

(Aplica para los pagos de contratos/convenios excepto los de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión)

1. DATOS GENERALES

ORDEN DE COMPRA No:	148893	FECHA:	14 de julio de 2025
CONTRATISTA:	C&C SERVICES SAS		
OBJETO:	PRESTAR SERVICIOS BPO PARA LA ATENCIÓN DE PQRS DE LA DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR.		
VALOR:	MIL CIENTO TRES MILLONES CIENTO SESENTA MIL SETECIENTOS SEIS PESOS CON NOVENTA Y NUEVE CENTAVOS MCTE (\$1.103.160.706,99)		
PLAZO:	INICIO: 24 de julio de 2025	TERMINA: 31 de diciembre de 2025	
NÚMERO DE PAGO	1		

2. DETALLE DE LOS BIENES / SERVICIOS RECIBIDOS

Yo Marcel Camilo Cepeda Jiménez en mi calidad de Supervisor de la orden de compra, en cumplimiento de las funciones previstas la orden de compra, certifico el recibo a satisfacción de los bienes /servicios cuyas características se describen a continuación:

OBLIGACIÓN / PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS
Atender los radicados mínimos proyectados, teniendo en cuenta los porcentajes establecidos por mes, los cuales permiten la medición de los indicadores establecidos	Durante los días comprendidos entre el 28 y el 31 de julio no se atendieron PQRS. En este periodo se adelantaron actividades de contratación, inducción y capacitación del personal.
Realizar el seguimiento de los servicios prestados y entregar los resultados gerenciales, estadísticos y de mejores prácticas de gestión de atención al cliente en el Ministerio	Durante los días 28 al 31 de julio se efectuó seguimiento al proceso de aprendizaje y conocimiento de los diferentes frentes, con el fin de entregar los resultados de participación de las capacitaciones programadas
Llevar el registro de clientes atendidos, definir tipificación teniendo en cuenta los motivos de consulta, tiempos de atención y de espera, gestión realizada y demás aspectos e informes que requiera la Entidad	Durante los días 28 al 31 de julio únicamente se llevó el registro de asistencia a las capacitaciones realizadas, teniendo en cuenta que no se asignaron PQRS para gestión
Coordinar, atender y garantizar el servicio integral objeto del contrato, cumpliendo con lo establecido en los documentos de estudios previos, requerimientos técnicos mínimos del servicio PQRS con el personal asignado para este proceso	Se realiza el proceso de contratación, cumpliendo con lo establecido por el MEN para dar ejecución al proceso

**FORMATO - CERTIFICADO RECIBO A
SATISFACCIÓN PARA PAGO**

Código: CN-FT-86
Versión: 02
Rige a partir de su publicación
en el SIG

Hacer seguimiento de la gestión y garantizar continuo mejoramiento.	La supervisión efectuó seguimiento y acompañamiento a las capacitaciones de los diferentes frentes, garantizando la asistencia de los equipos y estableciendo lineamientos cuando fue necesario. De la misma manera se contaba con el personal del MEN para dar claridad al acompañamiento y veracidad de la información
Presentar el organigrama y las hojas de vida del personal directivo y staff vinculado al contrato para aval y aprobación de la Dirección de Calidad para la Educación Superior del Ministerio de Educación Nacional	Otrosí y hojas de vida del staff establecido, para validación por parte del MEN
Conformar un archivo con los guiones, bases de datos, tipificaciones, tablas, bitácoras, resultados de las actividades realizadas, estadísticas y análisis protocolos y en general toda la información y todos los documentos generados o desarrollados durante la ejecución del contrato y entregarlos a la Dirección de Calidad para la Educación Superior, a la terminación del contrato o cuando este le solicite	Registro de asistencia en Excel de las capacitaciones ejecutadas entre el 28 y el 31 de julio
Responder a la Supervisión y al Ministerio todas las observaciones técnicas y administrativas en cuanto a la operación y calidad de los servicios contratados	Avances de las capacitaciones y se atendieron solicitudes del supervisor del contrato
Remitir informe diario de la gestión realizada y de la medición de niveles de satisfacción	A través del canal de WhatsApp se remitió un avance de las capacitaciones y actividades ejecutadas entre el 28 y el 31 de julio
Remitir informe mensual del consolidado de actividades realizadas	Informe mensual adjunto
Garantizar que, en los contratos, que se suscriba con el personal de la operación asignado a EL MINISTERIO para la ejecución del contrato, se incluya la cláusula de confidencialidad que indica lo siguiente: "Guardar estricta confidencialidad sobre toda la información por la parte originadora y conocida en virtud del desarrollo y ejecución del presente Contrato"	Se garantiza la confidencialidad mediante la firma de los contratos que incluye el Anexo No.1 "Acuerdo de confidencialidad C&C Services SAS", las consideraciones, las cláusulas y la firma de cada trabajador para el desarrollo y ejecución del presente contrato.
OBSERVACIONES	
Ninguna	

**FORMATO - CERTIFICADO RECIBO A
SATISFACCIÓN PARA PAGO**

Código: CN-FT-86

Versión: 02

Rige a partir de su publicación
en el SIG

Se deja constancia que las anteriores obligaciones/productos cumplen con las especificaciones técnicas previstas en el contrato/convenio.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., el 9 de septiembre de 2025.



Marcel Camilo Cepeda Jiménez
N° C.C.1018431718

Nota: El presente certificado debe publicarse en la plataforma SECOP. Lo anterior, sin perjuicio de diligenciar los formatos previstos en el SIG para ingreso de bienes al almacén y/o entrada de documentos al Centro de Documentación.

1ra copia: Expediente contractual

2da. copia: Interventor/Supervisor

3ra copia: Contratista