

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

**1. DATOS GENERALES**

CONTRATO/CONVENIO No:	157176	FECHA:	04/12/2026
CONTRATISTA:	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024		
OBJETO:	PRESTAR LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO POR LOS CANALES DEL CENTRO DE CONTACTO (TELEFÓNICOS Y VIRTUALES), Y ATENCION PERSONALIZADA QUE OFRECE EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL.		
VALOR:	\$3.034.400.358,68		
PLAZO:	INICIO: 04/12/2025	TERMINA: 31/07/2026	
NÚMERO DE PAGO	04		

**2. DETALLE DE LOS BIENES / SERVICIOS RECIBIDOS**

Yo **Diveith Diana Cristina Davila Gomez** en mi calidad de Supervisor/Interventor del contrato/convenio, en cumplimiento de las funciones previstas en el contrato/convenio, certifico el recibo a satisfacción de los bienes /servicios cuyas características se describen a continuación:

OBLIGACIÓN / PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS
Remitir informe mensual del consolidado de las actividades realizadas por los agentes y de los servicios ejecutados.	El contratista remitió el informe mensual consolidado de la operación, el cual contiene el detalle de las actividades desarrolladas por los agentes, los indicadores de gestión, el volumen de contactos atendidos por canal y el análisis de resultados correspondientes al periodo reportado.
Garantizar que en los contratos que se suscriban con el personal de la operación asignado al MEN 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".	Los contratos suscritos con el personal asignado a la operación incluyen la cláusula de confidencialidad requerida por el Ministerio, conforme a las condiciones establecidas para la prestación del servicio.
Revisar la documentación del personal que actualmente apoya a la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía (SRC), y considerar su vinculación siempre y cuando cumpla con las condiciones de reclutamiento y selección, así como con el perfil solicitado por el MEN para tal efecto.	La documentación y perfiles del personal asignado a la operación, cumple los requisitos establecidos para el desarrollo de las actividades del servicio.
Prestar el servicio de acuerdo con el horario establecido, en el FRONT (atención personalizada), CALL CENTER y web será de: 7:00 am a 7:00 pm de lunes a viernes, en	Se garantizó la prestación continua del servicio de atención a través de los canales FRONT, CALL CENTER, web y chatbot, conforme a los horarios establecidos para la operación durante el periodo

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

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

turnos establecidos por el supervisor según métricas; chatbot 7x24 hrs. Se organizarán los horarios del personal en turnos que no sobrepasen el máximo de horas establecidas para la jornada máxima legal.	reportado.
Cumplir con los salarios y beneficios establecidos para el personal en la ficha técnica del acuerdo marco servicios BPO, ya que, el supervisor de la orden de compra por parte del Ministerio verificará que se realice el pago de los salarios establecidos 100 % prestacional.	El contratista cumplió con las condiciones salariales y prestacionales del personal vinculado a la operación, conforme a lo establecido en la ficha técnica del Acuerdo Marco de Servicios BPO.
Realizar las llamadas salientes de acuerdo con las necesidades de las campañas que lance el MEN.	Durante el periodo reportado no se requirió por parte del Ministerio la ejecución de campañas que implicaran la realización de llamadas salientes. No obstante, se verificó la disponibilidad operativa y técnica por parte del contratista para la ejecución de estas actividades en caso de ser requeridas por la entidad.
Enviar mensajes de texto a celular SMS, mensajes masivos y/o personalizados de acuerdo con las campañas que se presenten en el MEN.	Durante el periodo reportado no se requirió por parte del Ministerio la ejecución de campañas que implicaran el envío de mensajes de texto (SMS) masivos o personalizados. No obstante, se verificó la disponibilidad operativa y técnica por parte del contratista para la ejecución de estas actividades en caso de ser requeridas por la entidad.
Orientar y asistir a los ciudadanos en los trámites y servicios de competencia del MEN.	El contratista garantizó la prestación del servicio de orientación y asistencia a los ciudadanos en relación con los trámites, servicios y programas del Ministerio de Educación Nacional a través de los diferentes canales de atención.
Recepcionar y orientar las quejas, reclamos, peticiones y felicitaciones que lleguen por los diferentes canales de comunicación del MEN.	El contratista recepciono, registro y asigno las PQRSDf radicadas a través de los diferentes canales de atención, conforme a los procedimientos establecidos para la gestión de solicitudes ciudadanas.
Realizar campañas telefónicas salientes o envíos de mensajes de texto para contactar a los clientes del MEN de acuerdo con las necesidades que se presenten.	El contratista cumplió con la realización de campañas telefónicas salientes y/o el envío de mensajes de texto, orientadas a contactar a los ciudadanos del Ministerio de Educación Nacional, de acuerdo con las necesidades de atención e información de la ciudadanía durante el periodo reportado.
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 MEN.	El contratista realizó la entrega de los reportes de seguimiento a la operación, los cuales incluyen indicadores de desempeño, resultados estadísticos y análisis de la gestión del servicio de atención al ciudadano.
Cumplir con el 100% de agentes requeridos para atender los contactos solicitados por los	El contratista cumplió con la disponibilidad del personal requerido para la operación durante el

