ANEXO TÉCNICO PARA LA CONTRATACIÓN DEL ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL ICFES.

OBJETO

"Contratar el servicio de un estudio de percepción de los grupos de interés del Icfes, sobre los productos y/o servicios de evaluación que ofrece el Instituto en todos sus niveles."

Información del que hacer del Icfes

El Icfes – Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación Superior – por mandato de la Ley 1324 de 2009 tiene por objeto ofrecer el servicio de evaluación de la educación en todos sus niveles y adelantar investigación sobre los factores que inciden en la calidad educativa, con la finalidad de ofrecer información para mejorar la calidad de la educación. De la misma manera el Icfes podrá realizar otras evaluaciones que le sean encargadas por entidades públicas o por la Ley 635 de 2000.

Exámenes realizados por el Icfes

En cumplimiento de su objeto, el Icfes realiza anualmente los siguientes exámenes y pruebas:

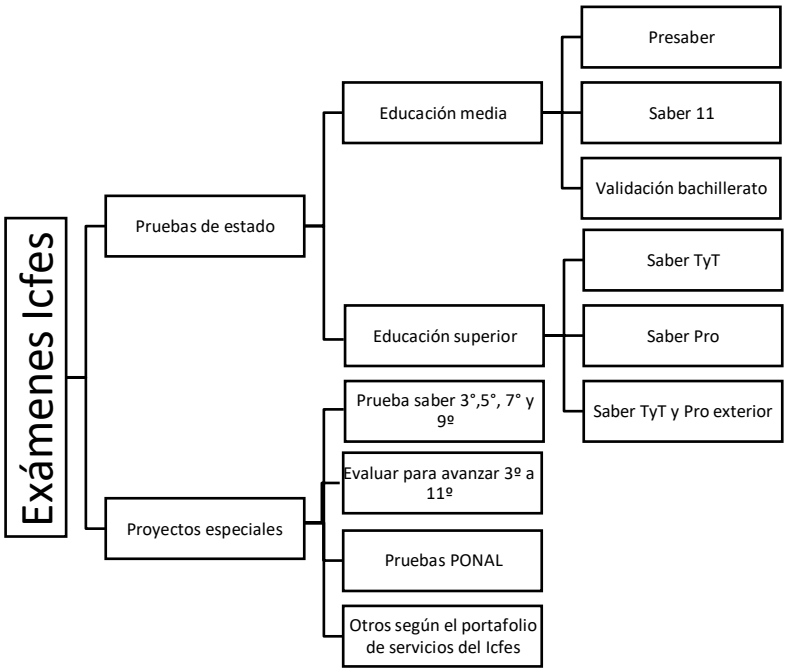


Imagen 1. Exámenes que aplica el Icfes

Pruebas de estado educación media:

Presaber
Pre Saber es una evaluación que tiene como propósito familiarizar a los estudiantes con la estructura y las condiciones de aplicación del Examen de Estado de la Educación Media - Saber 11.°. Este examen está compuesto por las mismas pruebas que Saber 11. °: Lectura Crítica, Matemáticas, Sociales y Ciudadanas, Ciencias Naturales e Inglés.

Saber 11°
El examen de estado de la educación media, Saber 11°, lo deben presentar los estudiantes que estén finalizando el grado undécimo, con el fin de obtener resultados oficiales que les permitan ingresar a la educación superior. También pueden presentarlo quienes ya hayan obtenido el título de bachiller o superado el examen de validación del bachillerato (de conformidad con las disposiciones vigentes) y se hayan inscrito como INDIVIDUALES. Este examen está compuesto por cinco pruebas: Lectura Crítica, Matemáticas, Sociales y Ciudadanas, Ciencias Naturales e Inglés.

Validación de bachillerato
El examen de Validación de bachillerato está dirigido a personas mayores de edad e incluso los menores que para la fecha de aplicación del examen hayan cumplido los 18 años y que por diversas razones no culminaron su ciclo de educación formal en Instituciones Educativas regulares. Por tal razón, es una opción para certificar las competencias establecidas por el Ministerio de Educación Nacional, para obtener el título de bachiller académico.

Pruebas de estado educación superior:

Saber T y T
El examen de Estado de la Calidad de la Educación Superior, Saber T y T, está compuesto por un grupo de competencias genéricas y otro de específicas. El primer conjunto evalúa cinco módulos genéricos: Lectura Crítica, Razonamiento Cuantitativo, Competencias Ciudadanas, Comunicación Escrita e Inglés. El segundo grupo está compuesto por tres módulos asociados a temáticas y contenidos específicos que los estudiantes pueden presentar de acuerdo con su área de formación: Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad, Ensamblaje, Mantenimiento y Operación de Maquinarias y Equipo, y Ensamblaje, Mantenimiento e Instalación de Hardware y Software.

Este examen está dirigido a estudiantes que han aprobado el 75% de los créditos de sus respectivos programas técnicos profesionales y tecnológicos.

Saber Pro
El examen de Estado de la Calidad de la Educación Superior, Saber Pro, está compuesto por un grupo de competencias genéricas y otro de específicas. El primer conjunto evalúa cinco módulos genéricos: Lectura Crítica, Razonamiento Cuantitativo, Competencias Ciudadanas, Comunicación Escrita e Inglés. El segundo grupo está compuesto por módulos asociados a temáticas y contenidos específicos que los estudiantes pueden presentar de acuerdo con su área de formación.

Está dirigido a estudiantes que han aprobado el 75 % de los créditos de sus respectivos programas de formación universitaria profesional.

Saber T y T y Saber Pro en el exterior

Los exámenes Saber Pro y T y T en el exterior, se componen de cinco módulos que evalúan las competencias genéricas: lectura crítica, razonamiento cuantitativo, competencias ciudadanas, comunicación escrita e inglés. Además de presentar los cinco módulos genéricos, los evaluados deberán responder un cuestionario socioeconómico que se compone de preguntas cortas que indagan por características del hogar y del núcleo familiar, entre otros.

Para el módulo de comunicación escrita, el tipo de pregunta es abierta, debido a que los estudiantes deben escribir un texto argumentativo a partir de una temática propuesta. Mientras que, en los módulos de lectura crítica, razonamiento cuantitativo, competencias ciudadanas e inglés, al igual que el cuestionario socioeconómico se utilizan preguntas de selección múltiple con única respuesta.

Los exámenes Saber Pro y T y T en el exterior están dirigidos a estudiantes de instituciones de educación superior que han aprobado el 75% de los créditos de sus respectivos programas de formación universitaria profesional, técnico profesional o tecnológico y que se encuentran fuera del país al momento de la aplicación del examen.

