

## ADENDA No.2

**PROCESO POR CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES CP-002-2015 CUYO OBJETO ES CONTRATAR EN LA MODALIDAD DE BUSINESS PROCESS OUTSOURCING (BPO) LA OPERACIÓN DEL CENTRO DE GESTIÓN DEL SERVICIO, A TRAVÉS DE UN CUSTOMER RELATION MANAGER (CRM) COLABORATIVO QUE INTEGRE EN UN SÓLO SISTEMA LAS INTERACCIONES DE LOS CIUDADANOS CON EL ICFES EN LOS CUATRO CANALES EXISTENTES (ATENCIÓN TELEFÓNICA, ATENCIÓN ELECTRÓNICA, ATENCIÓN DE COMUNICACIONES ESCRITAS Y ATENCIÓN PRESENCIAL) PARA LA ATENCIÓN DE LAS CONSULTAS, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y NECESIDADES DE LOS CIUDADANOS Y DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA, ASÍ COMO LAS INTERACCIONES A TRAVÉS DE LOS CANALES DE OUTBOUND.**

La suscrita Directora General del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación, en su calidad de Ordenadora del Gasto y en uso de las facultades que le confiere el artículo 12 de la ley 1324 de 2009, artículo 9° del Decreto 5014 de 2009, en concordancia con lo previsto en el Manual de Contratación del ICFES<sup>1</sup> y

### CONSIDERANDO:

Que el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación requiere CONTRATAR EN LA MODALIDAD DE BUSINESS PROCESS OUTSOURCING (BPO) LA OPERACIÓN DEL CENTRO DE GESTIÓN DEL SERVICIO, A TRAVÉS DE UN CUSTOMER RELATION MANAGER (CRM) COLABORATIVO QUE INTEGRE EN UN SÓLO SISTEMA LAS INTERACCIONES DE LOS CIUDADANOS CON EL ICFES EN LOS CUATRO CANALES EXISTENTES (ATENCIÓN TELEFÓNICA, ATENCIÓN ELECTRÓNICA, ATENCIÓN DE COMUNICACIONES ESCRITAS Y ATENCIÓN PRESENCIAL) PARA LA ATENCIÓN DE LAS CONSULTAS, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y NECESIDADES DE LOS CIUDADANOS Y DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA, ASÍ COMO LAS INTERACCIONES A TRAVÉS DE LOS CANALES DE OUTBOUND.

Que como consecuencia de las observaciones presentadas y atendiendo a un error mecanográfico, se hace necesario realizar modificaciones al formato No 5.3 Oferta Técnica – Eficiencia, el cual forma parte integral del Proceso por Convocatoria Pública ICFES-CP 002-2015

<sup>1</sup> Acuerdo 0014 del 26 de agosto de 2011 modificado por el Acuerdo 016 del 27 de diciembre de 2012.

La presente Adenda se expide respecto de los siguientes aspectos:

**PRIMERO:** Modifíquese el formato No 5.3 Oferta Técnica- Eficiencia, el cual quedará así:

**Formato No 5.3 Oferta Técnica – Eficiencia**

Numeral A. Técnico	Tema	Aspecto a ofertar	Por cada fila (concepto) marque con una "X" la casilla correspondiente a su oferta			
4.1.1.	Atención telefónica	Porcentaje de las llamadas para el skill instituciones educativas que serán respondidas antes de 10 segundos.	90% - 91%	92% - 93%	94% - 95%	96% -98%
		Porcentaje de las llamadas para skill de personas naturales que serán respondidas antes de 20 segundos.	80% - 82%	83% - 85%	86% - 90%	90% - 92%
		Horario de atención telefónica los fines de semana de cierre de soporte a registro y el fin de semana de aplicación a pruebas.	7:00 am - 12:00 m	7:00 am - 2:00 pm	7:00 am - 4:00 pm	7:00 am - 5:00 pm
4.1.2	Atención Electrónica	Número máximo de días en que se responderá el 100% de las consultas de los ciudadanos efectuadas a través del Sistema de Preguntas Frecuentes o Agente Virtual.	15 -14 días	13 -12 días	11 - 10 días	Menos de 10 días
		Porcentaje de las solicitudes recibidas a través del Sistema de Atención Electrónica, que serán respondidas antes de los tres días siguientes a su radicación.	80% - 82%	83% - 85%	86% - 90%	90% - 92%
5.2.8	Canal de voz y datos	Canal de voz y datos dedicado, con banda ancha y canal de back up, a través del cual se hará la transferencia de llamadas entre el Icfes y el Contact Center.	512Kb	1 Mb - 2 Mb	3 Mb - 4 Mb	Más de 4 Mb
7.3	Perfil del Personal	Dedicación del Gerente de Cuenta	50% - 55%	56% - 75%	76% - 90%	91% - 100%
Puntaje Individual de cada concepto			20 puntos	50 puntos	150 puntos	250 puntos

**LAS DEMÁS CONDICIONES ESTABLECIDOS EN EL PLIEGO DE CONDICIONES ICFES CP-002-2015 QUE NO HAYAN SIDO MODIFICADOS EN LA PRESENTE ADENDA, CONTINÚAN VIGENTES Y SON DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO.**

La presente Adenda se expide en Bogotá a los veintisiete (27) del mes de abril de 2015.

**ORIGINAL DEBIDAMENTE FIRMADO  
XIMENA DUEÑAS HERRERA.  
Ordenadora del Gasto.**

Reviso: María Sofía Arango Arango- Secretaria General.  
Reviso: Karen Duarte Mayorga-Subdirectora de Abastecimiento y Servicios Generales  
Elaboró: Viviana García Pinzón.

**Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES**

www.icfes.gov.co @ICFEScol ICFES Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá, Colombia  
Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110850