



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:

Que, 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 2009 y, de conformidad con lo establecido en el artículo 15, el cual 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.

Que, 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.

Que, 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:

Que, 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.

Que, 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.



Que, es 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.

Que, con el propósito de fortalecer la estrategia de servicio en sus niveles táctico y estratégico, la Unidad de Atención al Ciudadano viene desarrollando acciones orientadas a mejorar la relación entre el Icfes y sus grupos de interés, así como a optimizar la experiencia de los usuarios frente a los servicios y trámites a cargo de la Entidad.

Que, en ese contexto, y teniendo en cuenta la dinámica propia de la atención ciudadana y las exigencias actuales en materia de experiencia del usuario, se ha identificado la necesidad de fortalecer el control institucional sobre la gestión de las solicitudes escritas. Lo anterior, con el fin de mitigar riesgos asociados a respuestas inoportunas, imprecisas o que no atiendan de manera suficiente y pertinente las necesidades planteadas por los ciudadanos.

Que, por esta razón, las PQRSDF escritas requieren un seguimiento permanente que permita asegurar su adecuada gestión, la calidad de la información suministrada, la pertinencia de las respuestas y el cumplimiento de los términos legales establecidos para su atención.

Que, de acuerdo con lo anterior, la gestión de las solicitudes escritas desde el Icfes, con apoyo de personal calificado, permite:

- Gestionar de manera integral las PQRSDF escritas.
- Fortalecer la calidad del servicio prestado a los ciudadanos.
- Asegurar respuestas oportunas, pertinentes, claras y completas.
- Mejorar la experiencia de los grupos de interés frente a los canales de atención de la Entidad.
- Promover una atención con enfoque diferencial, cuando las condiciones del caso así lo requieran.

Que, en consecuencia, la Unidad de Atención al Ciudadano debe garantizar la gestión oportuna y pertinente de las PQRSDF radicadas ante la Entidad, así como el seguimiento al cierre efectivo de cada solicitud. Esta labor requiere acompañamiento constante, control sobre los términos legales, seguimiento a planes de mejoramiento y desarrollo de acciones orientadas a la mejora continua del servicio.

Que, con ello, se busca asegurar y mejorar los niveles de servicio, así como la oportunidad y pertinencia de las respuestas emitidas en el marco de la Ley 1755 de 2015, para lo cual se requiere contar con personal idóneo que apoye de manera permanente el monitoreo, acompañamiento y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás solicitudes presentadas por los diferentes grupos de interés, especialmente aquellas relacionadas con los trámites de inscripción, aplicación y resultados de las pruebas que administra el Icfes.

Que, atendiendo a 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 nueve (9) 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:

Las nueve (9) 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 723, 724, 725, 726, 727, 728, 729, 730, 731; lo anterior previa validación de la base de datos de la entidad denominada Plan Anual de Adquisiciones.

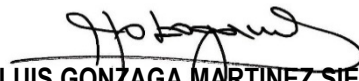


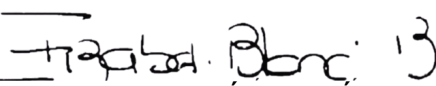
V. Autorización:

En virtud de lo expuesto, y la necesidad manifestada por la Secretaría General - Unidad de Atención al Ciudadano y 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 - 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 dieciséis (16) días del mes de julio de 2026.


LUIS GONZAGA MARTÍNEZ SIERRA
Secretario General Icfes


ELIZABETH BLANDÓN BERMÚDEZ
Directora General Icfes



Revisó: Camilo Moreno Hernández - Contratista Dirección General

Revisó: Rodrigo Alfonso Quintero - Contratista Dirección General

Aprobó: Luis Gonzaga Martínez Sierra - Secretario General

Revisó: Hernando Álvarez Urueña Contratista Secretaría General

Revisó: Leidy Yurany Corredor Ortiz – Contratista Secretaría General

Aprobó: David Fernando Díaz Palacio – Subdirector de Abastecimiento y Servicios Generales

Revisó: Piedad Liliana Benítez – Profesional Universitario Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales

Elaboró: Esteban Grajales Ciro – Contratista Secretaría General