

**INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN/INTERVENTORÍA  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL  
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN**

**INFORMACIÓN GENERAL**

Marque con una X el tipo de documento:					
<b>CONTRATO</b>	<b>CONVENIO</b>		<b>ORDEN DE COMPRA</b>	<b>X</b>	
<b>Número:</b>	51243	de	2020		
<b>Objeto:</b> PRESTAR SERVICIOS PARA LA ATENCIÓN OPORTUNA DE PQRS DEL VICEMINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR A TRAVÉS DE LOS CANALES DEL CENTRO DE CONTACTO DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL.					Espacio para registro de radicado Sistema de Gestión Documental
<b>Contratista/ Entidad:</b>	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S- CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO				

**INFORMACIÓN DE LA EJECUCIÓN**

<b>Fecha aprobación de Garantías:</b>	N/A	de	N/A	de	N/A
<b>Fecha de Registro Presupuestal:</b>	01	de	07	de	2020
<b>Fecha de inicio:</b>	01	de	07	de	2020
<b>Fecha Inicial terminación:</b>	31	de	12	de	2020
<b>Valor inicial:</b>	<b>\$ 409.067.450,40</b>				

No. Modificación	Tipo (Prorroga/modificación /adición/suspensión)	Cláusula Nº (Indicar el número de la cláusula respectiva)	Valor (\$)	Tiempo (días /meses)	Descripción modificación
1	Adición	Valor	9.823.170,59	N/A	Adicionar la suma de NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS VEINTITRÉS MIL CIENTO SETENTA PESOS CON CINCUENTA Y NUEVE CENTAVOS M/CTE. (\$9.823.170,59).

<b>Nueva fecha de terminación:</b>	N/A	de	N/A	de	N/A
<b>Valor total incluidas las adiciones:</b>	<b>\$ 418.890.620,99</b>				

**BALANCE FINANCIERO**

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

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

<b>Cuenta</b>	<b>Corriente</b>	<b>Ahorros</b>	<b>Número Cuenta:</b>	<b>Banco:</b>
---------------	------------------	----------------	-----------------------	---------------

## INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN/INTERVENTORÍA MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN

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*	N/A	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

Fecha de Desembolso del anticipo (2)	DD/MM/AAAA	Valor anticipo adiciones (6)						\$	-
No. De Orden de pago desembolso anticipo (3)		Valor total anticipo (7)						\$	-
% Anticipo de adiciones (4)	0,00%	Saldo pendiente por amortizar (8)						\$	-
Balance General		Pagos realizados al contratista/entidad							
Concepto	Valor	Concepto (20)	Orden de pago (21)	Fecha (22)	Valor total factura (23)	Valor amortización anticipo (24)	Valor neto (25)	% (26)	
Valor Inicial del contrato/convenio (Recursos MEN): (9)	\$ 409.067.450,40	Pago1	317460420/ 317460520/ 317460620/	13/11/2020	\$ 68.177.908,40	\$ -	\$ 68.177.908,40	16%	
Valor Adiciones (10)	\$ 9.823.170,59	Pago 2	317460720/ 317460820/ 317460920	13/11/2020	\$ 68.177.908,40	\$ -	\$ 68.177.908,40	16%	
Valor Reducciones (11)		Pago 3	328315120/ 328316420/ 328316820	20/11/2020	\$ 49.757.220,34	\$ -	\$ 49.757.220,34	12%	
Valor Total del contrato/convenio MEN(12)	\$ 418.890.620,99	Pago 4	328318320/ 328318920/ 328319720	20/11/2020	\$ 68.177.908,40	\$ -	\$ 68.177.908,40	16%	
Valor pagado/desembolsado (13)	\$ 414.559.896	Pago 5	330821020/ 330822120/ 330823620	24/11/2020	\$ 69.872.539,92	\$ -	\$ 69.872.539,92	17%	
Valor ejecutado del contrato/convenio (14)	\$ 414.559.896	Pago 6	386633520/ 386644420/	28/12/2020	\$ 10.920.958,68	\$ -	\$ 10.920.958,68	3%	
Valor no ejecutado a liberar (15)	\$4.330.724,99	Pago /	387957320/ 387964320/ 387973020	29/12/2020	\$ 79.475.451,86		\$ 79.475.451,86	19%	
Valor ejecutado y por pagar (16)					\$ -	\$ -	\$ -	0%	
Valor pagado no ejecutado por reintegrar (17)					\$ -	\$ -	\$ -	0%	
Valor pagado no ejecutado reintegrado (18)					\$ -	\$ -	\$ -	0%	
Saldo (19)	\$4.330.724,99	<b>TOTALES</b>			\$ 414.559.896	\$ -	\$ 414.559.896	99%	

## INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN/INTERVENTORÍA MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN

### INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAMIENTO DEL BALANCE FINANCIERO

1. **Anticipo Inicial:** Registre el valor del porcentaje determinado como anticipo en el inicial. 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 realizadas. Si no se efectuaron, registre 0.00%
5. **Valor Anticipo Inicial:** Corresponde a la multiplicación de la casilla (1) \* Casilla (9)
6. **Valor 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 (24) Valor total amortización anticipos.
  
9. **Valor Inicial del contrato/convenio (Recursos MEN):** Este es el valor del contrato/convenio/orden de aceptación inicial, dispuesto en el contrato sin adiciones ni reducciones, pero solo del valor correspondiente a los aportes realizados por el Ministerio de Educación Nacional.
10. **Valor Adiciones:** En esta casilla se deben incluir las adiciones realizadas al contrato
11. **Valor Reducciones:** En esta casilla se deben incluir las reducciones realizadas al contrato
12. **Valor Total del contrato/convenio MEN:** Es la operación resultante de las casillas (9) + (10) - (11)
13. **Valor Pagado/Desembolsado:** Es la suma de la columna de valor total de la factura (19).
14. **Valor Ejecutado contrato/convenio:** En esta casilla se debe incluir el porcentaje representado en valor del contrato que efectivamente ejecutó la otra parte de las obligaciones o compromisos dispuestos en el contrato o convenio.
15. **Valor No Ejecutado a Liberar:** Corresponde al valor no pagado o no desembolsado por el MEN y que no fue ejecutado por la otra parte y en esa medida corresponde solicitar la liberación de recursos.
16. **Valor Ejecutado y por pagar:** Este corresponde al valor de la factura que se está radicando para pago.
17. **Valor pagado no ejecutado por reintegrar:** Se debe diligenciar el valor que por razones debidamente justificadas el contratista o conveniente debe reintegrar de lo ya pagado.
18. **Valor pagado no ejecutado reintegrado:** Corresponde al valor pagado o desembolsado que el contratista o conveniente no ejecutó pero que al momento de la generación de este informe ya fue reintegrado.
19. **Saldo:** Corresponde a la sumatoria de las casillas (15) + (16) + (17) + (18).
  
