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

1. DATOS GENERALES

CONTRATO/CONVENIO No:	CO1.PCCNTR.7124687	FECHA:	09-12-2024
CONTRATISTA:	BPM CONSULTING		
OBJETO:	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.		
VALOR:	$1.666.739.277		
PLAZO:	INICIO: 11/12/2024	TERMINA: 31/05/2025	
NÚMERO DE PAGO	05		

2. DETALLE DE LOS BIENES / SERVICIOS RECIBIDOS

Yo, **Dora Inés Ojeda Roncancio** en mi calidad de Supervisor/Interventor del contrato/convenio, en cumplimiento de las funciones previstas en el contrato/convenio, certifico el recibo a satisfacción de los bienes /servicios cuyas características se describen a continuación:

OBLIGACIÓN / PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS
Prestar los servicios especializados de atención al ciudadano por el canal de atención personalizada que ofrece EL MINISTERIO en la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía de conformidad con los procesos establecidos en la ley y en el Sistema Integrado de Gestión (SIG), y las obligaciones establecidas en el presente contrato	El proveedor presto servicios especializados de atención al ciudadano a través del canal personalizado de la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía, conforme a los procesos establecidos en la ley, el Sistema Integrado de Gestión (SIG) y las obligaciones del contrato.
Atender y tramitar las PQRSD allegadas a EL MINISTERIO	El proveedor ha analizado el contenido de cada queja o reclamo, identificando sus causas y remitiéndolos a las dependencias correspondientes del Ministerio de Educación Nacional (MEN) para su resolución. Además, ha asignado las quejas según su temática, gestionado las acciones correctivas o preventivas, preparado las respuestas pertinentes, y generado los reportes mensuales, asegurando la correcta clasificación y seguimiento de cada caso.
Atender Consultas o Peticiones de manera personalizada	El proveedor ha atendido de manera personalizada las consultas y peticiones de los ciudadanos, suministrando información general sobre los trámites y registrando las solicitudes en el Sistema de Gestión Documental. Ha analizado las solicitudes para determinar si son competencia del Ministerio, proporcionando respuestas o

	gestionando la derivación a las dependencias correspondientes, según sea necesario. Además, ha coordinado con el personal competente para asegurar la correcta atención y seguimiento de cada solicitud, y ha facilitado el acceso a entrevistas o respuestas por escrito cuando la complejidad lo requería.
Legalizar títulos y documentos expedidos por instituciones de educación superior	El proveedor ha revisado las solicitudes ingresadas al sistema y asignado rangos a los agentes verificadores. Ha suministrado información general sobre el trámite a los ciudadanos, gestionado las solicitudes dentro de los plazos establecidos, y preparado las solicitudes a las IES en el SGDEA. Además, ha validado la legalidad de la IES y los documentos, supervisado el proceso de legalización en la plataforma, y administrado la distribución de solicitudes entre los gestores. El proveedor también ha verificado el cumplimiento de los términos, brindado retroalimentación y capacitación continua a los gestores, y generado los reportes requeridos, apoyando en procesos de mejora continua.
Comunicar y/o Notificar los actos administrativos	El proveedor ha suministrado información general sobre el trámite de convalidaciones a los ciudadanos.
Gestión de Certificados (Personalmente o en Línea)	El proveedor ha gestionado los certificados, proporcionando información general sobre el trámite a los ciudadanos y registrando sus datos en el VUMEN. Ha verificado la conformidad de los documentos presentados, solicitando aclaraciones cuando es necesario y asegurando que se cumplan los requisitos establecidos. Además, ha generado e impreso los certificados solicitados, remitiendo las consignaciones por derechos de trámite al área financiera y atendiendo las solicitudes de certificados en línea.
Convalidar títulos de educación Básica media (En Línea)	El proveedor ha gestionado la convalidación de títulos de educación básica media, suministrando información sobre el trámite a los ciudadanos y revisando los documentos presentados. Ha solicitado la complementación de documentación cuando ha sido necesario y ha asesorado a los ciudadanos sobre el proceso de convalidación, verificando los requisitos en el aplicativo de convalidaciones de BPM.
Atender todo tipo de llamadas entrantes que ingresen a las líneas telefónicas dispuestas para este contrato. Se debe garantizar que el	El proveedor atendió el 80% de las llamadas entrantes antes de 60 segundos, cumpliendo con los tiempos establecidos en la ficha técnica del

