

**INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN O  
INTERVENTORÍA DE CONTRATO O CONVENIO  
No. 01**

INFORMACIÓN GENERAL					
Marque con una X el tipo de documento:					
<b>CONTRATO</b>		<b>CONVENIO</b>		<b>ORDEN DE ACEPTACIÓN</b>	X
Espacio para registro					
<b>Número:</b>	157176	de	2025		
<b>Objeto:</b> PRESTAR LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO POR LOS CANALES DEL CENTRO DE CONTACTO (TELEFÓNICOS Y VIRTUALES), Y ATENCIÓN PERSONALIZADA QUE OFRECE EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL.					
<b>Contratista:</b>	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024				

INFORMACIÓN DE LA EJECUCIÓN					
<b>Registro Presupuestal (artículo 42 ley 80):</b>	10	de	diciembre	de	2025
<b>Fecha aprobación de Pólizas Garantías:</b>	11	de	diciembre	de	2025
<b>Fecha de inicio:</b> Debe ser la misma de la fecha del acta de inicio	11	de	diciembre	de	2025
<b>Duración total:</b>	229 días calendario				
<b>Fecha de terminación:</b>	31	de	julio	de	año

Prórrogas						
Adicional No.		Tiempo (días calendario)				
1	N/A	N/A				
2						
<b>Fecha de terminación de acuerdo con la prórroga:</b>		N/A	de	N/A	de	N/A

Adiciones		
Adicional No.		Valor (\$)
1	N/A	N/A
2		
<b>Valor total:</b>	<b>\$ Valor suscrito en números</b>	

Suspensiones						
Adicional No.		Tiempo (días calendario)				
1	N/A	N/A				
2						
<b>Fecha de terminación de acuerdo con la suspensión:</b>		N/A	de	N/A	de	N/A

**INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN O  
INTERVENTORÍA DE CONTRATO O CONVENIO  
No. 01**

Modificaciones	
Cláusula N°	Breve descripción de la modificación
1	N/A
2	N/A

**BALANCE FINANCIERO**

El contrato/convenio/orden de aceptación estipuló anticipo: SI \_\_\_\_ No X

\*Si manejo anticipo, relacione los datos de la cuenta para la consignación de los anticipos en el cuadro a continuación

Cuenta	Corriente	Ahorros	Número Cuenta:	Banco:
--------	-----------	---------	----------------	--------

El interventor/supervisor deberá anexar los siguientes documentos de programación y seguimiento del anticipo

Plan de inversión del anticipo / Modificación al plan de inversión	N/A	Formato control de seguimiento anticipo*		Conciliación bancaria	N/A
Extractos bancarios	N/A	Certificación bancaria sobre rendimientos financieros			N/A

\*La legalización del anticipo debe ser en función a la programación acordada con el contratista y debe coincidir la programación con la actividad y el valor aprobado en las fechas respectivas

Concepto	Valor	Concepto (16)	Orden de pago (17)	Fecha (18)	Valor total factura (19)	Valor amortización anticipo (20)	Valor neto (21)	% (22)
Valor inicial (9)	\$ 3.034.400.358,68	Pago 1	6158926	20/01/2026	\$ 176.561.021,7	\$ -	\$ 176.561.021,7	6%
Valor Adiciones (10)	\$ -	Pago 2	88061526	26/03/2026	\$ 461.180.524,1	\$ -	\$ 461.180.524,1	15%
Valor Reducciones (11)	\$ -	Pago 4	88066726	26/03/2026	\$ 432.941.155,4	\$ -	\$ 432.941.155,4	14%
Valor Total (12)	\$ 3.034.400.358,68	Pago 5			\$ 448.990.176,8	\$ -	\$ 448.990.176,8	15%
Valor pagado (13)	\$ 1.519.672.877,95				\$ -	\$ -	\$ -	0%
Valor causado que no se ha pagado (14)	\$ -				\$ -	\$ -	\$ -	0%
Valor total ejecutado (15)	\$ 1.519.672.877,95				\$ -	\$ -	\$ -	0%
Valor por ejecutar (16)	\$ 1.514.727.481				\$ -	\$ -	\$ -	0%
					\$ -	\$ -	\$ -	0%
		<b>TOTALES</b>			\$ 1.519.672.878	\$ -	\$ 1.519.672.878	50%

