, VALORACIÓN, DISTRIBUCIÓN RIESGOS

15. Guardar estricta reserva y confidencialidad durante y después de la ejecución del contrato en relación con toda la información que le sea suministrada o que por causa de la ejecución contractual sea de su conocimiento, lo que implica que dicha información no puede ser divulgada a persona alguna sin autorización escrita de la Dirección General del ICFES o sin requerimiento de autoridad competente.

16. No acceder a peticiones o amenazas, de quienes actuando por fuera de la ley pretendan obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho. Cuando se presenten tales situaciones, el contratista deberá informar de tal evento al ICFES para que se adopten las medidas necesarias.

17. Presentar oportunamente las cuentas de cobro para los pagos e informes que le sean requeridos.

Después de realizar la identificación y el análisis de los riesgos que pueden aparecer dentro de la ejecución del contrato, se encontraron los siguientes riesgos:

1. Mala calidad en las labores realizadas por el contratista lo cual puede ocasionar la aparición de errores en la operación de la Unidad. Este riesgo puede ser atenuado con el seguimiento que realiza el supervisor del contrato.

2. Solicitud de finalización anticipada del contrato por parte del contratista lo que dejaría a la Unidad de Atención al Ciudadano sin recurso necesario para el apoyo operativo. Este riesgo no puede ser atenuado.

3. Riesgo de fuga de información considerada confidencial. Este riesgo se atenúa con la firma del acuerdo de confidencialidad por parte del contratista.

4. Cumplimiento: Deberá amparar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, tendrá un valor asegurado igual al 10% del valor total del contrato, y tener una vigencia que cubra el plazo de ejecución del contrato y 4 meses más.

La supervisión se ejercerá a través del Asesor de la Dirección General para la Unidad de Atención al Ciudadano, el cual deberá cumplir las obligaciones y actividades establecidas en el Manual de Supervisión e interventoría del Icfes.

## SUPERVISOR

## OBLIGACIONES DEL ICFES

1. Proveer oportunamente al contratista el material y la información necesarios para la correcta ejecución del objeto contractual.

2. Brindar apoyo y solucionar las inquietudes que se le presenten al contratista en relación con el objeto y obligaciones contractuales y en general con la ejecución.

3. Entregar la información e instrucciones necesarias para la realización del objeto dentro de los términos pactados y en la forma prevista.

4. Verificar que se ejecuten las actividades requeridas de acuerdo a lo establecido en el presente documento de acuerdo al objeto contractual y las obligaciones suscritas.

5. Cotejar el cumplimiento de las directrices y condiciones establecidas al momento de entrega de los productos y documentos entregados al contratista.

6. Cancelar los valores pactados como contraprestación de los servicios contratados previo recibo a satisfacción de los mismos por parte del supervisor.

7. Cubrir los gastos de desplazamiento del contratista, cuando sus actividades deben ser realizadas en un lugar diferente al de su domicilio.

8. Expedir, previa verificación de cumplimiento de los requisitos de legales y contractuales, la constancia de recibido a satisfacción por parte del Supervisor del contrato.

9. Designar un funcionario que supervise y vele por el estricto cumplimiento del objeto contractual y de las obligaciones suscritas y realizar seguimiento periódico a la ejecución del contrato, e informar de ello al contratista.

ANÁLISIS QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El pago mensual de acuerdo con la tabla de honorarios 2016 será el correspondiente a la Categoría II, nivel 6 de TRES MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS CUATRO PESOS M/CTE ( \$ 3.247.604 ), por lo tanto, el valor del contrato será de TREINTA Y OCHO MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y UN MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y NUEVE PESOS M/CTE (\$38'971.249).

VALOR Y FORMA DE PAGO

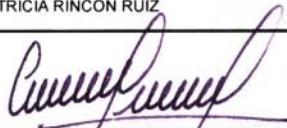
Se realizará en 12 pagos mensuales iguales, cada uno por valor de \$ 3.247.604. Para cada pago será necesaria la entrega de un informe por parte del contratista de las actividades desarrolladas, presentación de la cuenta de cobro o factura, constancia de recibido a satisfacción expedida por el supervisor del contrato, y por el documento que acredite el pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral. El pago se realizará siempre que se hayan presentado todos los documentos requeridos; las demoras que se presenten en ocasión de la demora por parte del contratista en la presentación de los documentos requeridos para tramitar el pago, serán responsabilidad del mismo y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza. Los pagos a que se obliga el ICFES por el presente contrato quedan subordinados al Programa Anual de Caja (PAC).

PLAZO DE EJECUCION

Para todos los efectos legales el plazo de ejecución del contrato será desde el perfeccionamiento del mismo hasta el 31 de diciembre de 2017 previa firma y cumplimiento de los requisitos de ejecución.

Producto	Nombre	Cantidad Solicitada	Precio Mercado	Total	Entrega				
					No Entrega	No Días	Cantidad	Fecha	Saldo
211110003	Servicios Técnicos	1	38971249	38971249					

**RESPONSABLES**

ELABORÓ ÁREA TÉCNICA		REVISÓ ÁREA TÉCNICA	
Nombre CLAUDIA PATRICIA RINCON RUIZ		Nombre <b>ALDA LIANA ABRIL OAZA</b>	
Firma 		Firma <b>Aliana Abril.</b>	

INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN ICFES <b>INVITACIÓN CERRADA A PRESENTAR OFERTA</b>		
IDENTIFICACIÓN DE LA INVITACIÓN	Selección Directa	FECHA DE INVITACIÓN: 03/01/2016

Bogotá D.C

Señora:  
**KAREN JOHANNA CAÑON PARDO**

Cordial Saludo,

El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES, lo invita a presentar oferta dentro del proceso de la referencia, conforme los siguientes requerimientos:

**OBJETO**

Prestación de servicios tecnológicos para colaborar en la Unidad de Atención al Ciudadano del ICFES en el apoyo a la supervisión de contratos, realización de monitoreos, auditorias y muestras de calidad.

**GARANTÍAS**

Las garantías del proceso de la referencia se encuentran contenidas en el documento de estudios previos.

**LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA**

[mrobayo@contratista.icfes.gov.co](mailto:mrobayo@contratista.icfes.gov.co)

**PLAZO PARA PRESENTAR LA OFERTA:**

Hasta el 03 de enero de 2016

**COMUNICACIONES:**

Cualquier inquietud por favor comunicarse al correo electrónico: [mrobayo@contratista.icfes.gov.co](mailto:mrobayo@contratista.icfes.gov.co)

Atentamente,

**MARÍA SOFÍA ARANGO ARANGO**  
ORDENADORA DEL GASTO

Proyectó: María Paula Robayo- Abogada  
VoBo. Andrés Mancipe González – Subdirector de Abastecimiento y Servicios Generales