ochenta por ciento (80%) de las llamadas sea atendido antes de sesenta (60) segundos de acuerdo con lo establecido en la ficha técnica.	contrato.
Realizar las llamadas salientes de acuerdo con las necesidades de las campañas que lance el Ministerio.	El proveedor realizó todas las llamadas salientes conforme a las necesidades de las campañas de comunicación lanzadas por el Ministerio de Educación Nacional.
Enviar mensajes de texto a celular SMS, mensajes masivos y/o personalizados de acuerdo con las campañas que se presenten en el MEN.	El proveedor envió mensajes SMS, tanto masivos como personalizados, de acuerdo con las campañas y necesidades de comunicación determinadas por el MEN.
Prestar el servicio de atención servicios del CALL center y web de: 7:00 am a 7:00 pm de lunes a viernes, en turnos establecidos por el supervisor según métricas; atención servicios FRONT 8:00 am a 6:00 pm de lunes a viernes; chatbot 7x24 hrs.	El proveedor garantizó la atención en el servicio telefónico y virtual según el horario establecido, con el chatbot disponible las 24 horas, cumpliendo con los turnos asignados y las métricas de servicio.
Atender el chat durante en el horario establecido por la Entidad	El proveedor atendió el chat institucional durante el horario establecido, respondiendo oportunamente las consultas y solicitudes de los ciudadanos.
Orientar y asistir a los ciudadanos en los trámites y servicios de competencia del Ministerio de Educación Nacional	El proveedor orientó y asistió a los ciudadanos en los diversos trámites y servicios ofrecidos por el Ministerio de Educación Nacional, asegurando una atención clara y precisa.
Recepcionar y orientar las quejas, reclamos, peticiones y felicitaciones que lleguen por los diferentes canales de comunicación del Ministerio de Educación Nacional.	El proveedor recepcionó y orientó adecuadamente las quejas, reclamos, peticiones y felicitaciones que llegaron a través de los diferentes canales de comunicación del Ministerio.
Atender y dar respuesta a las solicitudes de información que se reciben por el chat institucional.	El proveedor atendió y respondió todas las solicitudes de información recibidas a través del chat institucional, proporcionando la información solicitada en tiempo y forma.
Realizar campañas telefónicas salientes o envíos de mensajes de texto para contactar a los clientes del MEN de acuerdo con las necesidades que se presenten.	El proveedor ejecutó campañas telefónicas salientes y envió mensajes de texto según las necesidades y campañas definidas por el Ministerio, logrando los objetivos establecidos.
Realizar el seguimiento de los servicios prestados y entregar los resultados gerenciales, estadísticos y de mejores prácticas de gestión de atención al cliente en el MEN.	El proveedor realizó un seguimiento exhaustivo de los servicios prestados y entregó los informes gerenciales, estadísticos y de mejores prácticas solicitados, proporcionando detalles sobre la gestión realizada.
Realizar cubrimiento a nivel nacional e internacional, con ubicación en las instalaciones dispuestas por el contratista para prestar el servicio.	El proveedor brindó cobertura de atención tanto a nivel nacional como internacional, desde las instalaciones dispuestas para el servicio, asegurando que todos los ciudadanos fueran atendidos adecuadamente.
Cumplir con el 100% de agentes requeridos para atender el 98% de los contactos	El proveedor garantizó la disponibilidad de todos los agentes necesarios para atender el 98% de los

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	contactos solicitados por los ciudadanos, cumpliendo con los niveles de servicio exigidos por el Ministerio.
Programar citas para aquellos trámites que requieran la presencia del usuario en las oficinas del MEN	El proveedor coordinó y programó las citas de los ciudadanos para que pudieran asistir a las oficinas del Ministerio para la realización de trámites presenciales, según lo requerido.
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.	El proveedor llevó a cabo mediciones periódicas de la satisfacción de los clientes con relación a los trámites y servicios prestados, generando informes con los resultados obtenidos.
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.	El proveedor mantuvo un registro detallado de los clientes atendidos, clasificando las consultas, tiempos de espera, y gestión realizada, y entregó los informes requeridos al Ministerio.
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.	El proveedor coordinó y garantizó la prestación del servicio integral de acuerdo con los requisitos establecidos en los documentos del contrato, cumpliendo con las expectativas del Ministerio de Educación Nacional.
Hacer seguimiento de la gestión y garantizar continuo mejoramiento.	El proveedor implementó un sistema de seguimiento continuo de la gestión, asegurando la mejora continua en los servicios y ofreciendo informes periódicos sobre las acciones realizadas.
Garantizar la disponibilidad y funcionalidad de todos los recursos físicos, técnicos, tecnológicos, humanos y demás requeridos para el óptimo y oportuno funcionamiento y prestación del servicio integral.	El proveedor aseguró la disponibilidad y funcionalidad de todos los recursos necesarios para la prestación del servicio, incluyendo tecnología, equipos y personal adecuado.
Efectuar el control de calidad de los servicios prestados, para lo cual el adjudicatario debe presentar al inicio de la ejecución del contrato la propuesta de evaluación de calidad para el servicio telefónico, virtual y presencial ante la Unidad de Atención al Cliente.	El proveedor efectuó un control de calidad de los servicios prestados y presentó al inicio de la ejecución del contrato una propuesta de evaluación de calidad, la cual fue aprobada por la Unidad de Atención al Cliente.
Dotar al personal con los implementos que requieran sus labores: puesto de trabajo, silla, computador, diademas, conexión a internet, software ajustado para el servicio del MEN para los servicios contratados, capacitación, grabaciones, textos, guiones, guías y demás requerimientos para cumplir con el objeto del contrato.	El proveedor proporcionó a todo su personal los implementos necesarios, incluyendo computadoras, sillas, conexión a internet, software especializado y capacitación, garantizando el cumplimiento de los requisitos establecidos.
Garantizar óptima estructura y funcionalidad del IVR, ajustable a las necesidades dinámicas de la Entidad.	El proveedor garantizó la estructura y funcionalidad óptima del sistema IVR, ajustándolo a las necesidades dinámicas del Ministerio para