NOTA: LAS CASILLAS SOMBRADAS NO SE DEBEN MODIFICAR

**INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN O  
INTERVENTORÍA DE CONTRATO O CONVENIO  
No. 01**

**INSTRUCTIVO PARA DILGNCIAMIENTO DEL BALANCE FINANCIERO**

1. **Anticipo Inicial:** Registre el valor del porcentaje determinado como anticipo. Si no tiene anticipo, registre 0.00%
2. **Fecha de Desembolso del anticipo:** Registre la fecha de desembolso del anticipo.
3. **No. Orden de pago de Anticipo:** Registre el número de la orden de pago del anticipo.
4. **Anticipo de Adiciones:** Registre el valor del porcentaje determinado como anticipo de las adiciones. Si no se efectuaron, registre 0.00%
5. **Valor del anticipo Inicial:** Corresponde a la multiplicación de la casilla (1) \* Casilla (9)
6. **Valor del anticipo adiciones:** Corresponde a la multiplicación de la casilla (4) \* Casilla (10)
7. **Valor Total anticipo:** Es la sumatoria de la casilla (5) + (6) ( $\Sigma$  Valor anticipo inicial + Valor anticipo adiciones).
8. **Saldo pendiente por amortizar:** Es la diferencia entre la casilla (7) Valor total anticipo -  $\Sigma$  De la casilla (21) Valor total amortización anticipos.
9. **Valor Inicial:** Este es valor del contrato/convenio/orden de aceptación inicial principal sin adiciones.
10. **Valor Adiciones:** En esta casilla se deben incluir las adiciones realizadas
11. **Valor Reducciones:** En esta casilla se deben incluir las reducciones realizadas
12. **Valor Total:** Es la suma de la casilla (9) + (10)
13. **Valor Pagado:** Es la suma de la columna de valor total de la factura (19).
14. **Valor Causado no Pagado:** Este corresponde al valor bruto (sin incluir amortizaciones) de la factura que se está radicando para pago.
15. **Valor Total Ejecutado:** Es la sumatoria de la casilla (12) + (13) ( $\Sigma$  Valor pagado + Valor causado no pagado).
16. **Valor por ejecutar** diferencia entre el Valor Total y Valor Total Ejecutado.
17. **Concepto:** Corresponde a los Números de pago realizados
18. **Orden de Pago:** Registre el Número de la orden de pago.
19. **Fecha:** Registre la fecha de la Numero de orden de pago.
20. **Valor Total Factura:** Corresponde al valor de factura
21. **Valor Amortización anticipo:** Registre el valor de amortización del anticipo para la factura, tenga en cuenta que este debe estar de acuerdo con la forma de amortización estipulada en el contrato/convenio/orden de aceptación inicial.
22. **Valor Neto:** Es la diferencia entre el valor de la factura (19) y Valor Amortización anticipo (20)
23. **%:** Es la División entre el valor total del (11) y el valor total de la factura (19)

**Cuando se trate de un convenio que estipule aportes en contrapartida, especificar la siguiente información:**

<b>Valor aporte contrapartida</b>	\$
<b>Valor ejecutado contrapartida a la fecha</b>	\$
<b>% de Ejecución contrapartida a la fecha</b>	%

**Cuando se trate de un convenio que entrega recursos para administrarlos, debe adjuntarse el “Informe de Ejecución Financiera Recursos Entregados en Administración” GF-FT-05.**

**RENDIMIENTOS**

El contrato/convenio/orden de aceptación generó rendimientos: SI \_\_\_\_\_ No X

Periodo de generación de rendimientos (Fecha de Inicio – Fecha de corte)	Valor de Rendimientos	Fecha de consignación de rendimientos	Anexa recibo (SI/NO)
N/A	N/A	N/A	N/A

**PAGOS REALIZADOS A LOS SISTEMAS DE SALUD, RIESGOS PROFESIONALES, PENSIONES Y APORTES PARAFISCALES**

El interventor/supervisor verificó el cumplimiento por parte del CONTRATISTA/ENTIDAD de sus obligaciones frente a los aportes a los sistemas de salud, pensiones, y cuando a ello haya lugar, riesgos profesionales, aportes a la Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje, y su correcta relación entre el monto cancelado y las sumas que debieron haber sido cotizadas, de conformidad con la ley 789 de 2002, art. 50.	<b>SI</b> X	<b>NO</b>
	Marque con una X	

**ESTADO DE AVANCE DEL OBJETO**

<b>Estado de avance de la ejecución física a la fecha (%)</b>	
---	--

**INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN O  
INTERVENTORÍA DE CONTRATO O CONVENIO  
No. 01**

**Formula:** Alcance Prestación Bien o Servicio = % Total Pactado Contractualmente

\*Esto debe estar acorde con el Objeto y Forma de Pago, contenido en el contrato suscrito.