20. **Concepto:** Corresponde a los Números de pago realizados
21. **Orden de Pago:** Registre el Número de la orden de pago.
22. **Fecha:** Registre la fecha de la Numero de orden de pago.
23. **Valor Total Factura:** Corresponde al valor de factura
24. **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.
25. **Valor Neto:** Es la diferencia entre el valor total de la factura (23) y Valor Amortización anticipo (24)
26. **%:** Es la División entre el valor total (12) y el valor total de la factura (23)

### OBSERVACIONES

Explique si el valor causado que no se ha pagado (pagos pendientes al contratista) está en trámite de pago y el numero de radicado del Sistema de Gestión Documental de dicho trámite.

Si el saldo es diferente de Cero (o) indique: por liberar   X   por reintegrar            reintegrado           

#### Explique a que corresponde el saldo:

Dando cumplimiento a lo estipulado en el contrato, CONALCREDITOS presentó para aval del Ministerio de Educación Nacional, las hojas de vida de los agentes a cargo de dar respuesta a las PQRS objeto de la adición realizada en octubre de 2020. Una vez emitido el aval por el Ministerio, se procedió a la contratación y posterior capacitación de los agentes. Este proceso se adelantó en un tiempo prudencial, sin embargo, se generó un remanente de \$4.330,724,99, como consecuencia de la contratación de los profesionales con posterioridad al 15 de octubre de 2020.

#### Si el saldo es por liberar discrimine:

Rubro Ptal.	A-03-03-04-020	CDP Nº	153020	Compromiso o Registro	506120	Centros de costo		Valor a liberar	\$4.330.724,99
<b>Fuente de Recursos</b>								<b>Total a liberar</b>	<b>\$4.330.724,99</b>
<b>MEN Gestión General (22-01-01)</b>									

**Nota 1. En la casilla Rubro Ptal:** Se debe tener en cuenta el incluir el rubro y recurso completo.

**Nota 2. En la casilla Fuente de Recursos:** Corresponde a la Asignación de los Recursos. Dicha información se encuentra en el CDP físico, en la segunda casilla de cuadro, **Asig. Interna.**

**Nota 3. Fuentes de Recursos:** Seleccione solo una

**INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN/INTERVENTORÍA  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL  
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN**

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

Valor aporte contrapartida	\$ N/A
Valor ejecutado contrapartida a la fecha	\$ N/A
% de Ejecución contrapartida a la fecha	% N/A

**RENDIMIENTOS**

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

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

**APORTES PARAFISCALES**

<p>El interventor/supervisor verificó el cumplimiento por parte del CONTRATISTA/ENTIDAD de sus obligaciones frente a los aportes a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y cuando haya lugar a los aportes a las Cajas 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, todo lo cual consta en las copias de los formularios de aportes presentados por éste o en la certificación expedida por el revisor fiscal, cuando este exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o por el representante legal durante un lapso equivalente al que exija el respectivo régimen de contratación para que se hubiera constituido la sociedad, el cualen todo caso no será inferior a los seis (6) meses anteriores a la celebración del contrato/convenio/orden de aceptacióny que forman parte integral del presente documento. Si el pago no se realizó o no se liquidó correctamente, entonces el interventor/supervisor deberá informarlo, con el fin de reportarlo a las respectivas Entidades. Cuando el contratista es persona natural se verificarán sus pagos.</p>	<b>SI X</b>	<b>NO</b>
	<b>Marque con una X</b>	

<b>Personas Naturales</b>	
Por concepto de la suscripción del contrato/convenio/orden de aceptación le correspondió al contratista realizar los siguientes pagos (Recibos de pago anexos):	
Aportes al sistema de salud	\$ N/A
Aportes al sistema de pensiones	\$ N/A

<b>Personas Jurídicas</b>		
Certificación del Revisor Fiscal o del Representante Legal	<b>APLICAX</b>	<b>NO APLICA</b>
Marque con una X		

**ESTADO DE AVANCE DEL OBJETO**

Estado de avance de la ejecución física a la fecha (%)	<b>100%</b>
Estado de avance de la ejecución financiera a la fecha (%)	<b>99%</b>

**Formula:** Alcance Prestación Bien o Servicio = % Total Pactado Contractualmente  
\*Esto debe estar acorde con el cronograma y su cumplimiento.

## INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN/INTERVENTORÍA MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN

**\*\*Debe guardar concordancia con el porcentaje dado en el Informe Parcial de Interventoría**

### CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO Y SATISFACCIÓN

<p>El interventor/supervisor verificó el cumplimiento por parte del CONTRATISTA/ENTIDAD de las especificaciones técnicas y de calidad del bien, obra o servicio y lo recibió a satisfacción, tal como consta en el formato de verificación especificaciones técnicas y en el Ingreso al Almacén o al Centro de Documentación en el caso que aplique o en las actas de seguimiento. (Deben anexarse dichos soportes)</p>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>Marque con una X</b>		

Nº	Obligaciones Generales del Contratista Según Estudio Previo	Estado de avance de la obligación
1	<p>Acatar la Constitución Política, la Ley, los principios de la contratación estatal y las demás normas concordantes y complementarias.</p>	% de Avance: 100%
		Descripción del avance: El contratista acató la Constitución Política, la Ley, los principios de la contratación estatal las demás normas concordantes y complementarias.
		Entrega producto: Si ___ No <u>X</u> Ubicación: N/A
2	<p>Asumir la responsabilidad de todas las actividades relativas a la ejecución de las obligaciones establecidas en este contrato.</p>	% de Avance: 100%
		Descripción del avance: El contratista asumió la responsabilidad de todas las actividades relativas a la ejecución de las obligaciones establecidas en el contrato
		Entrega producto: Si ___ No <u>X</u> Ubicación: N/A
3	<p>Participar en las reuniones que sean convocadas por la supervisión, relacionadas con la ejecución del contrato</p>	% de Avance: 100%
		Descripción del avance: El contratista participó en las reuniones a las que se convocó
		Entrega producto: Si ___ No <u>X</u> Ubicación: N/A
4	<p>Disponer de los medios necesarios para el mantenimiento, cuidado y custodia de la información objeto del presente contrato.</p>	% de Avance: 100%
		Descripción del avance: El contratista dispuso los medios necesarios para el mantenimiento, cuidado y custodia de la información y bienes objeto del contrato.
		Entrega producto: Si ___ No <u>X</u> Ubicación: N/A
5	<p>Entregar a EL MINISTERIO, periódicamente y al finalizar el contrato, o cuando el supervisor o</p>	% de Avance: 100%

**INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN/INTERVENTORÍA  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL  
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN**

	<p>interventor lo solicite, todos los documentos y archivos (físicos y electrónicos) a su cargo y que se produzcan en ejecución de sus obligaciones, debidamente inventariados conforme a las normas y procedimientos que establezca el Archivo General de la Nación, que se encontrarán en el instructivo adjunto que hace parte integral del contrato.</p>	<p>Descripción del avance: El contratista presentó informes mensuales en forma electrónica e incluyó los documentos relacionados soportes del mismo. Los informes fueron radicados en el sistema de gestión documental 2020-ER-257184 /2020-ER-201858 - Julio 2020-ER-257184 / 2020-ER-257117 - Agosto 2020-ER-223458 – Informe Septiembre 2020-ER-257177 – Informe Octubre 2020-ER-320094 – Informe Noviembre 2020-ER-328009 – Informe Diciembre</p> <p>Entrega producto: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>Ubicación: <b>Informes radicados en el sistema de gestión documental radicados</b></p>
6	<p>Entregar a la Subdirección de Gestión Administrativa de EL MINISTERIO a la finalización del plazo de ejecución, o cuando esta, o el supervisor o interventor del contrato lo solicite, los bienes devolutivos que le hayan sido asignados en custodia</p>	<p>% de Avance: 100%</p> <p>Descripción del avance: El contratista No recibió bienes en custodia.</p> <p>Entrega producto: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Ubicación: N/A</p>
7	<p>Utilizar en debida forma las claves asignadas para el ingreso a los sistemas de información y gestión de EL MINISTERIO, que requiera para la ejecución del contrato y al finalizar el mismo, informar para su desactivación y, garantizar la seguridad y reserva de la información conocida por estos u otros medios durante la ejecución del contrato.</p>	<p>% de Avance: 100%</p> <p>Descripción del avance: El contratista a través de los agentes utilizó en debida forma las claves asignadas para el ingreso al sistema de gestión documental. Asimismo, al finalizar el contrato fueron desactivadas, con lo cual se garantizó la reserva de la información.</p> <p>Entrega producto: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Ubicación: N/A</p>
8	<p>Colaborar en el suministro y respuesta de la información correspondiente a los requerimientos efectuados por los organismos de control del Estado Colombiano o cualquier otra autoridad, en relación con la ejecución, desarrollo o implementación del contrato y de asuntos relacionados con el mismo.</p>	<p>% de Avance: 100%</p> <p>Descripción del avance: El Ministerio no recibió requerimientos de organismos de control.</p> <p>Entrega producto: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Ubicación: N/A</p>
9	<p>Solicitar autorización escrita de EL MINISTERIO para utilizar el nombre, emblema o sello oficial con fines publicitarios o ajenos a los establecidos en los lineamientos de EL MINISTERIO</p>	<p>% de Avance: 100%</p> <p>Descripción del avance: El contratista no necesitó utilizar el nombre, sello ni emblema de Ministerio con fines publicitarios.</p> <p>Entrega producto: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Ubicación: N/A</p>
10	<p>Cumplir con las normas reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de EL MINISTERIO, según la normatividad vigente.</p>	<p>% de Avance: 100%</p> <p>Descripción del avance: El contratista cumplió con los pagos del Sistema de Seguridad Social Integral.</p> <p>Entrega producto: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Ubicación: N/A</p>
11	<p>Mantener actualizados los sistemas de información</p>	<p>% de Avance: 100%</p>

**INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN/INTERVENTORÍA  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL  
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN**

	sobre los cuales se le haya asignado usuario y contraseña durante la ejecución del contrato y entregar al supervisor las evidencias del estado en que se encuentre, en los informes de ejecución contractual parcial o final	Descripción del avance: El contratista mantuvo actualizado el sistema de gestión documental evidenciando en los informes mensuales el estado del mismo Entrega producto: Si <input checked="" type="checkbox"/> No Ubicación: Sistema de gestión documental 2020-ER-257184 /2020-ER-201858 - Julio 2020-ER-257184 / 2020-ER-257117 - Agosto 2020-ER-223458 – Informe Septiembre 2020-ER-257177 – Informe Octubre 2020-ER-320094 – Informe Noviembre 2020-ER-328009 – Informe Diciembre
12	EL CONTRATISTA asume, con la suscripción del contrato, la obligación de realizar los pagos al SISS (salud, pensión y riesgos laborales), de acuerdo con la normatividad vigente aportando los soportes depago correspondientes, los cuales deben ser validados para constatar que en efecto el pago de la planilla haya sido recibido por la entidad correspondiente, y en caso de incumplimiento total o parcial, responder por las consecuencias y sanciones que disponga la ley	% de Avance: 100% Descripción del avance: El contratista cumplió con el pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y aportó la certificación del Revisor Fiscal. Entrega producto: Si <input checked="" type="checkbox"/> No Ubicación: Sistema de gestión documental 2020-ER-257184 / 2020-ER-201858 2020-ER-257117 2020-ER-290461/ 2020-ER-290451 2020-ER-328735 2020-ER-328009
13	EL CONTRATISTA se obliga a no subcontratar las actividades propias del objeto contractual, salvo, que dentro del desarrollo de la propuesta se haya previsto disponer de recurso humano, para lo cual deberá tener en cuenta que no podrá vincular menores de edad, dando aplicación a la Resolución No. 1677 de 2008 del Ministerio de Protección Social y los Pactos, Convenios y Convenciones Internacionales ratificados por Colombia, sobre los derechos de los niños.	% de Avance: 100% Descripción del avance: El contratista para la ejecución del contrato contó con agentes para la atención de pgrs del viceministerio de educación superior. Estos agentes eran mayores de edad, con lo cual cumplió con esta obligación. Entrega producto: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Ubicación: N/A
14	En caso de que proceda el registro y asignación de una firma digital, usarla dentro de los límites impuestos por el objeto y las obligaciones del presente contrato y en todo caso con la debida autorización de quien corresponda.	% de Avance: 100% Descripción del avance: El Ministerio no asignó firma digital para el proceso de atención a pgrs Entrega producto: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Ubicación: N/A
15	Las demás que se requieran para el cumplimiento del objeto contractual	% de Avance: 100% Descripción del avance: El contratista cumplió con las demás obligaciones que se requirieron para el desarrollo del objeto Entrega producto: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Ubicación: N/A

**INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN/INTERVENTORÍA  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL  
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN**

