De conformidad con lo señalado en el inciso tercero del artículo 2.8.4.4.5 del Decreto 1068 de 2015 la Dirección General del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – Icfes, emite autorización en consideración a lo siguiente:

I. Antecedentes:

El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - Icfes, a través de la Dirección General, haciendo uso de sus facultades legales y reglamentarias conferidas por el Decreto 5014 de 2019, en su artículo 15, señala como funciones de la Secretaría General del Icfes, las siguientes: 1. Asesorar al director general en la formulación de políticas, normas, conceptos y procedimientos para la administración de los recursos humanos, físicos y financieros de la empresa. 2. Establecer, dirigir, coordinar y controlar las políticas, normas y procedimientos para la administración de los recursos físicos, financieros y el talento humano de la empresa, con criterios de eficiencia y eficacia. 3. Gestionar, administrar y controlar el servicio y trámites con los ciudadanos. 4. Dirigir, controlar y coordinar el Sistema General de Archivo de la empresa. 5. Dirigir y coordinar lo relacionado con la primera instancia de los procesos disciplinarios de los servidores de la empresa, de conformidad con las normas vigentes. 6. Participar en el proceso de identificación, medición y control de riesgos operativos relacionados con los procesos que se desarrollan en la dependencia. 7. Controlar el cumplimiento de las políticas de riesgo de liquidez definidas y aprobadas por la Junta Directiva. 8. Participar en la definición de la estrategia de tecnologías de soporte para los procesos a cargo de la Dirección General. 9. Participar en el proceso de identificación, medición y control de riesgos operativos relacionados con los procesos que se desarrollan en la dependencia. 10. Las demás que le sean asignadas, de acuerdo con la naturaleza de la dependencia.

Ahora bien, en el artículo 115 de la Ley 489 de 1998, se establece la Resolución 325 de 2010 "*Por la cual se crea el Grupo Interno de Trabajo denominado Unidad de Atención al Ciudadano*", con el propósito de garantizar una prestación articulada entre la ciudadanía y el Instituto ante las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que llegan a través de los canales de comunicación al Icfes.

Posteriormente, se establece la Resolución 218 de 2014 "*por la cual se consolidan y complementan las disposiciones expedidas para la creación del Grupo Interno de Trabajo denominado Unidad Atención al Ciudadano, se ajustan su objeto y funciones y se establecen las funciones del Coordinador*" refiere en su artículo 2 que, el grupo interno de trabajo denominado Unidad de Atención al Ciudadano, dependiente de la Secretaría General del Icfes, tiene como objetivo principal la atención a la ciudadanía y prestación del servicio de información mediante la solución efectiva de las peticiones, quejas y reclamos.

Para lograr este objetivo, el artículo 3 de la misma norma describe las funciones de la Unidad:

- Ejecutar los planes y programas para la atención y prestación del servicio al ciudadano con base en las políticas públicas, diagnósticos y atribuciones del sector y de la entidad.

- 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.

- Gestionar la respuesta a las PQRS a través de los sistemas de información y canales adoptados por el Icfes y respetando los criterios institucionales definidos.

- Desarrollar las actividades que le corresponden dentro del modelo de servicio de la entidad.

II. Necesidad de contratación:

El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación Icfes, ofrece y aplica a los estudiantes, ciudadanos, establecimientos educativos y de educación superior los exámenes de Estado: Saber 11, Pre Saber. Validación del Bachillerato, Saber Pro, T y T dentro y fuera del territorio nacional, por lo cual se brinda acompañamiento, atención y soporte a las solicitudes y necesidades que demanden los grupos de interés de la Entidad. Dichas solicitudes (PQRSDF), son canalizadas y gestionadas por la Unidad de Atención al Ciudadano, a través del sistema CRM del Instituto.

Teniendo en cuenta que una de las principales funciones asignadas a la Unidad de Atención al Ciudadano, es la responsabilidad de la recepción, radicación y reparto de las peticiones que presenten los ciudadanos, sin

perjuicio que excepcionalmente se realice la recepción de peticiones directamente ante otra área del Icfes por razones del servicio.

Importante señalar que, el Instituto terceriza la prestación del servicio de los canales de atención, mediante la contratación de un proveedor experto e idóneo en la materia, que no solo opera los canales de contacto, sino que diseña e implementa procesos integrales y efectivos, para mejorar la experiencia transversal de servicio de los grupos de interés.

