Icfes	SOLICITUD CERTIFICADO DE NO DISPONIBILIDAD DE PERSONAL		Código: GAB -FT057
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		Versión: 001
Clasificación de la información	[X] PÚBLICA	[ ] CLASIFICADA	[ ] RESERVADA

PARA: **ANA CECILIA VALENCIA AGUIRRE**
Subdirectora de Talento Humano

DE: **LUIS GONZAGA MARTINEZ SIERRA**
Secretario General

ASUNTO: Solicitud certificado de no disponibilidad

De manera atenta me permito solicitar certificación de no disponibilidad de personal del (o los) siguiente (s) perfiles tecnólogos con base en la siguiente información y justificación:

Objeto	Obligaciones	Perfil Requerido	Cantidad
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.	1. Tramitar y brindar respuesta a las PQRSDF que le sean asignadas por la supervisión del contrato, garantizando los atributos de oportunidad, calidad y pertinencia. 2. Gestionar un mínimo de cuarenta (40) PQRSDF diarias, en caso de que no cumpla con la productividad exigida, presentar a la supervisión del contrato, un informe con la respectiva justificación. 3. Participar en las mesas de trabajo y demás reuniones concernientes a la gestión de PQRSD y otras instancias designadas por la supervisión del contrato. 4. Garantizar y realizar seguimiento a los casos y solicitudes que le sean asignados por la supervisión del contrato. 5. Apoyar en el control y seguimiento al proceso de asignación y escalamientos de las PQRSDF atendidas por la Unidad. 6. Participar en la elaboración de los planes de mejoramiento, frente al comportamiento de las PQRSDF.	Categoría II Nivel 9 Título de formación tecnológica en cualquier área de núcleo de conocimiento, con 12 meses de experiencia laboral.	1

Icfes	SOLICITUD CERTIFICADO DE NO DISPONIBILIDAD DE PERSONAL		Código: GAB -FT057
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		Versión: 001
Clasificación de la información	[X] PÚBLICA	[ ] CLASIFICADA	[ ] RESERVADA

Justificación*:*

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.

Lo anterior, 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 seis (6) 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.

Por todo lo anterior se solicita la expedición de la certificación de no disponibilidad de personal debido a que:

- No existe personal en planta suficiente para llevar a cabo las actividades.
- El Manual de las Funciones y Competencias del Instituto no existe un perfil funcional para llevar a cabo el objeto y obligaciones contractuales.
- Las actividades contractuales no pueden ser realizadas por personal de planta debido al grado de especialización que requiere su ejecución.

Bogotá, D.C., Agosto de dos mil veinticinco (2025).

Luis Gonzaga Martínez Sierra
Secretario General
Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación

Revisó: Edwin Garzón Riaño – Contratista Secretaría General
Revisó: Cristian Andréi Sepúlveda – Abogado, Contratista Secretaría General
Elaboró: Jessica Peña Vargas – Profesional Unidad de Atención al Ciudadano