Nº	Obligaciones específicas del Contratista Según Estudio Previo	Estado de avance de la obligación
1.	Prestar el servicio en horario de lunes a jueves 8:00 am a 5:00 pm los días viernes de 7:00 am a 5:00 pm; el anterior horario puede ser modificados por necesidades del servicio y previa autorización del Ministerio de Educación Nacional.	<p><b>% de Avance: 100</b></p> <p><b>Descripción del avance:</b> El contratista cumplió con la obligación estipulada dado que los agentes prestaron el servicio en el horario establecido de jornada ordinaria, es decir de lunes a jueves de 8:00 a.m a 5:00 p.m y los viernes de 7:00 a.m a 5:00 p.m</p> <p><b>Entrega producto Si ___ No_X</b></p> <p><b>Ubicación:</b></p>
2.	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	<p><b>% de Avance: 100</b></p> <p><b>Descripción del avance:</b> El contratista a través de los agentes cumplió con la obligación estipulada ya que orientó y asistió a los ciudadanos, entidades públicas y privadas e instituciones de educación superior, 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.</p> <p><b>Entrega producto Si_X_ No_____</b></p> <p><b>Ubicación: Sistema de gestión documental-</b></p>
3	Recepcionar y orientar las quejas, reclamos, peticiones y felicitaciones que lleguen por los diferentes canales de comunicación del Ministerio de Educación Nacional	<p><b>% de Avance: 100</b></p> <p><b>Descripción del avance:</b> El contratista a través de los agentes cumplió con la obligación estipulada ya que recibió y orientó las quejas, reclamos, peticiones y felicitaciones recibidas de ciudadanos, entidades públicas y privadas e instituciones de educación superior, 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, a través del sistema de gestión documental.</p> <p><b>Entrega producto Si_X_ No_____</b></p> <p><b>Ubicación: Sistema de gestión documental</b></p>
4	Garantizar óptima estructura y funcionalidad del IVR, ajustable a las necesidades dinámicas de la Entidad	<p><b>% de Avance: 100</b></p> <p><b>Descripción del avance:</b> El contratista cumplió asatisfacción ya que puso a disposición de la entidad la estructura y funcionalidad del IVR durante la ejecución de la orden de compra.</p> <p><b>Entrega producto Si_ No_X</b></p> <p><b>Ubicación:</b></p>
5	En sus instalaciones dispondrá del equipo de trabajo administrativo y/o de recursos humanos y del soporte tecnológico necesario para apoyar el desarrollo de la operación	<p><b>% de Avance: 100</b></p> <p><b>Descripción del avance:</b> El contratista cumplió con la obligación estipulada dado que dispuso el equipo de trabajo administrativo y de recursos humanos y de soporte tecnológico necesario para apoyar el desarrollo de la operación.</p> <p><b>Entrega producto Si ___ No_X</b></p> <p><b>Ubicación:</b></p>
6	Realizar campañas telefónicas salientes o envíos de mensajes de texto para contactar a los clientes del Ministerio de acuerdo con las necesidades que se presenten	<p><b>% de Avance: 100</b></p> <p><b>Descripción del avance:</b> Durante la ejecución de la orden de compra el Ministerio de Educación Nacional no requirió realizar campañas telefónica salientes o envíos de mensaje de texto para contactar a usuarios del Ministerio.</p> <p><b>Entrega producto Si ___ No_X</b></p> <p><b>Ubicación:</b></p>

**INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN/INTERVENTORÍA  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL  
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN**

Nº	Obligaciones específicas del Contratista Según Estudio Previo	Estado de avance de la obligación
7	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	<p><b>% de Avance: 100</b></p> <p><b>Descripción del avance:</b> El contratista cumplió con la obligación estipulada dado que entregó mensualmente los informes de gestión que contribuyeron con el mejoramiento de la atención al cliente.</p> <p><b>Entrega producto Si X_ No _____</b>  <b>Ubicación: Informes radicados en el sistema de gestión documental radicados:</b>            2020-ER-257184 /2020-ER-201858 - Julio            2020-ER-257184 / 2020-ER-257117 - Agosto            2020-ER-223458 – Informe Septiembre2020-ER-257177 – Informe Octubre 2020-ER-320094 – Informe Noviembre 2020-ER-328009 – Informe Diciembre</p>
8	Realizar cubrimiento a nivel nacional e internacional, con ubicación en las instalaciones dispuestas por el contratista para prestar el servicio.	<p><b>% de Avance: 100</b></p> <p><b>Descripción del avance:</b> El contratista cumplió asatisfacción con esta obligación ya que, a través del sistema de gestión documental atiende a nivel nacional e internacional los requerimientos de los ciudadanos. Por efecto de la emergencia sanitaria a raíz del COVID 19, decretada por el Gobierno Nacional, esta obligación se realizó de manera de teletrabajo.</p> <p><b>Entrega producto Si X_ No _____ Ubicación: sistema de gestión documental</b></p>
9	Cumplir con el 100% de agentes requeridos para atender el 98% de los contactos solicitados por los ciudadanos clientes, y de acuerdo con la demanda real por días y horas de servicio. El nivel de servicio telefónico y chat debe ser de 80/20.	<p><b>% de Avance: 100</b></p> <p><b>Descripción del avance:</b> El contratista cumplió con el número de agentes establecidos en los pliegos de condiciones del proceso como en la orden compra.</p> <p><b>Entrega producto Si X_ No _____</b>  <b>Ubicación: informes radicados en el sistema de gestión documental</b>            2020-ER-257184 /2020-ER-201858 - Julio            2020-ER-257184 / 2020-ER-257117 - Agosto            2020-ER-223458 – Informe Septiembre2020-ER-257177 – Informe Octubre 2020-ER-320094 – Informe Noviembre 2020-ER-328009 – Informe Diciembre</p>
10	Programar citas para para aquellos trámites que requieran la presencia del usuario de manera virtual opresencial en las oficinas del Ministerio	<p><b>% de Avance:100</b></p> <p><b>Descripción del avance:</b> El contratista cumplió asatisfacción con la obligación estipulada ya que, a través del sistema de gestión documental, agendo las citas que se requirieron con las subdirecciones del Ministerio de Educación Nacional, alcance del objeto.</p> <p><b>Entrega producto Si X_ No _____</b>  <b>Ubicación: radicados sistema de gestión documental</b></p>
11	Realizar la medición de los niveles de satisfacción de los clientes y ciudadanos con relación a los trámites y servicios que presta el Ministerio de Educación Nacional.	<p><b>% de Avance:100</b></p> <p><b>Descripción del avance:</b> El contratista cumplió asatisfacción con la obligación estipulada entregando la medición a través de informes mensuales.</p> <p><b>Entrega producto Si X_ No _____</b>  <b>Ubicación: informes radicados en el sistema de gestión documental</b>            2020-ER-257184 /2020-ER-201858 - Julio            2020-ER-257184 / 2020-ER-257117 - Agosto</p>

**INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN/INTERVENTORÍA  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL  
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN**

Nº	Obligaciones específicas del Contratista Según Estudio Previo	Estado de avance de la obligación
		2020-ER-223458 – Informe Septiembre 2020-ER-257177 – Informe Octubre 2020-ER-320094 – Informe Noviembre 2020-ER-328009 – Informe Diciembre
12	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.	<p><b>% de Avance: 100</b></p> <p><b>Descripción del avance:</b> El contratista cumplió asatisfacción con la obligación estipulada entregando estamedición a través de informes mensuales.</p> <p><b>Entrega producto Si_X_No_____</b> <b>Ubicación: informes radicados en el sistema de gestión documental</b> 2020-ER-257184 /2020-ER-201858 - Julio 2020-ER-257184 / 2020-ER-257117 - Agosto 2020-ER-223458 – Informe Septiembre 2020-ER-257177 – Informe Octubre 2020-ER-320094 – Informe Noviembre 2020-ER-328009 – Informe Diciembre</p>
13	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 telefónico y virtual con el personal asignado para este proceso	<p><b>% de Avance: 100</b></p> <p><b>Descripción del avance:</b> El contratista cumplió asatisfacción con la obligación estipulada dado que a través de medios virtuales coordinó, atendió y garantizó el servicio integral objeto del contrato.</p> <p><b>Entrega producto Si_X_No_____</b> <b>Ubicación: informes radicados en el sistema de gestión documental</b> 2020-ER-257184 /2020-ER-201858 - Julio 2020-ER-257184 / 2020-ER-257117 - Agosto 2020-ER-223458 – Informe Septiembre 2020-ER-257177 – Informe Octubre 2020-ER-320094 – Informe Noviembre 2020-ER-328009 – Informe Diciembre</p>
14	Brindar respuesta de manera oportuna a las PQRS relativos a: los Fondos y estrategias implementadas por la Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES y la Subdirección de Desarrollo Sectorial que hacen parte de la Dirección de Fomento a la Educación Superior; 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; a los temas relacionados con la Subdirección de Inspección y Vigilancia, y a los temas de la Dirección de Calidad para la Educación Superior	<p><b>% de Avance: 100</b></p> <p><b>Descripción del avance:</b> El contratista cumplió asatisfacción con la obligación, dado que ha atendido de manera oportuna las PQRS de las dependencias Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES y la Subdirección de Desarrollo Sectorial que hacen parte de la Dirección de Fomento a la Educación Superior del Viceministerio de Educación Superior.</p> <p><b>Entrega producto Si_X_No_____</b> <b>Ubicación: radicados sistema de gestión documental</b></p>
15	Hacer seguimiento de la gestión y garantizar continuo mejoramiento	<p><b>% de Avance:100</b></p> <p><b>Descripción del avance:</b> El contratista cumplió asatisfacción con la obligación. Como parte del proceso, la supervisora del equipo de trabajo de los agentes de pqrs, mantuvo seguimiento diario reportado en los informes mensuales</p> <p><b>Entrega producto Si_X_No_____</b> <b>Ubicación: informes radicados en el sistema de gestión documental</b> 2020-ER-257184 /2020-ER-201858 - Julio</p>

**INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN/INTERVENTORÍA  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL  
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN**

Nº	Obligaciones específicas del Contratista Según Estudio Previo	Estado de avance de la obligación
		2020-ER-257184 / 2020-ER-257117 - Agosto 2020-ER-223458 – Informe Septiembre2020-ER-257177 – Informe Octubre 2020-ER-320094 – Informe Noviembre 2020-ER-328009 – Informe Diciembre
16	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><b>% de Avance: 100</b></p> <p><b>Descripción del avance:</b> El contratista cumplió asatisfacción con la obligación, ya que puso a disposición todos los recursos físicos, técnicos, tecnológicos, humanos y demás requeridos para el óptimo y oportuno funcionamiento y prestación del servicio integral de atención a PQRS</p> <p><b>Entrega producto Si <u>X</u> No _____</b> <b>Ubicación: informes radicados en el sistema de gestión documental</b> 2020-ER-257184 /2020-ER-201858 - Julio 2020-ER-257184 / 2020-ER-257117 - Agosto 2020-ER-223458 – Informe Septiembre2020-ER-257177 – Informe Octubre 2020-ER-320094 – Informe Noviembre 2020-ER-328009 – Informe Diciembre</p>
17	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 telefónico, virtual y presencial, ante las Direcciones de Calidad para la Educación Superior y la Dirección de Fomento de la Educación Superior	<p><b>% de Avance: 100</b></p> <p><b>Descripción del avance:</b> El contratista cumplió con la obligación, dado presentó a través del líder de calidad la propuesta de evaluación de calidad, para el servicio</p> <p><b>Entrega producto Si <u>X</u> No _____</b> <b>Ubicación: informes radicados en el sistema de gestión documental</b> 2020-ER-257184 /2020-ER-201858 - Julio 2020-ER-257184 / 2020-ER-257117 - Agosto 2020-ER-223458 – Informe Septiembre2020-ER-257177 – Informe Octubre 2020-ER-320094 – Informe Noviembre 2020-ER-328009 – Informe Diciembre</p>
18	Dotar al personal suministrado por el contratista de los implementos que requieran sus labores: puesto de trabajo, silla, computador, diademas, conexión a internet, software ajustado para el servicio del Ministerio para los servicios contratados, capacitación, grabaciones, textos, guiones, guías y demás requerimientos para cumplir con el objeto del contrato.	<p><b>% de Avance: 100</b></p> <p><b>Descripción del avance:</b> El contratista ha cumplido a cabalidad con la obligación.</p> <p><b>Entrega producto Si _____ No <u>X</u></b> <b>Ubicación:</b></p>
19	Presentar el organigrama y las hojas de vida del personal directivo y staff vinculado al contrato para aval y aprobación del Viceministerio de Educación Superior del Ministerio de Educación Nacional.	<p><b>% de Avance: 100</b></p> <p><b>Descripción del avance:</b> El contratista cumplió asatisfacción con la obligación dado que presentó el organigrama y las hojas de vida del personal directivo y staff vinculado al contrato, las cuales fueron avaladas por el Ministerio de Educación Nacional.</p> <p><b>Entrega producto Si <u>X</u> No _____</b> <b>Ubicación: reunión teams.</b> <b>Correo electrónico gordon@mieducacion.goc.vo</b></p>
20	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	<p><b>% de Avance: 100</b></p> <p><b>Descripción del avance:</b> El contratista cumplió con esta obligación.</p> <p><b>Entrega producto Si <u>X</u> No _____</b></p>

**INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN/INTERVENTORÍA  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL  
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN**

Nº	Obligaciones específicas del Contratista Según Estudio Previo	Estado de avance de la obligación
	los documentos generados o desarrollados durante la ejecución del contrato y entregarlos al Viceministerio de Educación Superior, a la terminación del contrato o cuando este le solicite.	<b>Ubicación: Correo electrónico</b> <a href="mailto:gcordon@mieducacion.goc.vo">gcordon@mieducacion.goc.vo</a>
21	Responder a la Supervisión y al Ministerio todas las observaciones técnicas y administrativas en cuanto a la operación y calidad de los servicios contratados	<b>% de Avance: 100</b> <b>Descripción del avance:</b> El contratista respondió a las sugerencias y observaciones técnicas, administrativas para adelantar el servicio de atención de pqr's que realizaron los supervisores de la orden de compra. <b>Entrega producto Si ___ No X Ubicación:</b>
22	Responder al Ministerio y velar por la buena calidad del objeto contratado.	<b>% de Avance: 100</b> <b>Descripción del avance:</b> El contratista respondió a las sugerencias y observaciones técnicas, administrativas para adelantar el servicio de atención de pqr's que realizaron los supervisores de la orden de compra, lo que contribuyó a mantener la calidad del servicio. <b>Entrega producto Si ___ No X Ubicación:</b>
23	Proporcionar el software, hardware, con tecnología depunta, instalaciones, equipo de trabajo y demás recursos necesarios y suficientes para la correcta prestación del servicio en óptimas condiciones de funcionamiento.	<b>% de Avance: 100</b> <b>Descripción del avance:</b> El contratista cumplió a satisfacción con la obligación estipulada entregando los recursos estipulados en la orden de compra para la prestación del servicio. <b>Entrega producto Si ___ No X Ubicación:</b>
24	Desarrollar la operación de acuerdo con normastécnicas de calidad ISO 9001	<b>% de Avance: 100</b> <b>Descripción del avance:</b> El contratista cumplió a satisfacción con esta obligación. <b>Entrega producto Si ___ No X Ubicación:</b>
25	Remitir informe diario de la gestión realizada y de la medición de niveles de satisfacción	<b>% de Avance: 100</b> <b>Descripción del avance:</b> El contratista cumplió a través de la supervisora del equipo de agentes de pqr's la remisión del informe diario de la gestión remitiendo vía correo electrónico al Supervisor el mismo. <b>Entrega producto Si ___ No X Ubicación:</b> <b>Correo electrónico</b> <a href="mailto:gcordo@mineducacion.gov.co">gcordo@mineducacion.gov.co</a>
26	Remitir informe mensual del consolidado de actividades realizadas	<b>% de Avance: 100</b> <b>Descripción del avance:</b> El contratista cumplió a satisfacción con la obligación estipulada debido a que ha elaborado y presentado informes solicitados por los supervisores del contrato así: 2020-ER-257184 /2020-ER-201858 - Julio 2020-ER-257184 / 2020-ER-257117 - Agosto 2020-ER-223458 – Informe Septiembre2020-ER-257177 – Informe Octubre 2020-ER-320094 – Informe Noviembre2020-ER-328009 – Informe Diciembre <b>Entrega producto Si ___ No ___ X Ubicación:</b> <b>sistema de gestión documental</b>
27	Garantizar que en los contratos, que se suscriba con	<b>% de Avance: 100</b>

**INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN/INTERVENTORÍA  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL  
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN**

Nº	Obligaciones específicas del Contratista Según Estudio Previo	Estado de avance de la obligación
	el personal de la operación asignado a EL MINISTERIO para la ejecución del contrato, se incluya la cláusula de confidencialidad que indica lo siguiente: <i>“Guardar estricta confidencialidad sobre toda la información por la parte originadora y conocida en virtud del desarrollo y ejecución del presente Contrato”</i>	<b>Descripción del avance:</b> El contratista cumplió a satisfacción con esta obligación  <b>Entrega producto Si ___ No X</b> <b>Ubicación:</b>
28	Garantizar la contratación del personal, siempre y cuando cumpla con las condiciones de reclutamiento y selección, así como con el perfil solicitado por el Viceministerio de Educación Superior del Ministerio de Educación Nacional.	<b>% de Avance: 100</b> <b>Descripción del avance:</b> El contratista cumplió a satisfacción con la obligación dado que contrato a 12 agentes, un líder de calidad y un supervisor, teniendo en cuenta el perfil establecido en los pliegos de condiciones. <b>Entrega producto Si ___ No X</b> <b>Ubicación:</b>
29	Cumplir con los salarios y beneficios establecidos para el personal en la ficha técnica del acuerdo marco servicios BPO	<b>% de Avance: 100</b> <b>Descripción del avance:</b> El contratista cumplió con la obligación. <b>Entrega producto Si ___ No X</b> <b>Ubicación:</b>
30	Atender las medidas de aislamiento implementadas por el Gobierno Nacional. durante el periodo de aislamiento y hacer uso de las plataformas tecnológicas virtuales para atender sus obligaciones contractuales.	<b>% de Avance: 53</b> <b>Descripción del avance:</b> El contratista cumplido a cabalidad con la obligación dado que atendió las medidas de aislamiento implementadas por el Gobierno Nacional desarrollando las actividades de manera virtual, manteniendo a sus agentes en modalidad de teletrabajo. <b>Entrega producto Si ___ No X</b> <b>Ubicación:</b>

Nº	Obligaciones específicas del contratista según Acuerdo Marco	Estado de cumplimiento de la obligación
1	Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato	<b>Descripción del cumplimiento:</b> El contratista contó con el soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica.
2	Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los a los tickets generados hasta su cierre.	<b>Descripción del cumplimiento:</b> No aplica a esta orden.
3	Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades. El tercero especializado debe utilizar (i) herramientas que estén dentro de la lista de herramientas homologadas por Common Vulnerabilities and Exposures -CVE a la fecha en que se realicen las pruebas y (ii) personal	<b>Descripción del cumplimiento:</b> El contratista cumplió a cabalidad con esta obligación.

**INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN/INTERVENTORÍA  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL  
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN**

	certificado en Hacking Ético por el EC-Council, ISACA, ISC2, CompTIA o GIAC.	
4	Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.	<b>Descripción del cumplimiento:</b> El contratista garantizó durante la ejecución de la orden el funcionamiento de servicio.
5	Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en los pliegos de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio.	<b>Descripción del cumplimiento:</b> El contratista cumplió con las condiciones y los ANS establecidos en los pliegos de condiciones de acuerdo con los servicios solicitados para esta orden.
6	Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor	<b>Descripción del cumplimiento:</b> El contratista cumplió a cabalidad con esta obligación
7	Garantizar la protección de datos y la información entregada por las Entidades Compradoras y la información entregada por los ciudadanos	<b>Descripción del cumplimiento:</b> El contratista cumplió a cabalidad con esta obligación
8	Suscribir de común acuerdo con la Entidad Compradora el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Centro de Contacto	<b>Descripción del cumplimiento:</b> Se suscribió de común acuerdo el cronograma de actividades para iniciar con la ejecución de la orden de compra para prestar servicios para la atención oportuna de pqr's del viceministerio de educación superior a través de los canales del centro de contacto del ministerio de educación nacional.
9	Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los periodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inusitados	<b>Descripción del cumplimiento:</b> Para los periodos de alta demanda de atención a pqr's el contratista presentó las estrategias de atención, que permitieron mantener la calidad del servicio.
10	Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora y de conformidad con los manuales de capacitación y guiones entregados o realizados por la Entidad Compradora	<b>Descripción del cumplimiento:</b> El contratista capacitó de acuerdo con los lineamientos de atención a pqr's presentado por el Viceministerio de Educación Superior, a los agentes prestadores del servicio.
11	Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio	<b>Descripción del cumplimiento:</b> El contratista cumplió a cabalidad con esta obligación.
12	Garantizar que por lo menos el 2% de los Agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra son Personas en Situación de Discapacidad	<b>Descripción del cumplimiento:</b> El contratista cumplió a cabalidad con esta obligación.
13	Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo y en las demás normas que regulen la contratación de personal	<b>Descripción del cumplimiento:</b> El contratista cumplió a cabalidad con esta obligación.
14	Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, para cumplir esta función el Proveedor debe asignar un líder de calidad	<b>Descripción del cumplimiento:</b> El contratista cumplió a cabalidad con esta obligación.

**INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN/INTERVENTORÍA  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL  
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN**

<b>15</b>	Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación	<b>Descripción del cumplimiento:</b> El contratista cumplió a cabalidad con esta obligación.
<b>16</b>	Si el Proveedor es extranjero y recibió en su Oferta el puntaje de incentivo a la industria nacional debe incorporar en cada Orden de Compra por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de personal profesional, técnico u operativos nacional en la prestación del servicio	<b>Descripción del cumplimiento:</b> El contratista es colombiano, por tanto, no aplica esta obligación.
<b>17</b>	Entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera	<b>Descripción del cumplimiento:</b> El contratista cumplió a cabalidad con esta obligación.
<b>18</b>	Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera	<b>Descripción del cumplimiento:</b> La atención de pqrs se prestó a través de la plataforma del sistema de gestión documental, por tanto, no se requirió esta obligación.
<b>19</b>	Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio	<b>Descripción del cumplimiento:</b> La atención de pqrs se prestó a través de la plataforma del sistema de gestión documental, por tanto, se cumplió a cabalidad con esta obligación
<b>20</b>	Contar con personal técnico para atender y solucionar problemas que se presenten sobre los equipos de cómputo asignados a los Agentes, así como de todas las herramientas de gestión que utiliza la operación	<b>Descripción del cumplimiento:</b> El contratista cumplió a cabalidad con esta obligación
<b>21</b>	Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales	<b>Descripción del cumplimiento:</b> El contratista cumplió a cabalidad con esta obligación
<b>22</b>	Aplicar descuento al precio de los Servicios BPO en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios BPO prestados no hayan cumplido con lo establecido en los ANS.	<b>Descripción del cumplimiento:</b> El contratista cumplió a cabalidad con esta obligación.
<b>23</b>	Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora	<b>Descripción del cumplimiento:</b> El contratista cumplió a cabalidad con esta obligación
<b>24</b>	Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.	<b>Descripción del cumplimiento:</b> La atención de pqrs se prestó a través de la plataforma del sistema de gestión documental, por tanto, el sistema mismo genera back diario.
<b>25</b>	Ubicar y operar una sede en un municipio donde no exista presencia de la industria de servicios BPO, definidos en el pliego de condiciones, dentro de los 180 días siguientes a la firma del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor y según lo establecido en la sección VII.B.1. del pliego de condiciones	<b>Descripción del cumplimiento:</b> Para la ejecución de esta orden no se requirió esta obligación.
<b>26</b>	Garantizar que por lo menos el 5% de los Agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra estén ubicados dentro de la sede operada en un municipio donde no exista presencia de la industria de servicios BPO, definidos en el pliego de condiciones, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor	<b>Descripción del cumplimiento:</b> Para la ejecución de esta orden no se requirió esta obligación.

**INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN/INTERVENTORÍA  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL  
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN**

Nº	Obligaciones Ambientales del Contratista	Estado de avance de la obligación
1	N/A	% de Avance: N/A
		Descripción del avance: N/A
		Entrega producto Si ___ No ___ Ubicación: N/A

VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS AMBIENTALES		
El interventor/supervisor verificó el cumplimiento por parte del CONTRATISTA/ENTIDAD de sus obligaciones ambientales mediante el control operacional respectivo.	<b>SI</b>	<b>NO</b>

Nº	Obligaciones del Ministerio	Estado de cumplimiento de la obligación
1	Exigir la ejecución idónea y oportuna del objeto del contrato.	Si: <u>X</u> No: _____ <b>Descripción del cumplimiento:</b> El Ministerio de Educación Nacional estuvo al tanto del cumplimiento del contrato por parte de CONALCREDITOS.
2	Vigilar la ejecución del contrato a través del supervisor que se designe o a través de la interventoría que se contrate.	<b>Descripción del cumplimiento:</b> El Ministerio de Educación Nacional vigilo la ejecución del contrato a través de los supervisores designados Miguel Leonardo Calderon Marín, Subdirector de Apoyo a la Gestión de las I.E.S y Germán Alirio Córdon Guayambuco, Subdirector de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.
3	Certificar y efectuar los pagos causados por EL CONTRATISTA	<b>Descripción del cumplimiento:</b> El Ministerio de Educación Nacional certificó y efectuó los pagos del contrato a favor de CONALCREDITOS.
4	Entregar la información requerida para el cumplimiento de las obligaciones de EL CONTRATISTA, siempre y cuando no sea obligación de este.	<b>Descripción del cumplimiento:</b> El Ministerio de Educación Nacional entregó la información necesaria para el cumplimiento del contrato a CONALCREDITOS..
5	Adelantar las gestiones necesarias para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias a que hubiere lugar.	<b>Descripción del cumplimiento:</b> Aunque no se presentó el caso, El Ministerio de Educación Nacional estuvo atento para adelantar las gestiones necesarias para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias a que hubiere lugar.
6	Presentar al contratista a través del supervisor o la interventoría las sugerencias y observaciones sobre el trabajo a realizar para que se satisfaga la necesidad del MINISTERIO y el objeto de la contratación.	<b>Descripción del cumplimiento:</b> El Ministerio de Educación Nacional presentó al contratista a través de la supervisión, las sugerencias y observaciones sobre el trabajo realizado para garantizar la satisfacción de la necesidad del MINISTERIO y el cumplimiento objeto de la contratación.
7	Todas las demás que resulten necesarias e indispensables para el cabal cumplimiento de los fines del contrato.	<b>Descripción del cumplimiento:</b> No se presentaron situaciones extraordinarias.

**INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN/INTERVENTORÍA  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL  
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN**

**ACCIONES CORRECTIVAS TOMADAS PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETO  
(Diligencie un bloque por cada problema identificado)**

Nº	Problema identificado que afecto la ejecución	Justificación	Acciones implementadas para solucionar los problemas identificados
1	Incremento significativo de requerimientos de los ciudadanos del servicio público de educación superior, asignados a la Subdirección de Inspección y Vigilancia, en relación con la proyección que se llevó a cabo para el desarrollo de este contrato, sobrepasando en 1.678 radicados, en tan solo en el primer trimestre de ejecución de la orden de compra, comportamiento atípico en el histórico de radicados para la dependencia	Teniendo en cuenta el resultado de la proyección, se evidencia la necesidad de contratar dos agentes adicionales para la atención del total de solicitudes que se estima sean radicadas en el último trimestre de 2020. Con la incorporación de dichos profesionales, se mantendrá el promedio de atención en no superior a 3,66 por persona al día, lo que posibilitará que los profesionales de planta dispongan del tiempo necesario para la atención de sus demás funciones. Es de precisar, que los dos profesionales requeridos tendrán dedicación del 100%, lo que implicaría que el equipo en conjunto tendría un promedio de 3,26 solicitudes diarias (5,04 por cada profesional).	Se hace necesario adicionar la orden de compra para la en la suma de \$9.823.170,59 con el fin de cubrir el incremento de requerimientos de la Subdirección de Inspección y Vigilancia

**SE REQUIERE LIQUIDAR (Señale con una X una sola opción)**

Conforme lo establece en el art. 217 del Decreto 19 de 2012 "La liquidación de los contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión no será obligatoria". Si el contrato no requiere liquidación, el Supervisor/Interventor debe verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales y revisar si existen saldos a favor del MEN o a favor del contratista.

<b>SI</b>	<b>NO</b>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Calificación del Bien /Servicio:	Sobresaliente (Califique entre 4,6 y 5,0)	Satisfactorio (Califique entre 4,0 y 4,5)	Aceptable (Califique entre 3,0 y 3,9)	Deficiente (Califique entre 2,0 y 3,0)	Inaceptable (Califique entre 1,0 y 1,9)
1. Oportunidad en la entrega final del bien o el servicio		4,3			
2. Calidad de los bienes o servicio suministrados por el Contratista/Entidad		4,3			
3. Oportunidad en la presentación de informes, facturas y demás documentos requeridos por la interventoría/supervisión		4,3			
4. Cumplimiento Real de los tiempos establecidos en la ejecución, respecto al cronograma establecido.		4,3			
5. Valores agregados ofrecidos por el Contratista/Entidad		4,0			
6. Impacto del bien o servicio suministrado por el contratista/entidad	4,8				

**INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN/INTERVENTORÍA  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL  
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN**

<b>Se harán efectivas Pólizas (Diligencie con una X)</b>		<b>SI</b>		<b>NO</b>	<b>X</b>
<b>¿Por qué? Anexar Soportes</b>	<b>N/A</b>				
<b>¿Se debe declarar el incumplimiento? (Diligencie con una X) Anexar Soportes</b>		<b>SI</b>		<b>NO</b>	<b>X</b>
<b>¿Se interpusieron multas? (Diligencie con una X) Anexar Soportes</b>		<b>SI</b>		<b>NO</b>	<b>X</b>

**Observaciones**

1. Como supervisora acojo la información reportada por el anterior Supervisor Miguel Calderon en el informe final del 7 de febrero 2021.
2. El contratista cumplió a cabalidad con las demás obligaciones establecidas en el Acuerdo Marco.

**Liquidación en Tienda Virtual**

En caso de tratarse de órdenes de compra que se realizan en la Tienda Virtual se debe diligenciar lo siguiente, con el fin de ser transcrito en el acta de liquidación de tienda virtual:

<p>La presente acta de liquidación se proyecta de conformidad con la información contenida en el informe final de la Orden de Compra No. 51243 de 2020, suscrita entre el MEN y COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S- CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO, los supervisores Janeth Cristina García Ramírez, Subdirectora de Apoyo a la Gestión de las I.E.S y Germán Alirio Cordón Guayambuco, Subdirector de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior</p> <p>Se genera un saldo a liberar/ de \$ <b>\$4.330.724,99</b></p> <p>EL CONTRATISTA manifiesta que SI_X NO renuncia a cualquier reclamación por vía administrativa, judicial o extrajudicial por eventuales perjuicios, pues declara no haberlos sufrido y por consiguiente suscribe sin salvedades la presente liquidación.</p> <p>De acuerdo con lo anterior las partes se declaran a paz y salvo por todo concepto</p>
--

Para constancia de lo anterior, se firma el presente informe a los (14)	Catorce
días del mes de diciembre	De 2021

ANEXOS	OBSERVACIÓN	✓
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	

<b>FIRMA: SUPERVISOR</b>		<b>FIRMA: SUPERVISOR</b>	
<b>Nombre:</b>	Janeth Cristina García Ramírez	<b>Nombre:</b>	Germán Alirio Cordón Guayambuco
<b>Área:</b>	Subdirección de Apoyo a la Gestión de las I.E.S	<b>Área:</b>	Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior



**INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN/INTERVENTORÍA**  
**MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL**  
**SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN**

<b>Cargo:</b>	Subdirectora de Apoyo a la Gestión de las I.E.S	<b>Fecha:</b>	14/12/2021	<b>Cargos</b>	Subdirec de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior	<b>Fecha:</b>	14/12/2021
---------------	---	---------------	------------	---------------	--	---------------	------------

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