Proyectos especiales

Prueba saber 3°,5°, 7° y 9°

Estas se aplican en distintos establecimientos educativos del territorio nacional, mediante la realización de pruebas periódicas en la que se evalúan competencias básicas de los estudiantes. Igualmente, se contempla la aplicación de tres cuestionarios auxiliares, cuyo objetivo es recolectar información: socioeconómica, de factores asociados y de habilidades socioemocionales de los estudiantes. Los docentes y directores de grupo también presentan un cuestionario de factores asociados.

Evaluar para avanzar 3º a 11º

Evaluar para Avanzar es una estrategia del Gobierno Nacional que ofrece a la comunidad educativa un conjunto de herramientas de uso voluntario para apoyar la evaluación y acompañar los procesos de enseñanza de niños, niñas y jóvenes en todo el país.

Cada rector inscribe a sus estudiantes y docentes, y dependiendo del contexto, los docentes asignan la modalidad de presentación: Si un estudiante cuenta con un computador con conexión a internet, podrá presentarlo en la modalidad online. Si alguno de los estudiantes cuenta con un computador sin conexión a internet podrá presentarlo en la modalidad offline. Y para quien no cuente con un computador, el docente podrá entregarle cuadernillos descargables en la modalidad papel.

Con la iniciativa Evaluar para Avanzar, los docentes pueden realizar un diagnóstico de los niveles de aprendizaje alcanzados por los estudiantes e identificar posibles fortalezas y retos en cinco áreas del conocimiento: Matemáticas, Lenguaje, Ciencias Naturales, Ciencias Sociales e Inglés. Adicionalmente los docentes tienen acceso a cuestionarios auxiliares que recogen información acerca del desarrollo de las habilidades socioemocionales y el contexto socioeconómico de sus estudiantes.

Pruebas PONAL
Esta prueba se aplica para evaluar las aptitudes y competencias de los Patrulleros que son candidatos para ser admitidos al curso de capacitación para ingreso al grado de Subintendente. Para ello, se establece la aplicación de dos pruebas (Psicotécnica y Conocimientos Policiales) que permiten aportar información para identificar aquellos candidatos cuyas capacidades se aproximan, en mayor medida, al perfil establecido por la Policía Nacional.

Pruebas internacionales
El Icfes ha llevado a cabo la aplicación de distintas pruebas internacionales que evalúan la calidad de la educación del país y permiten analizar el nivel educativo colombiano bajo estándares internacionales. La información recolectada incluye un análisis del desarrollo de las competencias de nuestros estudiantes, sus habilidades socioemocionales, la relación de su desempeño con distintos factores asociados al aprendizaje, las prácticas de enseñanza y el clima escolar. Esto ha permitido que Colombia pueda tomar decisiones de política pública que permitan mejorar la calidad educativa.

Actualmente, Colombia participa en cinco pruebas dirigidas a estudiantes: PISA (Programme for International Student Assessment), PISA para Establecimientos Educativos (PISA for Schools), ERCE (Estudio regional comparativo y explicativo), SSES (Study on Social and Emotional Skills) e ICCS (International Civic and Citizenship Study). Además, participa en una encuesta y una prueba enfocada en profesores: TALIS (Teacher and Learning International Survey) y el Estudio TALIS basado en Video (TALIS Video Study), respectivamente. Anteriormente, el país también participó en TIMSS (Trends in International Mathematics and Science Study) y en PIRLS (Progress in International Reading Literacy Study).

Trámites y servicios

El Icfes tiene 5 trámites registrados en el Portal Único del Estado Colombiano:

- Inscripción, aplicación y resultados Examen de Saber 11°: (Ley 1324 de 2009 y Decreto 869 de 2010)
- Inscripción, aplicación y resultados Examen de Saber Pro y Saber TyT: (Ley 1324 de 2009 y Decretos 3963 y 4216 de 2009).
- Inscripción, aplicación y resultados Examen de Validación del Bachillerato: (Decreto 299 de 2009).
- Inscripción, aplicación y resultados Examen de Pre Saber: (Ley 1324 de 2009 y Decreto 869 de 2010)
- Reconocimiento de exámenes presentados en el exterior: (Decreto 869 de 2010)

Y como servicios asociados a trámites están registrados:

- Solicitud usuario Icfes: Este servicio está asociado a los trámites de inscripción, aplicación y resultados del Examen de Estado de la Educación Media Saber 11° y de inscripción, aplicación y resultados del Examen Pre Saber 11º (Examen de Ensayo). Su propósito es generar un código con el cual se identifican las instituciones educativas ante el Icfes para ingresar a nuestra plataforma y llevar a cabo los procesos de inscripción a los exámenes.

- Corrección de datos en nombres, apellidos, documento y/o tipo de documento de identidad y/o cambio legal de nombres: Este servicio está asociado a los trámites, inscripción, aplicación y resultados Examen Pre Saber (Examen de Ensayo), inscripción, aplicación y resultados Examen de Estado de la Educación Media, Saber 11°, inscripción, aplicación y resultados Examen Validación del Bachillerato e inscripción, aplicación y resultados Examen Saber Pro (antes ECAES). Su propósito es realizar las correcciones por errores de digitación en los registros realizados al examen (nombres, apellidos, tipo de documento y número de documento) y/o cambio legal de nombre por reconocimiento o situaciones legales. Se debe generar en las fechas establecidas según la publicación del calendario del año en mención o posterior a la publicación de resultado.

- Certificación para legalización o apostilla de documentos expedidos por el Icfes: Este servicio está asociado a los trámites, inscripción, aplicación y resultados Examen de Estado de la Educación Media, Saber 11°, inscripción, aplicación y resultados Examen Validación del Bachillerato e inscripción, aplicación y resultados Examen Saber T y T, Saber Pro (antes ECAES). Su propósito es certificar para la legalización o apostilla de los documentos que son expedidos por el Icfes para que estos tengan validez en el exterior y cumplir con los requisitos establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

- Resultados agregados de instituciones educativas: Este servicio está asociado a los trámites, inscripción, aplicación y resultados Examen de Estado de la Educación Media, Saber 11° e inscripción, aplicación y resultados Examen Saber Pro (antes ECAES). Su propósito es ofrecer al público la información correspondiente a los resultados agregados de los establecimientos educativos de todo el país en las pruebas Saber 11º y Saber Pro, con el fin de que éstos generen planes de acción y mejora para fortalecer la calidad educativa del país.

