



Bogotá, Mayo 13 de 2015

Señores

**Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES**

Att. Dra. Lizth Viviana Garcia Pinzon

Abogada Subdirectora de abastecimiento y Servicios Generales

[vgarcia@icfes.gov.co](mailto:vgarcia@icfes.gov.co)

La ciudad

**Referencia:** Observaciones No. 2 Acta Informe evaluación Proceso **ICFES CP-002-2015**

Estimados Señores:

Muy amablemente nos dirigimos a usted para solicitar sea revisado y corregido el método escogido para la ponderación de la oferta económica, ya que como lo expresa claramente el pliego en el punto 6.1 Factor económico, pagina 29, ***"para la determinación del método de evaluación se tomaran los PRIMEROS DOS DIGITOS DECIMALES de la TRM que rija el día hábil anterior a la fecha prevista para la publicación del informe de evaluación. El método debe ser escogido de acuerdo con los rangos establecidos en la tabla que se presenta a continuación.***

| Rango (inclusive) | Número | Método                                   |
|-------------------|--------|--|
| De 00 a 24        | 1      | Media aritmética                         |
| De 25 a 49        | 2      | Media aritmética alta                    |
| De 50 a 74        | 3      | Media geométrica con presupuesto oficial |
| De 75 a 99        | 4      | Menor valor                              |

Teniendo en cuenta lo anterior, la TRM que debió haber sido utilizada por la entidad es la del día 8 de Mayo que fue **\$ 2369,23** y no la que la entidad utilizo por error para hacer la evaluación de ofertas de **\$ 2360,58** TRM que correspondiente al día 9 de Mayo, día no hábil y que en consecuencia da un método errado ya que lo acertado es la media aritmética y no la media geométrica con presupuesto oficial.

Quedamos a la espera de la corrección y publicación de la nueva evaluación.

Cordialmente,

**Yanny Rincón Almanza**

**Gerente Comercial**

**Outsourcing S.A.**

Av. Carrera 7 No. 127 - 48 Of. 1010  
Bogotá, D.C. - Colombia

PBX: (57+1) 6000 222  
Fax: (57+1) 6000 222 opción 5  
[www.outsourcing.com.co](http://www.outsourcing.com.co)

**Outsourcing**  
BPO & Contact Center



Bogotá, Mayo 12 de 2015

Señores

**Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES**

Att. Dra. Lizth Viviana Garcia Pinzon

Abogada Subdirectora de abastecimiento y Servicios Generales

[vgarcia@icfes.gov.co](mailto:vgarcia@icfes.gov.co)

La ciudad

**Referencia:** Observaciones Acta Informe evaluación Proceso **ICFES CP-002-2015**

Estimados Señores:

De acuerdo a la publicación del Acta informe de evaluación proceso, donde OUTSOURCING S.A., aparece sin puntaje debido a que rechazan la propuesta bajo el siguiente argumento: **"toda vez que el formato de oferta técnica-eficiencia, fue modificado y de acuerdo a la Adenda No 1, publicada el día 27 de abril de 2015, fue modificado este formato con el fin de dar continuidad a lo publicado en el pliego de condiciones definitivo, y de acuerdo al numeral 8.4. Causales de Rechazo literal k el cual señala que "cuando la oferta no incluya información o cualquier documento exigido en el pliego de condiciones. Necesario para la comparación objetiva de las propuestas y por consiguiente no subsanables";** Argumento que no consideramos procedente y que NO ACEPTAMOS, teniendo en cuenta que el formato entregado por OUTSOURCING S.A., es el que aparece en la Adenda 1. Publicado en la hoja No. 5, numeral SÉPTIMO donde expresa lo siguiente: **"SÉPTIMO: Modifíquese el Formulario No 5 Factores de ponderación técnica integrado por los formatos 5.1,5.2, 5.3 y 5.4, el cual quedará así":**

