



**RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS SOBRE LOS TERMINOS DE REFERENCIA POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:  
PROCESO DE SELECCIÓN ICFES SD-013-2013**

El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – ICFES procede a dar respuesta a las observaciones presentadas a los términos de referencia del proceso de selección ICFES-SD-013-2013, cuyo objeto es: *"Contratar bajo la modalidad de Outsourcing un Centro de Gestión del Servicio a través de una operación multicanal para la atención de las consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y necesidades de los ciudadanos y de la comunidad educativa, que además de ofrecer información institucional, soporte para el acceso a los trámites y servicios de la entidad, y gestión de procesos, realice el análisis permanente de los datos que arroja la operación e implemente 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"*

**OBSERVACIONES REALIZADAS POR: OPTIMA TM SA**

Documento	Numeral	No.	Pregunta	Respuesta ICFES
TERMINOS DE REFERENCIA	2.2.1	1	<i>De manera respetuosa y atenta les solicitamos analizar el posibilidad de ajustar dentro de los requisitos habilitantes ítem 2.2.1 la experiencia mínima del proponente, a la ejecución en total de 2 contratos ejecutados entre el 1 de enero de 2008 y el 28 de febrero de 2013 en cuyo objeto se especifique la prestación del servicio multicanal, es decir atención de PQR's en mínimos tres canales de los cuatro posibles, cuya sumatoria, de las dos (2) certificaciones debe arrojar un valor igual o superior al 50% del presupuesto oficial.</i>	Teniendo en cuenta que en el requerimiento de experiencia se contempló la mínima necesaria para garantizar la correcta prestación del servicio, la solicitud del interesado no evidencia capacidad o experiencia suficiente para atender el volumen y requerimientos del ICFES. <b>En consecuencia no se acepta la solicitud</b>

Se expide a los 20 días del mes de marzo de 2013

**ORIGINAL FIRMADO**  
**MARGARITA PEÑA BORRERO**  
DIRECTORA GENERAL DEL ICFES  
ORDENADOR DEL GASTO

Proyectó: JAO  
Revisó: Unidad de Atención al Ciudadano  
Revisó: Subdirectora de Abastecimiento y Servicios  
Revisó: Secretaria General