- Verificación de títulos expedidos por Icfes: Este servicio está asociado al trámite, inscripción, aplicación y resultados del Examen Validación del Bachillerato. Su propósito es ofrecer a los ciudadanos y a las empresas una herramienta por medio de la cual pueden confirmar la validez del diploma y/o el acta de grado expedidos por el Icfes.

- Verificación de los resultados Saber 11° y Validación del bachillerato: Este servicio está asociado a los trámites, inscripción, aplicación y resultados del Examen de Estado de la Educación Media Saber 11° e inscripción, aplicación y resultados del Examen Validación del Bachillerato. Su propósito es ofrecer a los jefes de Admisión de las instituciones de educación superior la verificación de resultados del Examen de Estado Educación Media (Saber 11°), obtenidos por los aspirantes interesados en ingresar a los diferentes Programas de Educación Superior.

- Consulta de resultados históricos (FTP): Este servicio está asociado a los trámites, inscripción, aplicación y resultados del Examen de Estado de la Educación Media Saber 11° e inscripción, aplicación y resultados del Examen Saber Pro (antes ECAES). Su propósito es brindar al público una base de datos con los resultados a nivel general de las pruebas aplicadas por el Icfes, la cual está dirigida a investigadores, grupos de investigación, etc. que quieran usar esta información en estudios.

- Certificaciones relacionadas con los resultados de los exámenes Saber 11° y Saber Pro: Este servicio está asociado a los trámites, inscripción, aplicación y resultados del Examen de Estado de la Educación Media Saber 11° e inscripción, aplicación y resultados del Examen Saber Pro. Su propósito es ofrecer certificados relacionados con la presentación y resultados de los

exámenes practicados por el Icfes como el certificado de asistencia para el Examen Saber Pro y el certificado de puesto para Saber 11° desde el año 2008 hasta el año 2015.

Asimismo, el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – Icfes, según la Ley 1324 de 2009 es una empresa estatal de carácter social del sector Educación Nacional, entidad pública descentralizada del orden nacional, de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, vinculada al Ministerio de Educación Nacional.

La citada Ley señala que el objeto de la entidad es ofrecer el servicio de evaluación de la educación en todos sus niveles y adelantar investigación sobre los factores que inciden en la calidad educativa, con la finalidad de ofrecer información para mejorar la calidad de la educación y añade que, de la misma manera, el Icfes podrá realizar otras evaluaciones que le sean encargadas por entidades públicas o privadas y derivar de ellas ingresos, conforme a lo establecido en la Ley 635 del 2000

Ahora bien, mediante el Decreto 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015., la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2015), mediante la sustitución del título 22 del Decreto 1083 de 2015, pasó a ser parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, estableciendo que las Entidades Públicas deben implementar los procesos de seguimiento, medición y análisis necesarios para mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de su sistema de gestión, y deben realizar seguimiento a la percepción de los ciudadanos respecto al cumplimiento de la Entidad.

Asimismo, de acuerdo con el artículo 2.2.22.3.10 *Medición de la Gestión y Desempeño Institucional* del capítulo 3 del Decreto 1083 de 2015, se estableció que la recolección de información necesaria para dicha medición se hará a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión - FURAG. La medición de la gestión y desempeño institucional se hará a través del índice, las metodologías o herramientas definidas por la Función Pública, sin perjuicio de otras mediciones que en la materia efectúen las entidades del Gobierno. Ahora bien, dentro de dicho formulario, se solicita a las entidades informar sobre la percepción de sus usuarios y grupos de interés, sobre su quehacer institucional.

Adicionalmente, según el artículo 2 de la Resolución 95 de 2020 del Icfes, "Por la cual se adopta el Plan Estratégico Institucional 2020-2023", en la cual se señalan los objetivos e indicadores trazados en dicho Plan, entre ellos el de medir la satisfacción de los grupos de interés priorizados en aspectos como calidad de los productos y/o servicios a partir de una encuesta de percepción, con el fin de medir el cumplimiento del objetivo estratégico de la Entidad.

Finalmente, una de las funciones de la Unidad de Atención al Ciudadano (UAC) según el Artículo Tercero de la Resolución 218 de 2014 del Icfes; es “Realizar las actividades descritas en los procedimientos de correspondencia, peticiones, quejas y reclamos, trámites, gestión del modelo del servicio y evaluación del servicio, cumpliendo los estándares de calidad definidos en los mismos”. Actualmente, la UAC, mide mensualmente la satisfacción de los ciudadanos, respecto al servicio prestado a través de los diferentes canales de atención. Sin embargo, se hace necesario no solo medir la satisfacción sino también la percepción de los grupos de interés del Instituto con relación a los servicios de evaluación de la educación, frente a Ítems como: (i) Pertinencia; (ii) Nivel de dificultad; (iii) Forma de aplicación; (iv) Manejo del material de examen; (v) Comprensión de los resultados; (vi) Calificación, entre otros.

De conformidad con lo anterior, es el mandato legal que trae consigo las citadas Leyes 1324 de 2009 y 635 de 2000, el que da origen a la necesidad de evaluar la educación en Colombia, y para ello, el Icfes despliega tres grandes actividades a saber:

a) Las pruebas Saber en sus diferentes modalidades, estos, Pre Saber, Saber 11 y Validación, Saber T y T y Saber Pro.
b) Los nuevos negocios, entendidos como las evaluaciones que son encargadas o contratadas por otras entidades para que el Icfes las adelante.
c) Las investigaciones sobre los factores que inciden en la calidad educativa.

Es por lo anterior, que en aras de desarrollar su objeto misional el Icfes interactúa con diferentes tipos poblacionales que demandan de los servicios brindados por la Entidad, cada uno desde el rol que le corresponde dentro del grupo de interés al que que pertenece, tal como se muestra en el siguiente cuadro:



Imagen 2. Grupos de interés del Icfes.

- Usuarios de información institucional: se encuentran las personas, empresas o entidades que hacen uso de información de las pruebas, investigaciones, gestión administrativa y financiera del Instituto y/o han presentado algún requerimiento, solicitud o aclaración de la información.
- Evaluados: corresponde a ciudadanos que han presentado alguna de las pruebas que ofrece el Icfes.
- Grupos de investigación e investigadores: corresponde a personas o grupos que realizan trabajo creativo y sistemático para la generación de conocimientos.
- Clientes institucionales: son instituciones públicas o privadas que buscan y/o contratan productos o servicios de investigación y/o evaluación ofrecidos por el Icfes.
- Entes del sector educativo: son instituciones públicas o privadas que hacen parte del sector educativo y que tienen una relación relevante en los tramites y servicios que ofrece el Instituto, tales como colegios, universidades, secretarias de educación entre otros.