**Descripción de la ejecución actual (De acuerdo con el cronograma de actividades):**

Nº	Obligaciones/compromisos Generales del Contratista/Conveniente	Estado de avance de la obligación/compromiso
1	Cumplió con los compromisos/obligaciones generales	<b>% de avance: 35%</b>
		<b>Descripción del avance:</b> Se verificó el cumplimiento de los compromisos y obligaciones generales establecidos, evidenciando que las actividades fueron ejecutadas conforme a lo planificado, dentro de los tiempos definidos y atendiendo los lineamientos institucionales. Así mismo, se constató la entrega oportuna de los productos y el adecuado desarrollo de las funciones asignadas.
		<b>Entrega de producto: si ___ no <u>X</u></b>
		<b>Ruta de acceso en SECOP/TVEC al soporte de cumplimiento de esta obligación o compromiso: N/A</b>

Nº	Obligaciones/compromisos específica(o)s del Contratista/Conveniente	Estado de avance de la obligación/compromiso
1	Remitir informe mensual del consolidado de las actividades realizadas por los agentes y de los servicios ejecutados.	<b>% de avance: 35%</b>
		<b>Descripción del avance:</b> 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.
		<b>Entrega de producto: si <u>X</u> no ___</b>
2	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".	<b>% de avance: 35%</b>
		<b>Descripción del avance:</b> 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, adicionalmente todo el personal firmo el formato de confidencialidad del MEN. Los contratos fueron remitidos por el contratista y validados por el supervisor. No serán publicados en la TVEC; en su lugar, se alojarán en el repositorio oficial de la orden de compra.
		<b>Entrega de producto: si ___ no <u>X</u></b>
3	Revisar la documentación del personal que actualmente apoya a la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía (SRC), y considerar su vinculación siempre y cuando cumpla con las condiciones de reclutamiento y	<b>% de avance: 35%</b>
		<b>Descripción del avance:</b> La documentación y perfiles del personal asignado a la operación, cumple los requisitos establecidos para el desarrollo de las actividades del servicio. Las hojas de vida del personal fueron remitidas por

**INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN O  
INTERVENTORÍA DE CONTRATO O CONVENIO  
No. 01**

	selección, así como con el perfil solicitado por el MEN para tal efecto.	el contratista y validadas por el supervisor. No serán publicadas en la TVEC; en su lugar, se alojarán en el repositorio oficial de la orden de compra.
		<b>Entrega de producto:</b> si ___ no <u>X</u> ___
		<b>Ruta de acceso en SECOP/TVEC al soporte de cumplimiento de esta obligación o compromiso:</b> N/A
4	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 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.	% de avance: 35%
		<b>Descripción del avance:</b> 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 reportado.
		<b>Entrega de producto:</b> si <u>X</u> no ___
		<b>Ruta de acceso en SECOP/TVEC al soporte de cumplimiento de esta obligación o compromiso:</b> TVEC, Documentos adicionales, archivo denominado "88_IDE_01_157176_25, 88_IDE_02_157176_26, 88_IDE_03_157176_26 y 88_IDE_04_157176_26"
5	Garantizar que 2 técnicos Presten los servicios en las instalaciones de la SRC de EL MINISTERIO de lunes a viernes de 9:00 am a 7:00 pm.	% de avance: 35%
		<b>Descripción del avance:</b> Se verificó que el contratista garantizó la disponibilidad de dos (2) técnicos en las instalaciones de la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía (SRC) del Ministerio, cumpliendo con la jornada establecida de lunes a viernes en el horario de 9:00 a. m. a 7:00 p. m., asegurando la continuidad y adecuada prestación del servicio.
		<b>Entrega de producto:</b> si <u>X</u> no ___
		<b>Ruta de acceso en SECOP/TVEC al soporte de cumplimiento de esta obligación o compromiso:</b> TVEC, Documentos adicionales, archivo denominado "88_IDE_01_157176_25, 88_IDE_02_157176_26, 88_IDE_03_157176_26 y 88_IDE_04_157176_26"
6	El contratista deberá suministrar el distintivo institucional para el personal presencial, conforme a las especificaciones y condiciones definidas en el anexo técnico y aprobadas el supervisor del contrato. Este distintivo incluirá tres (3) camisas o camisetas y una (1) chaqueta convertible en chaleco o un (1) blazer formal, con el estampado de la imagen institucional de la Entidad Compradora.	% de avance: 35%
		<b>Descripción del avance:</b> Durante el periodo supervisado no se ha dado cumplimiento a esta obligación.
		<b>Entrega de producto:</b> si ___ no <u>X</u> ___
		<b>Ruta de acceso en SECOP/TVEC al soporte de cumplimiento de esta obligación o compromiso:</b> N/A
7	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.	% de avance: 35%
		<b>Descripción del avance:</b> Se verificó que el contratista cumplió con el pago de salarios y beneficios del personal conforme a lo establecido en la ficha técnica del Acuerdo Marco de Servicios BPO, garantizando el reconocimiento del 100 % de las prestaciones legales. Así mismo, el supervisor del contrato realizó la validación correspondiente del

**INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN O  
INTERVENTORÍA DE CONTRATO O CONVENIO  
No. 01**

		<p>cumplimiento de estas obligaciones. Se validaron los aportes parafiscales individuales, evidenciando que el contratista cumple con el pago efectivo y oportuno tanto de los salarios como de las prestaciones sociales del personal. Estos documentos no serán publicados en la TVEC, dado que contienen datos personales; en su lugar, se almacenarán en el repositorio oficial de la orden de compra.</p> <p><b>Entrega de producto: si <u>no</u> <u>X</u></b></p> <p><b>Ruta de acceso en SECOP/TVEC al soporte de cumplimiento de esta obligación o compromiso: N/A</b></p>
8	<b>Realizar las llamadas salientes de acuerdo con las necesidades de las campañas que lance el MEN.</b>	<p><b>% de avance: 35%</b></p> <p><b>Descripción del avance:</b> 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.</p> <p><b>Entrega de producto: si <u>X</u> <u>no</u></b></p> <p><b>Ruta de acceso en SECOP/TVEC al soporte de cumplimiento de esta obligación o compromiso: TVEC, Documentos adicionales, archivo denominado "88_IDE_01_157176_25, 88_IDE_02_157176_26, 88_IDE_03_157176_26 y 88_IDE_04_157176_26"</b></p>
9	<b>Enviar mensajes de texto a celular SMS, mensajes masivos y/o personalizados de acuerdo con las campañas que se presenten en el MEN.</b>	<p><b>% de avance: 35%</b></p> <p><b>Descripción del avance:</b> 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.</p> <p><b>Entrega de producto: si <u>X</u> <u>no</u></b></p> <p><b>Ruta de acceso en SECOP/TVEC al soporte de cumplimiento de esta obligación o compromiso: TVEC, Documentos adicionales, archivo denominado "88_IDE_01_157176_25, 88_IDE_02_157176_26, 88_IDE_03_157176_26 y 88_IDE_04_157176_26"</b></p>
10	<b>Orientar y asistir a los ciudadanos en los trámites y servicios de competencia del MEN.</b>	<p><b>% de avance: 35%</b></p> <p><b>Descripción del avance:</b> 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.</p> <p><b>Entrega de producto: si <u>X</u> <u>no</u></b></p> <p><b>Ruta de acceso en SECOP/TVEC al soporte de cumplimiento de esta obligación o compromiso: TVEC, Documentos adicionales, archivo denominado "88_IDE_01_157176_25, 88_IDE_02_157176_26, 88_IDE_03_157176_26 y 88_IDE_04_157176_26"</b></p>
11	<b>Recepcionar y orientar las quejas, reclamos, peticiones y felicitaciones que lleguen por los</b>	<p><b>% de avance: 35%</b></p> <p><b>Descripción del avance:</b> El contratista recepciono, registro y asigno las PQRSDF radicadas a través de los diferentes</p>

**INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN O  
INTERVENTORÍA DE CONTRATO O CONVENIO  
No. 01**

	diferentes canales de comunicación del MEN.	canales de atención, conforme a los procedimientos establecidos para la gestión de solicitudes ciudadanas. <b>Entrega de producto: si <u>X</u> no <u>    </u></b> <b>Ruta de acceso en SECOP/TVEC al soporte de cumplimiento de esta obligación o compromiso: TVEC, Documentos adicionales, archivo denominado "88_IDE_01_157176_25, 88_IDE_02_157176_26, 88_IDE_03_157176_26 y 88_IDE_04_157176_26"</b>
12	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.	<b>% de avance: 35%</b> <b>Descripción del avance:</b> 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. <b>Entrega de producto: si <u>X</u> no <u>    </u></b> <b>Ruta de acceso en SECOP/TVEC al soporte de cumplimiento de esta obligación o compromiso: TVEC, Documentos adicionales, archivo denominado "88_IDE_01_157176_25, 88_IDE_02_157176_26, 88_IDE_03_157176_26 y 88_IDE_04_157176_26"</b>
13	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.	<b>% de avance: 35%</b> <b>Descripción del avance:</b> 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. <b>Entrega de producto: si <u>X</u> no <u>    </u></b> <b>Ruta de acceso en SECOP/TVEC al soporte de cumplimiento de esta obligación o compromiso: TVEC, Documentos adicionales, archivo denominado "88_IDE_01_157176_20251220"</b>
14	Cumplir con el 100% de agentes requeridos para atender los contactos solicitados por los ciudadanos clientes, y de acuerdo con la demanda real por días y horas de servicio.	<b>% de avance: 35%</b> <b>Descripción del avance:</b> Se evidenció que el contratista cumplió con la contratación del personal requerido y que, en los casos en que se presentó el retiro de algún agente del proyecto, este fue reemplazado oportunamente, garantizando la continuidad en la prestación del servicio. Lo anterior se puede constatar a partir de la validación de los aportes parafiscales remitidos por el proveedor. Estos documentos no serán publicados en la TVEC, dado que contienen datos personales; en su lugar, se almacenarán en el repositorio oficial de la orden de compra. <b>Entrega de producto: si <u>    </u> no <u>X</u></b> <b>Ruta de acceso en SECOP/TVEC al soporte de cumplimiento de esta obligación o compromiso: N/A</b>
15	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	<b>% de avance: 35%</b>

	<p>la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía.</p>	<p><b>Descripción del avance:</b> El contratista aplicó los mecanismos de medición de satisfacción de los ciudadanos y realizó la entrega de los resultados consolidados correspondientes al periodo evaluado.</p> <p><b>Entrega de producto:</b> si <u>X</u> no <u>    </u></p> <p><b>Ruta de acceso en SECOP/TVEC al soporte de cumplimiento de esta obligación o compromiso:</b> TVEC, Documentos adicionales, archivo denominado "88_IDE_01_157176_25, 88_IDE_02_157176_26, 88_IDE_03_157176_26 y 88_IDE_04_157176_26"</p>
<p>16</p>	<p>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.</p>	<p><b>% de avance:</b> 35%</p> <p><b>Descripción del avance:</b> Se verificó la prestación del servicio integral objeto del contrato, evidenciando el cumplimiento de lo establecido en los estudios previos, el anexo y los requerimientos técnicos mínimos del servicio telefónico y virtual, mediante el personal asignado para la operación durante el periodo reportado.</p> <p><b>Entrega de producto:</b> si <u>X</u> no <u>    </u></p> <p><b>Ruta de acceso en SECOP/TVEC al soporte de cumplimiento de esta obligación o compromiso:</b> TVEC, Documentos adicionales, archivo denominado "88_IDE_01_157176_25, 88_IDE_02_157176_26, 88_IDE_03_157176_26 y 88_IDE_04_157176_26"</p>
<p>17</p>	<p>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.</p>	<p><b>% de avance:</b> 35%</p> <p><b>Descripción del avance:</b> 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.</p> <p><b>Entrega de producto:</b> si <u>X</u> no <u>    </u></p> <p><b>Ruta de acceso en SECOP/TVEC al soporte de cumplimiento de esta obligación o compromiso:</b> TVEC, Documentos adicionales, archivo denominado "88_IDE_01_157176_25, 88_IDE_02_157176_26, 88_IDE_03_157176_26 y 88_IDE_04_157176_26"</p>
<p>18</p>	<p>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.</p>	<p><b>% de avance:</b> 35%</p> <p><b>Descripción del avance:</b> 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.</p> <p><b>Entrega de producto:</b> si <u>    </u> no <u>    </u> x <u>    </u></p> <p><b>Ruta de acceso en SECOP/TVEC al soporte de cumplimiento de esta obligación o compromiso:</b> N/A</p>
<p>19</p>	<p>Responder al Supervisor y al MEN todas las observaciones técnicas y administrativas en cuanto a la operación y calidad de los servicios contratados.</p>	<p><b>% de avance:</b> 35%</p> <p><b>Descripción del avance:</b> El contratista cumplió con la atención y respuesta oportuna a las observaciones técnicas</p>

**INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN O  
INTERVENTORÍA DE CONTRATO O CONVENIO  
No. 01**

		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.
		<b>Entrega de producto: si ___ no _X_</b>
		<b>Ruta de acceso en SECOP/TVEC al soporte de cumplimiento de esta obligación o compromiso: N/A</b>
20	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.	<p><b>% de avance: 35%</b></p> <p><b>Descripción del avance:</b> 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. Lo anterior se puede constatar a partir de la validación de los aportes parafiscales remitidos por el proveedor. Estos documentos no serán publicados en la TVEC, dado que contienen datos personales; en su lugar, se almacenarán en el repositorio oficial de la orden de compra.</p> <p><b>Entrega de producto: si _X_ no _X_</b></p> <p><b>Ruta de acceso en SECOP/TVEC al soporte de cumplimiento de esta obligación o compromiso: N/A</b></p>
21	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 operación dentro del periodo 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><b>% de avance: 35%</b></p> <p><b>Descripción del avance:</b> 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 funcionamiento de los canales de atención conforme a las especificaciones definidas por el MEN.</p> <p><b>Entrega de producto: si ___ no _X_</b></p> <p><b>Ruta de acceso en SECOP/TVEC al soporte de cumplimiento de esta obligación o compromiso: N/A</b></p>
22	El proveedor deberá entregar al supervisor del contrato un informe técnico detallado que contenga la relación de recursos implementados, las configuraciones realizadas, los accesos habilitados, los esquemas de conexión y las evidencias de las pruebas de funcionamiento realizadas durante el periodo de aprovisionamiento, debidamente firmado por el responsable técnico del proveedor.	<p><b>% de avance: 35%</b></p> <p><b>Descripción del avance:</b> Se verificó que el proveedor entregó al supervisor del contrato el informe técnico detallado, el cual contiene la relación de los recursos implementados, las configuraciones realizadas, los accesos habilitados, los esquemas de conexión y las evidencias de las pruebas de funcionamiento efectuadas durante el periodo de aprovisionamiento. Dicho informe se encuentra debidamente suscrito por el responsable técnico del proveedor.</p> <p><b>Entrega de producto: si ___ no _X_</b></p> <p><b>Ruta de acceso en SECOP/TVEC al soporte de cumplimiento de esta obligación o compromiso: N/A</b></p>
23	Durante los tres (3) días siguientes a la firma del acta de inicio, el proveedor deberá entregar al supervisor del contrato los DID (Direct Inward Dialing) necesarios para la conexión con el	<p><b>% de avance: 35%</b></p> <p><b>Descripción del avance:</b> Se evidenció que el proveedor</p>

**INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN O  
INTERVENTORÍA DE CONTRATO O CONVENIO  
No. 01**

	<p><b>operador de telefonía del Ministerio de Educación Nacional, garantizando la correcta integración de las líneas con la plataforma de comunicaciones del MEN. Las líneas telefónicas de desborde deberán ser provistas a través del operador ETB, dado que la integración con otros operadores no es técnicamente viable por parte del proveedor actual de servicios de telefonía del MEN.</b></p>	<p>realizó la entrega de los números DID (Direct Inward Dialing) requeridos dentro de los tres (3) días siguientes a la firma del acta de inicio, garantizando su correcta integración con el operador de telefonía del Ministerio de Educación Nacional. Así mismo, se verificó que las líneas telefónicas de desborde fueron provistas a través del operador definido, asegurando la adecuada interoperabilidad con la plataforma de comunicaciones institucional.</p> <p><b>Entrega de producto: si __ no <input checked="" type="checkbox"/></b></p> <p><b>Ruta de acceso en SECOP/TVEC al soporte de cumplimiento de esta obligación o compromiso: N/A</b></p>
24	<p><b>Durante los tres (3) días siguientes a la firma del acta de inicio, el proveedor deberá entregar al supervisor del contrato las URL, direcciones IP o enlaces de acceso necesarios para la conexión con las páginas y servicios institucionales del Ministerio de Educación Nacional, asegurando la operatividad de las herramientas de gestión y atención ciudadana.</b></p>	<p><b>% de avance: 35%</b></p> <p><b>Descripción del avance:</b> Se constató que el proveedor suministró, dentro del plazo establecido, las URL, direcciones IP o enlaces de acceso necesarios para la conexión con las páginas y servicios institucionales del Ministerio de Educación Nacional, garantizando la operatividad de las herramientas de gestión y atención a la ciudadanía.</p> <p><b>Entrega de producto: si __ no <input checked="" type="checkbox"/> N/A</b></p> <p><b>Ruta de acceso en SECOP/TVEC al soporte de cumplimiento de esta obligación o compromiso:</b></p>
25	<p><b>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.</b></p>	<p><b>% de avance: 35%</b></p> <p><b>Descripción del avance:</b> 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><b>Entrega de producto: si __ no <input checked="" type="checkbox"/></b></p> <p><b>Ruta de acceso en SECOP/TVEC al soporte de cumplimiento de esta obligación o compromiso: N/A</b></p>
26	<p><b>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.</b></p>	<p><b>% de avance: 35%</b></p> <p><b>Descripción del avance:</b> 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><b>Entrega de producto: si __ no <input checked="" type="checkbox"/></b></p> <p><b>Ruta de acceso en SECOP/TVEC al soporte de cumplimiento de esta obligación o compromiso: N/A</b></p>
27	<p><b>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</b></p>	<p><b>% de avance: 35%</b></p> <p><b>Descripción del avance:</b> 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</p>

**INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN O  
INTERVENTORÍA DE CONTRATO O CONVENIO  
No. 01**

	operación.	seguimiento de la operación.
		Entrega de producto: si <u>  </u> no <u>  </u> <b>X</b> <u>  </u>
		Ruta de acceso en SECOP/TVEC al soporte de cumplimiento de esta obligación o compromiso: N/A
28	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.	% de avance: 35%
		Descripción del avance: 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.
		Entrega de producto: si <u>  </u> no <u>  </u> <b>X</b> <u>  </u>
		Ruta de acceso en SECOP/TVEC al soporte de cumplimiento de esta obligación o compromiso: N/A
29	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 BPO, así como la inclusión de la cláusula de confidencialidad exigida por el Ministerio de Educación Nacional.	% de avance: 35%
		Descripción del avance: 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.
		Entrega de producto: si <u>  </u> no <u>  </u> <b>X</b> <u>  </u>
		Ruta de acceso en SECOP/TVEC al soporte de cumplimiento de esta obligación o compromiso: N/A

ACCIONES CORRECTIVAS TOMADAS PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO (Diligencie un bloque por cada problema identificado)			
Nº	Problema identificado que afecta la ejecución	Justificación	Acciones a implementar o implementadas para solucionar los problemas identificados
1	N/A	N/A	N/A
2			
3			

**Nota:** Si el problema identificado podría generar un posible incumplimiento contractual se deberá realizar la solicitud a la Subdirección de Contratación de iniciar el Procedimiento sancionatorio y/o declaración siniestro contractual – CN-PR-27 diligenciando el Formato - Solicitud de citación audiencia proceso sancionatorio y/o declaración siniestro contractual CN-FT-53.


OBSERVACIONES	
1	N/A
2	

<b>3</b>	
----------	--

**Nota:** en este apartado se pueden incluir otras consideraciones que consideren pertinentes.

Este informe corresponde al periodo comprendido entre 11/12/2025 al 31/03/2026. Para constancia de lo anterior, se firma la presente certificación a los (30) días del mes de abril de (2026).

ANEXOS	OBSERVACIÓN AL ANEXO	✓
Soporte de pagos de Salud y Pensión	Personas Naturales	
Certificación de pago de aportes de parafiscales, expedido por contador público o representante legal	Persona Jurídica	
Informe de Ejecución Financiera Recursos Entregados en Administración	Cuando se trate de un convenio que entrega recursos para administrarlos	



**INTERVENTOR/SUPERVISOR**

**Nombre: Diveith Diana Cristina Davila Gomez**

**Cargo: Subdirector Técnico**

**Fecha: 30/04/2026**

Original: Carpeta de contrato. 1ra. Copia: Interventor/Supervisor