Ahora bien, con el objetivo potencializar la estrategia de servicio que desarrolle tanto el nivel táctico como el estratégico, la Unidad de Atención al Ciudadano se encuentra liderando diversas actividades enfocadas a fortalecer la relación Icfes-ciudadano con el fin de mejorar la experiencia del usuario con el Icfes. Por ello, y teniendo en cuenta que las tendencias en experiencia del cliente son dinámicas, se ha identificado que tercerizar la gestión de transacciones del canal escrito, ha generado un alto índice de riesgo de respuesta impertinente e inoportuna al usuario final.

Por lo tanto, es de entenderse que cada una de estas PQRSDF requieren de mayor control y seguimiento, con el fin de dar manejo oportuno y pertinente, garantizando la calidad para la entrega de información, así como garantizar que dichas peticiones se respondan dentro de los términos establecidos por Ley.

De acuerdo con lo anterior, gestionar las transacciones escritas desde el Icfes con personal calificado permitirá:

- Gestionar de manera integral las PQRSDF escritas.
- Mejorar la identidad de marca a partir del servicio entregado a los ciudadanos.
- Asegurar los atributos de calidad, pertinencia y oportunidad en las respuestas a PQRSD escritas.
- Hacer de nuestro servicio una experiencia
- Promover la atención con criterio diferencial

Por consiguiente, desde la Unidad de Atención al ciudadano se debe garantizar la gestión oportuna y pertinente para dar cumplimiento y un buen cierre de ciclo a todas las PQRSDF que radican a la Entidad, lo cual se complementa con un acompañamiento constante, control y seguimiento al cumplimiento en términos de ley, planes de mejoramiento y estrategias en pro de la mejora continua del servicio prestado a nuestros grupos de interés, buscando solución a sus necesidades.

Con lo anterior, se pretende asegurar y mejorar el nivel de servicio, así como la pertinencia y oportunidad de respuesta en los tiempos que regula la Ley 1755 de 2015 "*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*", se requiere personal idóneo que pueda realizar de forma constante el monitoreo, acompañamiento y seguimiento a las de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, presentadas por los diferentes grupos de interés; especialmente cuando se trata de solicitudes recibidas a través de este nuevo modelo de servicio con ocasión a los trámites de inscripción, aplicación y resultados a las pruebas que aplica la Entidad.

Con lo expuesto anteriormente y teniendo en cuenta que la Unidad de Atención al Ciudadano no cuenta con personal suficiente para atender la necesidad descrita, se requiere de la contratación de cinco (5) personas para prestar sus servicios de apoyo en la gestión de PQRSDF de acuerdo con la normatividad vigente, las necesidades planteadas por los grupos de interés y las demás actividades anteriormente descritas.

III. Objeto de los contratos:

Que las cinco (5) personas a contratar desarrollarán el siguiente objeto:

> ***"Apoyar en la gestión de PQRSD que ingresen a la Entidad, a través de los canales de atención, de acuerdo con la normatividad vigente y las necesidades planteadas por los grupos de interés; así como proponer planes de mejora en el marco del modelo de servicio".***

IV. Plan anual de adquisiciones:

Que, las líneas a contratar se encuentran incluidas en el Plan Anual de Adquisiciones en las líneas 508, 509, 510, 511 y 513; lo anterior previa validación de la base de datos de la entidad denominada Plan Anual de Adquisiciones.

V. Autorización:

Que, En virtud de lo expuesto, y la necesidad manifestada por la Unidad de Atención al Ciudadano y la Secretaría General en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.8.4.4.5 del Decreto 1068 de 2015, se **AUTORIZA** la contratación referenciada según lo informado.

La presente se expide a solicitud de la Secretaría General - la Unidad de Atención al Ciudadano, con el fin de dar cumplimiento a los requisitos legales para la contratación del personal requerido.

Dado en la ciudad de Bogotá D. C., a los veintinueve (29) días del mes de abril de 2025.

BRAHIAM DANIEL MONTOYA ZULETA
Secretario General (E)

ELIZABETH BLANDÓN BERMÚDEZ
Directora General Icfes

Revisó: Camilo Moreno Hernández - Dirección General
Revisó: Brahiam Daniel Montoya Zuleta - Secretaría General
Revisó: Edwin Arley Garzón Riaño – Contratista Secretaría General
Revisó: David Fernando Diaz Palacio – Subdirector de la Subdirección Abastecimiento y Servicios Generales
Revisó: Víctor Raúl Tovar Méndez – Coordinador Grupo interno de trabajo de contratación de la Subdirección Abastecimiento y Servicios Generales
Revisó: Joaquín Andres Cassiani – Abogado Secretaría General
Proyectó: Rodrigo Andrés Cartagena Garay – Profesional especializado 03 – Subdirección de Abastecimientos y Servicios Generales
Elaboró: Jessica Peña Vargas - Profesional Unidad de Atención al Ciudadano