- Proveedores: personas naturales o jurídicas que proveen o abastecen de bienes y servicios al Instituto. También se encuentran, las áreas o procesos internos que proveen insumos en la cadena de producción.
- Funcionarios de planta del Icfes: funcionarios del Icfes, que están a servicio de la entidad, el estado y la comunidad.
- Gobierno y órganos de control: son las autoridades que tienen por objeto dirigir, controlar y administrar las instituciones del Estado.
- Instituciones homólogas: entidades internacionales cuyas funciones se asemejan a las del Icfes.
- Medios de comunicación: entidades públicas o privadas que cubren y dan cuenta de las noticias relacionadas con el Instituto.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de conocer la percepción de los grupos de interés del Icfes, se requiere contar con la información actualizada de la percepción que tienen los ciudadanos respecto al servicio de evaluación de la educación en todos sus niveles, con el fin de que dicha información sea insumo para la toma de decisiones, que permitan el mejoramiento continuo de nuestros procesos para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Para una mejor comprensión de los grupos de interés del Instituto, se describirán a continuación, de manera sucinta cada uno:

Usuarios de Información: corresponde a personas o entidades que hacen uso de información de las pruebas, investigaciones, gestión administrativa y financiera de la entidad y/o han presentado algún requerimiento, solicitud o aclaración de la información. Esta categoría está conformada por unas subcategorías, a saber:

Rectores de Instituciones Educativas: Para efectos de este proceso, serán aquellos rectores que inscribieron a sus estudiantes al Examen Saber 11 durante el año 2022.
Rectores de instituciones de educación superior: Para efectos de este proceso, serán aquellos rectores que inscribieron a sus estudiantes al Examen Saber Pro & T y T durante el segundo semestre de 2022 y primer semestre de 2023.

Secretarios de Educación: Son los encargados de liderar la gestión de las Secretarías de Educación las cuales hacen parte de la organización administrativa de los 95 entes territoriales, de los cuales existen 26 certificados en el país y tienen la función de articular la política territorial para la prestación del servicio educativo con todos los actores de la comunidad: docentes y directivos docentes, estudiantes y padres de familia.

Sus necesidades más frecuentes se resumen así:

- Bases de datos
- Análisis y divulgación de los resultados para programas de nivelación académica y prevención de la deserción académica.
- Información sobre los resultados institucionales
- Publicación de la clasificación de planteles
- Reconocimiento a los estudiantes con mejor desempeño

- Procedimientos para colegios en situaciones especiales
- Atención oportuna a solicitudes a través de los canales de contacto
- Información para investigaciones periodísticas
- Criterios diferenciales de accesibilidad a la información

Evaluados: Son los ciudadanos de los distintos niveles educativos y graduados que requieren soporte para la inscripción, aplicación y consulta de resultados de los exámenes y gestión realizada con los mismos. Esta categoría está conformada por unas subcategorías, de acuerdo con el examen de su interés.

a) Los estudiantes de grado 11º, jóvenes generalmente interesados en ingresar a la educación superior que presentarán la prueba y/o que están interesados en la publicación de resultados.

b) Los estudiantes de secundaria y otras personas interesadas que desean familiarizarse con el Examen de Estado, los cuales solicitan información relacionada con el proceso de inscripción y consulta de procedimientos para presentar la prueba Pre Saber.

c) Los ciudadanos que desean presentar y/o consultar los resultados de la prueba de Validación, son personas mayores de 18 años que por distintas razones, no pudieron culminar oportunamente el bachillerato en Instituciones de Educación y que están interesados en validarlo para obtener el diploma de bachiller académico; normalmente requieren información acerca de los requisitos y condiciones de la prueba o sobre cómo acceder a los resultados.

d) Los jóvenes que desean presentar y/o consultar los resultados de la prueba Saber Pro y T y T; requieren información y/o apoyo para su proceso de inscripción, consulta de citación, aplicación del examen y/o publicación de resultados. Son estudiantes de programas técnicos profesionales, tecnológicos y universitarios que han aprobado por lo menos el 75% de los créditos académicos de los programas que cursan.

Sus necesidades se resumen de la siguiente manera:

- Procedimientos de inscripción y aplicación.
- Conocer la estructura y finalidad de las pruebas.
- Acceder a los resultados de las pruebas.
- Oportunidades para obtener el título de bachiller por Validación General.
- Trámites para repetir la prueba de estado.
- Atención oportuna a solicitudes a través de los canales de contacto.
- Criterios diferenciales para la aplicación de las pruebas y accesibilidad a la información.

Clientes Institucionales: Instituciones públicas o privadas que buscan y/o contratan productos o servicios de investigación y/o evaluación ofrecidos por el Icfes.

De manera general se enunciarán algunas de las entidades que componen este grupo:

a) Servicio Nacional de Aprendizaje- SENA: Es un establecimiento público del orden nacional, con personería jurídica, patrimonio propio e independiente, y autonomía administrativa; adscrito al Ministerio del Trabajo de Colombia. Ofrece formación gratuita a millones de colombianos que se benefician con programas técnicos, tecnológicos y complementarios que, enfocados en el desarrollo económico, tecnológico y social del país, entran a engrosar las actividades productivas de las empresas y de la industria, para obtener mejor competitividad y producción con los mercados globalizados.

b) La Policía Nacional de Colombia: Es un cuerpo armado de naturaleza civil, a cargo de la seguridad pública de la República de Colombia, adscrita al Ministerio de Defensa y encargada de garantizar el ejercicio de los derechos y libertades públicas, y que los habitantes convivan en paz4.

c) Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC): Es una Institución pública, garante de la ejecución de las penas, que ejerce la vigilancia, custodia, atención social y tratamiento de las personas privadas de la libertad, en el marzo de la transparencia, la integridad, los derechos humanos y el enfoque diferencial.5

d) Instituto Nacional para ciegos (INCI): Es una entidad de carácter técnico asesor adscrita al Ministerio de Educación, creada mediante el Decreto 1955 del 15 de Julio de 1955. Desde su creación el INCI trabaja para garantizar los derechos de los colombianos ciegos y con baja visión en términos de inclusión social, educativa, económica, política y cultural. Brindando servicios de asistencia técnica y asesoría a las demás entidades que a nivel nacional, territorial y local tienen a cargo la atención de las personas con discapacidad visual en el país.6

e) Instituto Nacional para sordos (INSOR): Es una entidad que tiene como objeto fundamental promover, desde el sector Educativo, el desarrollo e implementación de Política Pública para la Inclusión Social de la Población Sorda. En desarrollo de su objeto, el INSOR coordinara acciones con todos los entes de sector público y privado en las áreas de Competencia. 7

Las principales necesidades de esta categoría son:

- Calidad en los productos y servicios
- Evaluación de conocimientos generales y específicos
- Investigaciones
- Relaciones mutuamente beneficiosas

Gobierno y Órganos de Control: En esta categoría podremos apreciar desde dos puntos independientes pero armónicos, entidades que trabajan en pro del Estado Colombiano, ellas son: a) Ministerio de Educación Nacional- MEN: El Ministerio de Educación Nacional de Colombia (MEN) es un ministerio de la República de Colombia encargado de formular la política de educación nacional y fomentar el desarrollo de una educación competitiva y de calidad que genere oportunidades de progreso y prosperidad y contribuya a cerrar las brechas de inequidad.

