

**DATOS BÁSICOS**

Estudio Previo No. **450** Fecha Solicitud **05/08/2016**  
Tipo de Operación: **1305**  
Sucursal: **01 SEDE PPAL CARRERA 7 No. 32 - 12**  
Descripción: **PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA APOYAR LA SUPERVISIÓN DEL CONTRATO DEL CENTRO DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

**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. Vale la pena decir, que actualmente la Unidad de Atención al Ciudadano no cuenta con el recurso humano que pueda ejercer dichas funciones.

**OBJETO**

Prestación de servicios en la Unidad de Atención al Ciudadano del ICFES para apoyar 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 o su equivalencia de acuerdo con la circular 021 de 2015.
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. Para que sean adoptadas y debidamente cumplidas por el proveedor del centro de gestión de servicio.
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.

IDENTIFICACIÓN, VALORACIÓN, DISTRIBUCIÓN RIESGOS

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.

Atendiendo el análisis de los riesgos anteriores, a la naturaleza del objeto del contrato y a la forma de pago, se hace necesario por parte del contratista, constituir una garantía a favor del ICFES emitida por un banco, compañía de seguros o sociedad fiduciaria legalmente establecida en Colombia, para amparar: (i) Cumplimiento. Deberá garantizar el cumplimiento general del contrato por el 10 % del valor del mismo, con una vigencia que cubra el plazo del contrato y 4 meses más.

SUPERVISOR

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.

OBLIGACIONES DEL ICFES

El ICFES se obliga a:

1. Coordinar con el Contratista las instrucciones necesarias para la ejecución de los servicios contratados de manera ágil y oportuna.
2. Revisar y aprobar la documentación que el contratista elabore como parte de las actividades objeto del contrato.
3. Revisar y verificar el cumplimiento de las obligaciones para tramitar el respectivo pago.
4. Expedir previa verificación de cumplimiento de los requisitos establecidos en el contrato, la constancia de recibido a satisfacción por parte del Supervisor del contrato.
5. Realizar oportunamente los pagos correspondientes.
6. Facilitar al contratista la información necesaria y suficiente para desarrollar el objeto del contrato en los tiempos y en la forma prevista.
7. Velar por el estricto cumplimiento del objeto contractual y de las obligaciones suscritas.
8. Facilitar los espacios físicos, equipos de cómputo y demás elementos requeridos por el contratista para desarrollar las labores asignadas.
9. Las demás obligaciones que se requieran para la ejecución del presente contrato.

**ANALISIS QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTF**

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 DIECISEIS MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y OCHO MIL VEINTE PESOS M/CTE (\$16.238.020).

El perfil de la señora Karen Johanna Cañon Pardo identificada con cédula de ciudadanía número 53.045.208, cumple con lo señalado en la circular 021 de 2015.

**VALOR Y FORMA DE PAGO**

El pago mensual corresponde a VR MES ANTES DE IVA ( \$ 3.171.488 ) + VR IVA 2,4% ( \$ 76.116 ) = VR MES CON IVA ( \$ 3.247.604 ).

**VALOR Y FORMA DE PAGO**

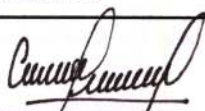
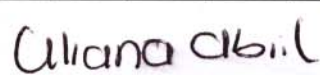
La forma de pago se realizará de la siguiente manera: Un primer pago por valor de TRES MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS CUATRO PESOS M/CTE ( \$ 3.247.604 ) previa entrega de un informe de diagnóstico de los canales de atención del centro de gestión del servicio y 4 mensualidades por un valor de TRES MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS CUATRO PESOS M/CTE ( \$ 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**

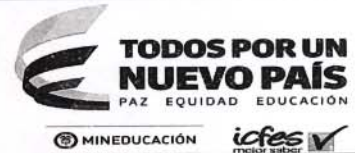
Para todos los efectos legales el plazo de ejecución del contrato será desde el perfeccionamiento del mismo hasta el 31 de diciembre de 2016 previa firma y cumplimiento de los requisitos de ejecución.

Producto	Nombre	Cantidad Solicitada	Precio Mercado	Total	Entrega				
					No Entrega	No Días	Cantidad	Fecha	Saldo
211110002	Actividades Profesionales de Apoyo Administrativo	1	16238020	16238020					

**RESPONSABLES**

ELABORÓ ÁREA TÉCNICA		REVISÓ ÁREA TÉCNICA	
Nombre CLAUDIA PATRICIA RINCON RUIZ		Nombre ALBA CLIANA ABEL DAZA	
Firma 		Firma 	

INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACION DE LA EDUCACION ICFES  
INVITACION CERRADA A PRESENTAR OFERTA



IDENTIFICACIÓN DE LA INVITACIÓN

Contratación Directa

FECHA DE INVITACIÓN: 17/08/2016

Bogotá D.C

Señora

**KAREN JOHANNA CAÑÓN 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 en la Unidad de Atención al Ciudadano del ICFES para apoyar a la supervisión de contratos, realización de monitoreos, auditorías 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**

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

**PLAZO PARA PRESENTAR LA OFERTA:**

Hasta el 18 de agosto de 2016

**COMUNICACIONES:**

Cualquier inquietud por favor comunicarse al correo electrónico [contratacion2016@icfes.gov.co](mailto:contratacion2016@icfes.gov.co) ó en la Carrera 7 No. 32 – 12, tel: 4841410 Ext. 137

Atentamente,

  
MARÍA SOFÍA ARANGO ARANGO  
ORDENADORA DEL GASTO

Elaboró: Giovanni Mendieta Montealegre- Abogado  
Revisó: Celia Inés Hernández – Abogada Secretaria General

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

[www.icfes.gov.co](http://www.icfes.gov.co) @ICFEScol ICFES ● Carrera 7 No. 32-12 Edificio San Martín, Torre Sur - Piso 32, Bogotá, Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858