

(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	5		

2. DETALLE DE LOS BIENES / SERVICIOS RECIBIDOS

Yo Marcel Camilo Cepeda Jiménez en mi calidad de Supervisor de la orden de compra 148893 de 2025, en cumplimiento de las funciones previstas en 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 el mes de noviembre se atendieron un total de 4.532 PQRS. La información está consolidada en el tipificador diario de PQRS y en el informe de gestión.
Orientar y asistir a los ciudadanos en los trámites y servicios de competencia de las Direcciones de Calidad para la Educación Superior y la Subdirección de Apoyo a la Gestión de Instituciones de Educación Superior que hace parte de la Dirección de Fomento de la Educación Superior	Se brindó orientación y gestión de trámites a los ciudadanos de forma continua durante el mes de noviembre, mediante la gestión oportuna de PQRS asignadas en el sistema de gestión documental SGDEA.
Llevar a cabo la sincronización de los actos administrativos que le designe la subdirección de aseguramiento, en las plataformas internas que para esto el Ministerio estipule	Se realizó identificación y envío de peticiones y documentos para su posterior sincronización, en cumplimiento del proceso.
Recibir y orientar las quejas, reclamos, peticiones y felicitaciones presentadas en relación con los trámites del viceministerio de Educación Superior por los ciudadanos y que estén registradas por los diferentes canales de	Durante el mes de noviembre se gestionaron un total de 4.532 PQRS.

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

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

comunicación del Ministerio de Educación Nacional	
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	Resultados entregados en el informe de gestión del mes de noviembre, incluyendo análisis estadísticos y planes de acción, buscando acciones correctivas y/o preventivas en la gestión de respuestas a las PQRS de cada una de las áreas
Realizar la medición de los niveles de satisfacción de los clientes y ciudadanos con relación a los trámites y servicios que presta el Viceministerio de Educación Superior del Ministerio de Educación Nacional	Se realizaron mediciones a través del monitoreo aleatorio de calidad, para determinar la calidad de respuestas e identificar oportunidades de mejora, con el fin de aumentar la satisfacción del cliente. Resultados adjuntos en el informe de gestión del mes de noviembre 2025.
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	Se generó diariamente el tipificador con productividad por agente, incluyendo tipologías, tiempos de atención, estado del SGDEA y demás aspectos solicitados por la Entidad.
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 llevó a cabo supervisión diaria de las actividades de atención por parte de la supervisora de CYC, con retroalimentación continua para garantizar la calidad del servicio, conforme a los lineamientos establecidos por el Ministerio.
Brindar respuesta de manera oportuna a las PQRS relativos a los temas relacionados con Convalidaciones de educación superior y Registro Calificado de la Subdirección de Aseguramiento en particular aquellas necesarias para las evaluaciones académicas que se deben surtir ante los expertos evaluadores de la CONACES; así como del grupo de Acreditación en Alta Calidad (CNA) y a los temas relacionados con la Subdirección de Inspección y Vigilancia	Se gestionaron las PQRS asignadas a los diferentes frentes mediante herramientas y documentos establecidas para garantizar una atención oportuna y coherente a los temas técnicos.
Hacer seguimiento de la gestión y garantizar continuo mejoramiento.	La supervisión, liderada por la supervisora de CYC, realizó seguimiento constante a los frentes de trabajo, garantizando el cumplimiento diario de las actividades y proponiendo ajustes y mejoras continuas para optimizar la atención
Efectuar el control de calidad de los servicios prestados, para lo cual el proponente debe presentar al inicio de la ejecución del contrato, la propuesta de evaluación de calidad, para el servicio, ante la Dirección de Calidad para la Educación Superior	Durante el mes de noviembre se realizó el monitoreo del 10% del total de PQRS gestionadas, con el objetivo de verificar la calidad del servicio y establecer compromisos de mejora por parte de los agentes.
Presentar el organigrama y las hojas de vida del personal directivo y staff vinculado al contrato	Al inicio del proyecto se entregaron los contratos, hojas de vida y Otrosí del staff designado,

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

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

para aval y aprobación de la Dirección de Calidad para la Educación Superior del Ministerio de Educación Nacional	cumpliendo con el requisito de aprobación por parte del supervisor del contrato.
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	Se comparte a través del OneDrive todos los anexos y soportes adjuntos al informe de gestión, incluyendo tipificador de la gestión diaria de PQRS, monitoreos de calidad, registro de capacitaciones, entre otra información que soporta la ejecución del contrato.
Responder a la Supervisión y al Ministerio todas las observaciones técnicas y administrativas en cuanto a la operación y calidad de los servicios contratados	Se atendieron a satisfacción todas las observaciones y requerimientos técnicos y administrativos realizados por el supervisor del contrato MEN y el personal del Ministerio
Remitir informe diario de la gestión realizada y de la medición de niveles de satisfacción	Se recibe a través del OneDrive la información de productividad registrada diariamente en la Matriz Tipificador PQRS MEN por cada uno de los agentes, incluyendo la gestión realizada, las observaciones y otras actividades realizadas.
Remitir informe mensual del consolidado de actividades realizadas	Se remitió por parte del contratista el respectivo informe mensual, incluyendo todas las actividades realizadas y evidencias correspondientes.
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"	Todos los contratos del personal asignado incluyen la cláusula de confidencialidad exigida. Se garantiza el cumplimiento de este compromiso
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 la orden de compra.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., el 10 de diciembre 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