Órganos de Control: Son aquellos organismos a los que la Constitución Política les confía las funciones relacionadas con el control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal. No están adscritos ni vinculados a las Ramas del poder público9.

Dentro de los órganos que se consultarán durante el estudio de percepción, tenemos:

- Procuraduría General de la Nación-PGN: Es la Entidad que representa a los ciudadanos ante el Estado. Es el máximo organismo del Ministerio Público, conformado además por la Defensoría del Pueblo y las personerías; su obligación velar por el correcto ejercicio de las funciones encomendadas en la Constitución y la Ley a servidores públicos10.
- Contraloría General de la República- CGR: Es el máximo órgano de control fiscal del Estado. Como tal, tiene la misión de procurar el buen uso de los recursos y bienes públicos y contribuir a la modernización del Estado, mediante acciones de mejoramiento continuo en las distintas entidades públicas.

Las necesidades más representativas de esta categoría son:

- Verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable.
- Eficiencia administrativa

Funcionarios de Planta del Icfes: Se entenderá para efectos de este anexo técnico a los funcionarios del Icfes, que están al servicio de la Entidad, el Estado y de la comunidad, mediante los cargos de carrera administrativa, provisionalidad y libre nombramiento y remoción.

Las necesidades más representativas de esta categoría son:

- Salario
- Bienestar familiar
- Seguridad y salud en el trabajo
- Formación
- Clima organizacional adecuado
- Crecimiento personal y profesional
- Garantía en el cumplimiento de los derechos constitucionales

Proveedores: Personas jurídicas que proveen o abastecen de bienes o servicios a la Entidad y personas naturales que prestan servicios a la Entidad. i. Condiciones contractuales que garanticen el equilibrio económico.

Las necesidades más representativas de esta categoría son:

- Oportunidad y cumplimiento con el pago por los servicios prestados
- Transparencia en la contratación
- Participación en las discusiones, cumplimiento de los compromisos y los protocolos
- Relaciones mutuamente beneficiosas.

Las necesidades de este grupo son:

Necesidades persona jurídica:

- Condiciones contractuales que garanticen el equilibrio económico
- Oportunidad y cumplimiento con el pago por los servicios prestados
- Transparencia en la contratación
- Participación en las discusiones, cumplimiento de los compromisos y los protocolos
- Relaciones mutuamente beneficiosas.

Necesidades persona natural:

- Cumplimiento con el pago del valor acordado como retribución por los servicios prestados en los términos y bajo los requisitos establecidos
- Garantizar el ejercicio de las actividades contractuales de manera autónoma e independiente
- Contar con apoyo y solución de inquietudes que se presenten con relación a la ejecución del contrato
- Seguridad y salud en el trabajo

Instituciones Internacionales Homólogas: Entidades internacionales cuyas funciones se asemejan a las del Icfes.

Las necesidades de este grupo son:

- Intercambio de buenas prácticas
- Intercambio de información

Medios de comunicación: entidades públicas o privadas que cubren y dan cuenta de las noticias relacionadas con el Instituto.

Las necesidades de este grupo son:

- Procesamiento de información
- Relaciones mutuamente beneficiosas
- Intercambio de información
- Participación ciudadana

Grupos de investigación o investigadores: corresponde a personas o grupos que realizan trabajo creativo y sistemático para la generación de conocimientos.

Las necesidades de este grupo son:

- Investigaciones
- Intercambio de información
- Accesibilidad
- Bases de datos

Entes del sector educativo: son instituciones públicas o privadas que hacen parte del sector educativo y que tienen una relación relevante en los tramites y servicios que ofrece el Instituto, tales como colegios, universidades, secretarias de educación entre otros.

Las necesidades de este grupo son:

- Bases de datos
- Análisis y divulgación de los resultados para programas de nivelación académica y prevención de la deserción académica.
- Información sobre los resultados institucionales
- Publicación de la clasificación de planteles
- Reconocimiento a los estudiantes con mejor desempeño
- Procedimientos para colegios en situaciones especiales
- Atención oportuna a solicitudes a través de los canales de contacto
- Información para investigaciones periodísticas
- Criterios diferenciales de accesibilidad a la información

Es importante señalar que, para el actual estudio de percepción, se tendrán en cuenta todos los grupos de interés del Instituto, por ello, detalla específicamente el perfil de cada grupo.

CONDICIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO.

El estudio permitirá con la información pertinente determinar la percepción de los diferentes grupos de interés del Icfes, mediante la construcción de una metodología que admita la comparabilidad y representatividad, a través de un análisis descriptivo de los resultados encontrados. Incluyendo la definición de atributos, brechas y se entregarán las recomendaciones como resultado de la interacción de los grupos de interés.

Para el estudio se requiere una primera fase de tipo cualitativo que permita identificar variables para definir el lineamiento de la fase cuantitativa y enriquecer posteriormente el análisis de la información.

El método cuantitativo desarrolla instrumentos de medición, recolección de datos y permite la aplicación de técnicas estadísticas para identificar los patrones o tendencias de comportamiento, probar teorías o hipótesis, y evaluar relaciones y efectos entre fenómenos. Por otro lado, el método cualitativo busca obtener información para descubrir o perfeccionar preguntas de investigación, consultar la opinión de los sujetos participantes de una situación o expertos para establecer el significado más profundo de eventos y situaciones, un tema, un proceso o una situación particular; también es útil para triangular datos, desarrollar nuevas teorías y marcos interpretativos de un fenómeno determinado.

