



**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: OIGAME

Documento	Numeral	No.	Pregunta	Respuesta ICFES
TERMINOS DE REFERENCIA	2.2.1	1	<i>"... solicitamos cordialmente nos confirme si es aceptable por parte del Icfes que adicional a la certificacion se adjunte parte del contrato donde se podria demostrar que se ejecutan en la operacion y donde si se pueda demostrar el objeto a certificar (Servicio Multicanal).."</i>	El oferente podrá aportar, adicional a la certificación , la copia del contrato que sirva de soporte para la verificación del cumplimiento del objeto requerido para el presente proceso de selección.
TERMINOS DE REFERENCIA	1.11	2	<i>"...solicitamos muy comedidamente se nos informe si existe la posibilidad de ampliar un poco mas el tiempo para la presentacion de las ofertas ya que para algunos documentos requeridos por ustedes necesitan un poco de tiempo..."</i>	La necesidad del servicio no permite modificar el cronograma establecido.

Se expide a los 21 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