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

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

ciudadanos clientes, y de acuerdo con la demanda real por días y horas de servicio.	periodo reportado, garantizando la atención de los contactos solicitados por el Ministerio.
Realizar la medición de los niveles de satisfacción de los clientes y ciudadanos con relación a los trámites y servicios que presta el MEN a través de la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía.	El contratista aplicó los mecanismos de medición de satisfacción de los ciudadanos y realizó la entrega de los resultados consolidados correspondientes al periodo evaluado.
Garantizar el servicio integral objeto del contrato, cumpliendo con lo establecido en los documentos de estudios previos, anexo técnico, requerimientos técnicos mínimos del servicio telefónico y virtual con el personal asignado para este proceso.	Se verificó la prestación del servicio integral objeto del contrato, evidenciando el cumplimiento de lo establecido en los estudios previos, el anexo técnico y los requerimientos técnicos mínimos del servicio telefónico y virtual, mediante el personal asignado para la operación durante el periodo reportado.
Garantizar la disponibilidad y funcionalidad de todos los recursos físicos, técnicos, tecnológicos, humanos y demás requeridos para el óptimo y oportuno funcionamiento y prestación del servicio integral.	El contratista garantizó la disponibilidad y correcto funcionamiento de los recursos físicos, técnicos, tecnológicos y humanos requeridos para la prestación del servicio durante el periodo reportado.
Hacer entrega de las líneas telefónicas una vez finalizada la ejecución de la operación, y colaborar en la transición del servicio del centro de contacto al nuevo contratista. Esto incluye proporcionar toda la información necesaria, como bases de datos y volumetrías, para asegurar una migración efectiva al nuevo contratista. Para realizar esta entrega, el contratista deberá contar con la autorización del MEN.	Durante el periodo reportado no se ha requerido la entrega de las líneas telefónicas ni la transición del servicio del centro de contacto a un nuevo contratista, toda vez que la operación del contrato continúa en ejecución.
Responder al Supervisor y al MEN todas las observaciones técnicas y administrativas en cuanto a la operación y calidad de los servicios contratados.	El contratista cumplió con la atención y respuesta oportuna a las observaciones técnicas y administrativas formuladas por el Supervisor y el Ministerio de Educación Nacional en relación con la operación y la calidad de los servicios contratados durante el periodo reportado.
Reemplazar a los agentes que solicite el supervisor previa justificación con base en los criterios de rendimiento. El proveedor cuenta hasta con el 30% del tiempo inicialmente definido para aprovisionar el recurso humano, y reemplazar los Agentes, que deberán cumplir el perfil inicial de la Orden de Compra.	Se evidenció que el contratista realiza el reemplazo del personal cuando se presentan novedades o solicitudes del supervisor, gestionando la contratación del recurso humano a la mayor brevedad posible y garantizando que los agentes cumplan con el perfil definido en la Orden de Compra.
Garantizar todas las herramientas necesarias para la prestación del servicio a través de la opción de teletrabajo para los agentes que se contratan bajo esta modalidad. El proveedor deberá garantizar la entrega y configuración de todos los recursos físicos, técnicos y tecnológicos necesarios para el inicio de la	El contratista garantiza las herramientas necesarias para la prestación del servicio bajo la modalidad de teletrabajo, asegurando la disponibilidad de los recursos físicos, técnicos y tecnológicos requeridos para la operación, así como la correcta configuración de las herramientas, pruebas de conectividad y