Es por ello, que para este proceso se requiere construir instrumentos mixtos (cuantitativos y cualitativos), como, por ejemplo:

- Entrevistas
- Grupos Focales
- Encuestas

Tipos de instrumentos a ser aplicados:

INSTRUMENTO	DESCRIPCIÓN
Encuestas	La encuesta es una técnica de recolección de datos que consta de una serie de preguntas estandarizadas, hechas a una muestra representativa de la población de la que buscamos obtener información.
Entrevistas	Las entrevistas son un método de recolección de datos cualitativos que permiten recopilar una gran cantidad de información, sobre el comportamiento, actitud y percepción de los entrevistados.
Grupos Focales	El focus group se define de forma sencilla como una reunión de grupos de seis y hasta diez personas idealmente y un moderador que, comparten características y rasgos comunes. El objetivo es que el grupo pueda discutir de forma conjunta temas para conocer la opinión de un público objetivo concreto.

TAMAÑOS DE MUESTRA

Con base en la información suministrada por la Subdirección de Estadísticas del Instituto, el área determinó la muestra para el estudio propuesto, utilizando la siguiente formula:

$$n = \frac{z^2 \hat{S}^2}{e^2 + \frac{z^2 \hat{S}^2}{N}}$$

Esta fórmula es establecida por StatCan (Agencia oficial de estadísticas de Canadá) para el caso de un muestreo aleatorio simple (MAS). En esta fórmula z corresponde con el cuantil de una distribución normal estándar, S^2 la varianza estimada (se tomó la varianza de los puntajes globales como proxy para los cálculos), n el tamaño de muestra y e el error marginal.

Ahora bien, se realizó el cálculo usando el error muestral absoluto para proporciones, teniendo en cuenta un error marginal de 2.5 (e=2.5), con una confiabilidad del 95%.

De acuerdo con lo anterior e incluyendo la cantidad de instrumentos cualitativos por aplicar en el estudio, a continuación, se describen las cantidades a ser aplicadas para cada grupo de interés del Instituto:

INSTRUMENTO	MUESTRA
Encuestas a ciudadanos que presentaron el Examen Saber 11°	1.081
Encuestas a ciudadanos que presentaron el Examen Saber Pro y Saber T y T	1.079
Encuestas a rectores de colegio	983
Encuestas a rectores de instituciones de educación superior	294
Encuestas a Entes del Sector Educativo y clientes institucionales	89
Encuestas a funcionarios de planta del Icfes	96
Entrevistas a entes del sector educativo	5
Entrevistas a clientes institucionales	5
Entrevistas a proveedores	5
Entrevistas a Gobierno y Órganos de Control	5
Entrevistas a Instituciones homólogas referentes	2
Entrevistas a grupos de investigadores	5
Entrevistas a medios de comunicación	5
Grupos focales a evaluados	2
Grupos focales a usuarios de información	1
TOTAL	**3.657**

METODOLOGÍA

.

Partiendo de lo anterior, el Icfes requiere un proveedor a cargo de la estructuración, elaboración, toma de información a través de encuestas, evaluación y cálculo de la percepción del usuario con el Instituto, a través de una empresa que garantice la veracidad de la información recolectada y el suministro de resultados confiables para el Icfes.

Es importante destacar que, a través de este método de investigación y recolección de datos, la Entidad da cumplimiento a lo dispuesto en el Plan Estratégico Institucional 2020- 2023.

Lo anterior, corresponde a la aplicación de mínimo tres tipos de instrumentos para medir la percepción de los diferentes grupos de interés del Instituto, en el cual se garantice un total acumulado de 3.657

Las cuáles serán aplicadas durante la ejecución del contrato, así:

- La distribución a nivel nacional de los instrumentos durante la ejecución del contrato será determinada de acuerdo con la localización establecida para cada grupo de interés por el contratista y aprobada por el Icfes.
- Las mediciones deberán cumplir con los requerimientos técnicos expresados en este anexo, en los términos del proceso y con lo dispuesto por el Instituto, en la ejecución del contrato.

El estudio comprenderá los siguientes aspectos:

Formulario: Para la aplicación de las mediciones, el proveedor deberá estudiar, revisar, optimizar y entregar el formulario que aplicará, el cual evalúa el nivel de percepción de cada uno de los grupos de interés, según las necesidades de cada uno, así como los atributos para cada instrumento.

Importante señalar que, en la siguiente tabla se sugieren los atributos relacionados con la aplicación de cada instrumento. Sin embargo, los mismos pueden ser modificados por el proveedor, teniendo en cuenta su experticia en el proceso.

INSTRUMENTO	ATRIBUTO
Encuestas a ciudadanos que presentaron el Examen Saber 11°	Accesibilidad, oportunidad, enfoque diferencial, veracidad
Encuestas a ciudadanos que presentaron el Examen Saber Pro y Saber T y T	Accesibilidad, oportunidad, enfoque diferencial, veracidad
Encuestas a rectores de colegio	Oportunidad, calidad
Encuestas a rectores de instituciones de educación superior	Intercambio de información, relacionamiento, calidad
Encuestas a Entes del Sector Educativo y Clientes Institucionales	Atención, intercambio de información, relacionamiento, calidad
Encuestas a funcionarios de planta del Icfes	Intercambio de información
Entrevistas a entes del sector educativo	Atención, intercambio de información, relacionamiento, calidad
Entrevistas a clientes institucionales	Intercambio de información, relacionamiento institucional
Entrevistas a proveedores	Oportunidad, cumplimiento pagos, contratación
Entrevistas a Gobierno y Órganos de Control	Ediciencia, calidad, atención, confianza
Entrevistas a Instituciones homólogas referentes	Eficiencia administrativa , calidad
Entrevistas a grupos de investigadores	Investigaciones, accesibilidad, veracidad
Entrevistas a medios de comunicación	Procesamiento de información, veracidad, confianza
Grupos focales a evaluados	Accesibilidad, oportunidad, enfoque diferencial, veracidad
Grupos focales a usuarios de información	Accesibilidad, oportunidad, enfoque diferencial, veracidad

Entregables Etapa metodológica:

- Plan de trabajo, metodología, cronograma y alcance del contrato.
- Presentación de metodología a implementar en la encuesta telefónica / virtual.
- Guía de la encuesta que se realizará.
- Procedimiento para implementar la encuesta.
- Presentación de metodología a implementar en los focus group.
- Guía y cuestionario de las preguntas que se realizarán en los focus group.

Tamaño y Distribución de la Muestra de las Encuestas: El proponente deberá aplicar un total acumulado de 3.622 instrumentos cuantitativos distribuidos en una medición de acuerdo con la muestra aprobada por el Instituto, asegurando una confiabilidad del 95% y un máximo error permitido de 5%.

