



**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: ALLUS (MULTIENLACE S.A.S)**

Documento	Numeral	No.	Pregunta	Respuesta ICFES
TERMINOS DE REFERENCIA	2.2.1	1	<i>"... encontramos que es requerida la presentación de 3 certificados de clientes con determinadas condiciones y firmados por el Representante Legal del cliente, lo cual es difícil de conseguir ya que siempre estas certificaciones las firma la persona que tiene el contacto directo con el call center y quien es quien conoce el desempeño del proveedor. Conseguir estas certificaciones con las características puntuales que el Icfes requiere es imposible en 1 día.."</i>	Los términos de referencia son claros al afirmar que las certificaciones deben presentarse en el formato No. 3 CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA, y este <b>"debe ser diligenciado y firmado por el representante legal del oferente, y tendrá la calidad de declaración juramentada"</b> . Esto significa que no se están solicitando certificaciones adicionales expedidas por el contratante sino que únicamente se debe presentar el formato exigido suscrito por el representante legal del oferente, esto teniendo en cuenta que el tiempo no es suficiente para tramitar certificaciones ante terceros. Lo anterior sin perjuicio de que estas certificaciones sean validadas por la entidad.
TERMINOS DE REFERENCIA	2.1.4	2	<i>"...piden certificación del pago de parafiscales emitida por el revisor fiscal la cual requiere mínimo de 3 días para conseguirla"</i>	Teniendo en cuenta el corto tiempo con que se cuenta se aceptará copia del pago correspondiente a los últimos seis meses exigibles
ANEXO TÉCNICO	Anexo No. 1	3	<i>"...es necesario tiempo para analizar los pliegos para poder determinar, entre otras cosas, la posibilidad de implementar el servicio requerido por el Icfes en el tiempo informado"</i>	La necesidad del servicio no permite modificar el cronograma establecido, adicionalmente el anexo técnico contempla las mismas condiciones de servicio conocidas por los invitados al momento de presentar cotización para el estudio de mercado.
TERMINOS DE REFERENCIA	1.11	4	<i>"...Tampoco vemos en el cronograma la fecha de la audiencia de aclaraciones" "...Por estos motivos entre otros les pedimos ampliar el plazo de entrega de la propuesta para la primera semana de abril." ☐</i>	El manual de contratación de la entidad (Acuerdo 014 de 2011), no contempla para el procedimiento de Selección Directa audiencia de aclaraciones razón por la cual esta no se lleva a cabo en dichos procedimientos. La necesidad del servicio no permite modificar el cronograma establecido

**OBSERVACIONES REALIZADAS POR: OUTSOURCING S.A.**

TERMINOS DE REFERENCIA	2.2.1	1	<i>"... favor se pueda considerar en el numeral 2.2.1 "Experiencia Mínima del Proponente" del documento "Términos de Referencia", que la experiencia no sea específicamente en la atención de PQR's, sino que sea similar al objeto del contrato, que es "Centro de Gestión del Servicio a través de una operación multicanal para la atención de las consultas, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y necesidades de los ciudadanos y de la comunidad educativa ..."</i>	Los términos de referencia son claros al afirmar que el objeto de las certificaciones debe corresponder a la <i>prestación del servicio multicanal, es decir, atención de PQR's en mínimo tres canales de los cuatro posibles (atención telefónica, atención presencial, atención electrónica, y atención de comunicaciones escritas)</i> . De lo anterior se resalta que la sigla <b>PQR's</b> corresponde a peticiones, quejas y reclamos, en concordancia con el objeto a contratar.
------------------------	-------	---	--	---

**OBSERVACIONES REALIZADAS POR: INTERACTIVO S.A.**

TERMINOS DE REFERENCIA	2.2.1	1	<i>"Debido al tiempo de entrega de los términos de referencia le solicitamos poder entregar las certificaciones en un formato distinto al formato requerido, contando que nuestra certificación cumple con la información requerida por ustedes"</i>	Los términos de referencia son claros al afirmar que las certificaciones deben presentarse en el formato No. 3 CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA, y este <i>"debe ser diligenciado y firmado por el representante legal del oferente, y tendrá la calidad de declaración juramentada"</i> . Esto significa que no se están solicitando certificaciones adicionales expedidas por el contratante sino que únicamente se debe presentar el formato exigido suscrito por el representante legal del oferente, esto teniendo en cuenta que el tiempo no es suficiente para tramitar certificaciones ante terceros <b>y por lo mismo el oferente deberá ajustarse a presentar el formato exigido</b> . Lo anterior sin perjuicio de que estas certificaciones sean validadas por la entidad.
ANEXO TÉCNICO	Anexo No.1	2	<i>"...Es correcto afirmar que la administración de contáctenos se cataloga como una atención escrita?"</i>	La atención de solicitudes hechas electrónicamente a través de un enlace de contáctenos no se considera como atención de un canal de comunicaciones escritas.

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