Formato Oferta Técnica - Eficiencia

| Numeral A. Técnico                  | Tema                   | Aspecto a ofertar   | Por cada fila (concepto) marque con una "X" la casilla correspondiente a su oferta |                   |                   |                   |
|-------------------------------------|------------------------|---|--|-------------------|-------------------|-------------------|
|                                     |                        |   | 50% - 51%  | 52% - 53%         | 54% - 55%         | 56% - 58%         |
| 4.1.1                               | Atención telefónica    | Porcentaje de las llamadas para el servicio instituciones educativas que serán respondidas antes de 10 segundos.  | 50% - 51%  | 52% - 53%         | 54% - 55%         | 56% - 58%         |
|                                     |                        | Porcentaje de las llamadas para el servicio 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 al 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 usuarios 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.                           | 80% - 82%  | 83% - 85%         | 86% - 90%         | 90% - 92%         |
| 5.2.8                               | Canales de voz y datos | Canales de voz y datos por canal, por banda ancha y canal de backup a través del cual se hará la transferencia de llamadas entre el Call y el Contact Center. | 512Kb  | 1 Gb - 2 Gb       | 3 Gb - 4 Gb       | Más de 4 Gb       |
| 7.3                                 | Perfil de Persona      | Designación del Gerente de Cuenta   | 50% - 55%  | 56% - 75%         | 76% - 90%         | 91% - 100%        |
| Puntaje Individual de cada concepto |                        |   | 20 puntos  | 50 puntos         | 150 puntos        | 300 puntos        |

Av. Carrera 7 No. 127 - 48 Of. 1010  
Bogotá, D.C. - Colombia

PBX: (57+1) 6000 222  
Fax: (57+1) 6000 222 opción 5  
[www.outsourcing.com.co](http://www.outsourcing.com.co)





En caso que la Entidad hiciera referencia a la Adenda No.2 y no a la No. 1 como lo señalan en la causal de rechazo, la cual publico aduciendo un error mecanográfico, el formato presentado allí era de carácter informativo y no tiene incidencia en el proceso, debido a que tanto en el RFP definitivo, como en la adenda No.1 numeral 6.2.1 literal C "Valores Agregados", hace referencia a que el máximo puntaje de los valores agregados en eficiencia será de 250, por lo anterior el número registrado 250 o 300 puntos dentro del formato, se vuelve un tema de forma, irrelevante y meramente informativo, sin que eso afecte la asignación del puntaje.

De otra parte, este formato NO forma parte de la oferta económica, sino de los factores técnicos en la Oferta técnica, para el cual fuimos habilitados de acuerdo al numeral 3. VERIFICACION DE LOS REQUISITOS HABILITANTES, pagina 2 del acta de informe de evaluación publicado el 11 de mayo de 2015.

El numeral K de los términos de referencia al que hacen alusión como causal de rechazo expresa claramente que es cuando la oferta No incluya información o cualquier documento exigido en el pliego de condiciones, caso que no es el de OUTSOURCING S.A. ya que hemos entregado toda la información y documentos exigidos en el pliego de condiciones, razón por la que fuimos habilitados en los aspectos jurídicos, financieros y técnicos.

Por lo anterior solicitamos amablemente nos sea otorgado el puntaje al que tiene derecho OUTSOURCING S.A, en concordancia con los principios que reza la contratación pública tales como: factores de escogencia, transparencia y responsabilidad; por considerar que no hemos incurrido en ninguna causal de rechazo.

**Cordialmente,**

**Yanny Rincón Almanza**  
**Gerente Comercial**  
**Outsourcing S.A.**

Av. Carrera 7 No. 127 - 48 Of. 1010  
Bogotá, D.C. - Colombia

PBX: (57+1) 6000 222  
Fax: (57+1) 6000 222 opción 5  
[www.outsourcing.com.co](http://www.outsourcing.com.co)

**Outsourcing**  
BPO & Contact Center