El tiempo estimado para la aplicación de cada instrumento de la encuesta no podrá ser superior a diez (10) minutos.

Herramienta Estadística: El contratista deberá describir dentro de la propuesta, la herramienta estadística cuantitativa utilizada para el cálculo del índice (grado) de percepción, sin embargo, será el Instituto, quien apruebe o desapruebe esta herramienta ofrecida, siendo potestativo la escogencia de una u otra por parte del Icfes.

Cronograma de Ejecución: La toma de información se efectuará a través de los instrumentos, aplicados, de acuerdo con la distribución de la muestra, deberá realizarse con la periodicidad que el Instituto indique para cada una. Atendiendo las disposiciones que para el efecto dicte el Icfes y asegurando siempre que se identifique el grupo de interés al que hace parte el usuario.
La población objetivo a evaluar, son hombres y mujeres mayores de catorce (14) años (De acuerdo con los lineamientos establecidos a través de la Ley de Habeas Data), pertenecientes a los estratos uno a seis, de las diferentes ciudades del País.

Instrumento y Crítica: El instrumento de evaluación del grado de percepción será el cuestionario estructurado que determine el atributo mínimo solicitado por el Icfes. El procedimiento deberá tener un proceso de crítica al 100% de las entrevistas realizadas y una auditoría mínimo del 50%.

El Icfes se reserva el derecho a realizar las auditorias y revisiones necesarias para verificar el cumplimiento de lo aquí descrito, así como de realizar auditorías para verificar la toma de información en campo. En caso de presentarse algún hecho que comprometa la veracidad de los datos y la información recolectada atribuible al contratista, es potestativo del Instituto, solicitar al contratista la toma de información y procesamiento nuevamente de la totalidad de la medición, sin perjuicio para el Icfes de lo que esta situación conlleve

La revisión, redacción y estructuración de las preguntas, el lugar de toma de la información, los cuestionarios específicos, cálculos e informes deberá ser realizada por el contratista de acuerdo con la información suministrada y aprobada por el Icfes.

El contratista previo a la toma de información de las diferentes mediciones deberá adelantar una prueba piloto de acuerdo con las disposiciones que en la materia determine el Icfes, y de la cual se deberá presentar un informe que permita realizar los ajustes y correcciones necesarias. La obtención de la información para cada medición se deberá iniciar a partir de las disposiciones que para el efecto dicte el Icfes.

Dentro de los informes, el contratista deberá entregar los siguientes subproductos por cada medición:

- Explicación metodológica: Debe incluir la ficha técnica del estudio junto con la explicación de la metodología aplicada y ajustes que se propongan.
- Análisis Segmentado: Análisis de cada una de las categorías de las variables de interés: Por género de los usuarios, edad, ocupación, estrato, georreferenciación, entre otros.
- Análisis Tendencial: Análisis de series históricas para poder inferir la tendencia de cada indicador. Debe tenerse en cuenta un trabajo de empate o de compatibilización con las mediciones realizadas en los contratos anteriores del mismo objeto, en los indicadores y/o variables que disponga el Icfes.
- Top two box: Análisis de la concentración de personas que poseen un nivel de satisfacción alto en determinado proceso, atributo o componente.
- Matriz de Prioridad: El contratista junto con los informes deberá presentar a consideración del Icfes; una matriz de prioridad u otro instrumento que cumpla la misma función, que permita priorizar la línea de acción sobre los diferentes atributos medidos. Junto con los anteriores informes, el contratista entregará al Instituto, una tabla dinámica y el archivo general de datos con los que se construya la tabla, con la siguiente información:

a) El grado de percepción del usuario por cada grupo de interés y atributo.

b) Resumen ejecutivo, tablas y gráficas que indiquen las tendencias. En este informe se deberán presentar las conclusiones frente a la toma de información y frente al Sistema de evaluación del Instituto, por cada atributo y grupo de interés.

c) El nivel de desagregación de los resultados, deben ser a nivel nacional, de manera que se pueda inferir sobre la percepción, en las principales ciudades.

PERFILES DEL EQUIPO REQUERIDO.

El contratista debe contar durante la ejecución del contrato con el equipo mínimo de trabajo descrito a continuación:

ROL	FORMACIÓN ACADÉMICA MINÍMA	EXPERIENCIA MINÍMA
GERENTE DE PROYECTO O COORDINADOR DE LA INVESTIGACIÓN. (1) Administrar, organizar y realizar la gestión necesaria para la óptima ejecución del contrato, tanto administrativa como operativamente, incluyendo la consolidación y entrega de informes requeridos por la supervisión del contrato, además de ser el canal de comunicación con el Instituto.	Profesional especializado en cualquier área del conocimiento.	Mínimo 4 años de experiencia certificada en Investigaciones de mercados.
SUPERVISOR DE CALIDAD (1) Encargado de realizar los monitoreos y acompañamientos que garanticen la calidad de los procesos pre- operativos, operativos y posoperativos, garantizando la verificación del 35% de la información capturada, y generando acciones que permitan la calidad de la información.	Profesional universitario en cualquier área del conocimiento.	Mínimo 4 años de experiencia certificada en gestión de calidad.
ENCUESTADORES Aplicación de los instrumentos, recolección y captura de la información, siguiendo las metodologías determinadas.	Técnicos o tecnólogos, estudiantes de últimos semestres de pregrado o recién egresados de programas en núcleo básico del conocimiento de Ciencias Sociales y Humanas, Administración, Publicidad, Matemáticas, Estadística.	Mínimo 6 meses de experiencia realizando encuestas, entrevistas u otro mecanismo de recolección de información
ENTREVISTADORES Aplicación de los instrumentos cualitativos, entrevistas a profundidad, para los rectores y secretarios de educación, debe tener fortaleza en habilidades comunicativas.	Profesionales de programas de núcleo básico del conocimiento de Ciencias Sociales y Humanas, Administración, Publicidad, Matemáticas, Estadística.	Mínimo 1 año de experiencia realizando encuestas, entrevistas u otro mecanismo de recolección de información

Importante señalar que, no se detalla cantidad de entrevistadores y encuestadores, debido a que será el proveedor quien determine la cantidad de personal necesario para aplicar todos los instrumentos, teniendo en cuenta su experticia en el proceso.

No debe existir ningún tipo de relación laboral entre el equipo de trabajo y/o el contratista y el Icfes.
El Icfes no aceptará cambios en el personal ofertado antes de iniciar la ejecución sin previa revisión y aprobación de los nuevos perfiles.