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

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

<p>operación dentro del período de aprovisionamiento establecido. Esto incluye la instalación de los equipos, la configuración de las herramientas tecnológicas, las pruebas de conectividad y la disponibilidad de los canales de atención (telefónicos, virtuales y presenciales) conforme a las especificaciones del MEN.</p>	<p>funcionamiento de los canales de atención conforme a las especificaciones definidas por el MEN.</p>
<p>El proveedor deberá garantizar el acceso continuo y seguro a las páginas web, sistemas, plataformas y aplicativos del Ministerio de Educación Nacional, necesarios para el adecuado desarrollo de la operación, incluyendo los servicios de atención, registro y gestión de solicitudes ciudadanas.</p>	<p>El contratista garantiza el acceso continuo y seguro a las páginas web, sistemas, plataformas y aplicativos del Ministerio de Educación Nacional necesarios para el desarrollo de la operación, permitiendo la adecuada prestación de los servicios de atención, registro y gestión de solicitudes ciudadanas.</p>
<p>El proveedor deberá asegurar que todos los equipos asignados al personal del Centro de Contacto cuenten con acceso a las páginas web del gobierno y de las entidades relacionadas con las funciones del MEN, incluyendo los dominios "gov.co" y "edu.co", tales como las Secretarías de Educación e Instituciones Educativas.</p>	<p>El contratista garantiza que los equipos asignados al personal del Centro de Contacto cuentan con acceso a las páginas web del gobierno y de las entidades relacionadas con las funciones del Ministerio de Educación Nacional, incluyendo los dominios "gov.co" y "edu.co", lo cual permite la adecuada gestión de la información requerida para la atención a la ciudadanía.</p>
<p>El contratista deberá garantizar que los equipos destinados al personal operativo, de supervisión y de control de calidad cuenten con acceso al correo institucional, Microsoft Teams, SharePoint y Microsoft 365, plataformas en las cuales se encuentra la información requerida para la gestión, coordinación y seguimiento de la operación.</p>	<p>El contratista garantiza que los equipos destinados al personal operativo, de supervisión y de control de calidad cuentan con acceso al correo institucional, Microsoft Teams, SharePoint y Microsoft 365, plataformas necesarias para la gestión, coordinación y seguimiento de la operación.</p>
<p>Los equipos asignados al supervisor operativo y al líder de calidad deberán ser computadores portátiles, con capacidad para conectarse de manera segura a la red del MEN. Esto con el fin de permitir su movilidad y acceso en tiempo real a la información institucional durante las jornadas presenciales o las actividades de control y seguimiento en las instalaciones del Ministerio.</p>	<p>Los equipos asignados al supervisor operativo y al líder de calidad corresponden a computadores portátiles con capacidad para conectarse de manera segura a la red del Ministerio de Educación Nacional, lo que permite su movilidad y el acceso en tiempo real a la información institucional para el desarrollo de las actividades de control y seguimiento.</p>
<p>Entregar al supervisor del contrato, cuando este lo requiera, copia de los contratos laborales o de prestación de servicios suscritos con los agentes y demás personal asignado para la ejecución de la operación. Dichos documentos deberán evidenciar el cumplimiento de las condiciones laborales, salariales y prestacionales establecidas en la ficha técnica del Acuerdo Marco de Precios de servicios</p>	<p>Durante el período objeto del presente informe, el supervisor del contrato no requirió al contratista la entrega de copias de los contratos laborales suscritos con los agentes y demás personal asignado a la operación.</p>

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

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

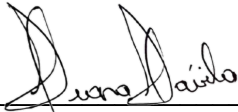
BPO, así como la inclusión de la cláusula de confidencialidad exigida por el Ministerio de Educación Nacional.

**OBSERVACIONES**

Con base en la revisión de los informes de operación, reportes del sistema, evidencias documentales y demás soportes presentados por el contratista, se verificó el cumplimiento de las obligaciones contractuales correspondientes al periodo evaluado, por lo cual se emite el presente recibo a satisfacción para efectos del trámite de pago.

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 15 de abril de 2026.



**Diveith Diana Cristina Davila Gomez**  
N° C.C. 1.015.406.479

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