En cualquier momento de la ejecución del contrato, el supervisor podrá solicitar cambio de la persona que realizará el acompañamiento e implementación, si considera que no satisface los requerimientos necesarios para desarrollar adecuadamente el objeto contratado.
En caso de que el contratista requiera cambiar alguno de los profesionales que conforman el equipo de trabajo, este deberá tener un perfil igual o superior al exigido. En todo caso, el supervisor deberá aprobar, previamente, el reemplazo. Será por cuenta del CONTRATISTA el pago de los salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones de todo el personal que ocupe en la ejecución del contrato, igualmente la elaboración de los subcontratos necesarios, quedando claro que no existe ningún tipo de vínculo laboral del personal con el Icfes.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO Y ACTIVIDADES PRE-OPERATIVAS DE CAMPO

a) Se debe garantizar que, en la metodología, haya una primera etapa cualitativa y posterior a esta una cuantitativa, las cuales deben estar documentadas en la presentación del informe final del estudio.

b) Se debe hacer una revisión y validación de cada uno de los instrumentos que se implementarán en el estudio. El Icfes deberá aprobar dichos instrumentos, antes de que sean aplicados, por si se requiere hacer ajustes a los mismos.

c) El proveedor deberá informar cuál aplicativo de captura va a utilizar para el levantamiento de información, para cada una de las metodologías, así como, las condiciones y medidas de protección de datos con las que cuenta dicha herramienta para la captura de información. Teniendo en cuenta, que se debe dar cumplimiento a la Ley de Hábeas Data

ACTIVIDADES OPERATIVAS DE CAMPO

a) Durante este proceso se debe indicar el protocolo que se va a utilizar para el levantamiento de la información (las invitaciones, los acercamientos a los grupos de interés y los mensajes a enviar, entre otros que determine el operador).

b) El Icfes entregará las bases de datos sobre los universos de los grupos de interés, sin embargo, el contratista deberá garantizar por sus propios medios, la cobertura de la muestra, dando cumplimiento a la Ley de protección de datos personales

c) Durante esta etapa se deben definir las estrategias y plan de trabajo para recolección de la información.

d) Durante esta etapa se deben definir las estrategias que el proveedor establecerá para que la información recolectada en campo tenga la mayor confiabilidad. Para las encuestas o entrevistas se solicita que exista un acompañamiento de un supervisor de forma aleatoria (que no sea inferior al 10% de la muestra).

e) El proveedor deberá realizar la ejecución y aplicación de los instrumentos de acuerdo con las metodologías previamente definidas. Así mismo, el entrevistador y/o encuestador, siempre deberá mantener la imagen del contratista sin afectar la del Icfes.

ACTIVIDADES POST-OPERATIVAS DE CAMPO

a) El proveedor tendrá que compartir un informe que dé cuenta de los procesos de captura, digitación y codificación. Así como, hacer una verificación del 50% del total de los datos tabulados. Para el proceso de codificación, el libro de códigos debe ser aprobado por el Icfes antes de iniciar dicha actividad.

b) El proveedor deberá realizar el procesamiento de información y generar un informe detallado y ejecutivo con los resultados, junto con todos los anexos a que haya lugar.

ENTREGABLES

a. Cronograma del plan de trabajo detallado con las fases y actividades a desarrollar durante la investigación, que incluya fechas, responsables y entregables. Se debe entregar dentro de los 3 días hábiles después de la firma del acta de inicio del contrato.
b. Propuesta de plan operativo, que indique el procedimiento que se implementará para la aplicación de los instrumentos, el cual debe ser validado por el supervisor del contrato. Se debe entregar dentro de los 5 días hábiles después de la firma del acta de inicio del contrato.
c. Instrumentos (encuestas, preguntas de entrevistas y grupos focales) para cada grupo de interés y por cada Examen de Estado. Se debe entregar dentro de los 8 días hábiles después de la firma del acta de inicio del contrato.
d. Informes mensuales que permitan evidenciar el avance del estudio, la cantidad de documentos aplicados y ejecución del presupuesto.
e. Tablero de control: software, herramienta o aplicativo para el levantamiento de información, que permita a la supervisión del contrato, ver el avance de los resultados en tiempo real, así como, la ejecución del cronograma de actividades y el cumplimiento de estas.
f. Informe comparativo con los resultados del estudio de percepción que se realizó en el año 2021 (para ello, el Icfes entregará los resultados del estudio en mención, los cuales servirán como insumo para realizar la respectiva comparación).
g. Sabana de resultado con el detalle desagregado de cada una de las respuestas de las encuestas aplicadas, junto con las grabaciones del 100% de las entrevistas y grupos focales.
h. Informe reputacional del Icfes en redes y medios de comunicación.
i. Informe final del estudio que contenga como mínimo la siguiente información:

- Características del estudio (metodologías).
- Población y muestra.
- Dominios del estudio
- Diseño maestral.
- Confiabilidad de la muestra.
- Caracterización de la muestra.
- Resultados del estudio con hallazgos, indicador de satisfacción de los grupos interés priorizados, caracterización de nuestros usuarios.
- Matrices de prioridades (herramienta para optimizar la gestión del tiempo).
- Planes de mejoramiento.
- Conclusiones
- Recomendaciones para cada uno de los segmentos de pruebas de Estado, grupos de interés a nivel nacional y atributos cuestionados.

Se debe entregar de manera oficial y radicado el producto final del estudio de percepción, en formato Word (editable) y PDF debidamente diagramado y en Power Point de manera consolidada, según el protocolo de imagen y comunicaciones del Icfes.

ETAPA DE CIERRE

a) El proveedor deberá generar el análisis de los resultados que den cuenta de la medición de la percepción del Icfes. Este ejercicio se deberá presentar a la supervisión del contrato, detallando la metodología, los instrumentos y las fichas empleadas; y demás información generada, para un mejor entendimiento de los resultados obtenidos.

b) El proveedor deberá generar dos socializaciones de los resultados, en las instalaciones del Icfes, ubicado en la Calle 26 No. 69-76 Torre II Edificio Elemento

c) Toda la información que se genere, como producto de la ejecución del contrato, (protocolos, bases de datos, subproductos, informes, etc.) deberá entregarse de manera oficial y radicada a la supervisión en el sistema de gestión documental del Instituto, en un tiempo no superior a 10 días hábiles, antes de la finalización del contrato.

ALBA LILIANA ABRIL DAZA
Asesora de la Dirección para la Unidad de Atención al Ciudadano

Elaboró: Jessica Paola Peña - Unidad de Atención al Ciudadano