El Ministerio de Educación Nacional declara como única documentación válida la ubicada en el aplicativo SIG, la cual entra en vigencia a partir de su publicación, toda copia de este se declara COPIA NO CONTROLADA

	facilitar la atención a los ciudadanos.
Conformar un archivo con los guiones, bases de datos, tipificaciones, tablas, bitácoras, resultados de las actividades realizadas, grabaciones, estadísticas, análisis, protocolos y en general toda la información y todos los documentos generados o desarrollados durante la ejecución del contrato y entregarlos a la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Entidad, a la terminación del contrato o cuando esta le solicite.	El proveedor conformó un archivo completo con guiones, bases de datos, grabaciones y toda la documentación generada durante la ejecución del contrato, entregándola a la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía del MEN al finalizar el contrato.
Hacer entrega de las líneas telefónicas y apoyar en la transición del servicio del contact center al nuevo contratista, entregando toda la información, bases de datos y demás requeridas para migración a un nuevo contratista cuando el MEN le autorice	El proveedor facilitó la transición de las líneas telefónicas y brindó el apoyo necesario para la migración del servicio al nuevo contratista, entregando toda la información y bases de datos necesarias.
Aplicar los protocolos de servicios establecidos por EL MINISTERIO, el cual forma parte integral del presente proceso.	El proveedor aplicó todos los protocolos de servicio establecidos por el Ministerio, asegurando que las interacciones con los ciudadanos fueran siempre conforme a las normativas y buenas prácticas del MEN.
Responder al Supervisor y al MEN todas las observaciones técnicas y administrativas en cuanto a la operación y calidad de los servicios contratados	El proveedor respondió de manera oportuna a todas las observaciones realizadas por el supervisor y el Ministerio respecto a la operación y calidad de los servicios contratados.
Responder al MEN y velar por la buena calidad del objeto contratado	El proveedor cumplió con los estándares de calidad establecidos para el servicio, garantizando la satisfacción del Ministerio con la ejecución del contrato.
Proporcionar el software, hardware, con tecnología de punta, instalaciones, equipo de trabajo y demás recursos necesarios y suficientes para la correcta prestación del servicio en óptimas condiciones de funcionamiento.	El proveedor proporcionó todos los recursos físicos, tecnológicos y humanos necesarios para el óptimo funcionamiento del servicio de atención, con tecnología de punta y capacitación constante para el personal.
Desarrollar la operación de acuerdo con normas técnicas de calidad ISO 9001.	El proveedor desarrolló la operación del servicio cumpliendo con las normas técnicas de calidad ISO 9001, asegurando una prestación de servicio eficiente y profesional.
Prestar en su totalidad los servicios establecidos en simulador, los cuales son requeridos para cubrir la necesidad que presenta la entidad actualmente.	El proveedor prestó en su totalidad los servicios establecidos en el simulador, cubriendo todas las necesidades que presentaba la entidad en relación a la atención telefónica, virtual y presencial.
Remitir informe diario de la gestión realizada y de la medición de niveles de satisfacción.	El proveedor entregó informes diarios detallados sobre la gestión realizada, así como los niveles de satisfacción de los ciudadanos atendidos.
Remitir informe mensual del consolidado de las actividades realizadas por los agentes y de los	El proveedor entregó informes mensuales consolidados con las actividades realizadas por

servicios ejecutados.	los agentes y los servicios ejecutados, detallando todos los aspectos de la operación.
Garantizar que en los contratos que se suscriba con el personal de la operación asignado a EL MINISTERIO para la ejecución del contrato, se incluya la cláusula de confidencialidad que indica lo siguiente: "Guardar estricta confidencialidad sobre toda la información por la parte originadora y conocida en virtud del desarrollo y ejecución del presente Contrato"	El proveedor incluyó en los contratos del personal involucrado la cláusula de confidencialidad, asegurando la protección de la información sensible manejada durante la ejecución del contrato.
Cumplir con los salarios y beneficios establecidos para el personal en la ficha técnica, ya que, el supervisor del contrato por parte del Ministerio verificará que se realice el pago de los salarios establecidos 100 % prestacional.	El proveedor cumplió con la obligación de pagar los salarios y beneficios establecidos para todo el personal asignado al servicio, conforme a lo estipulado en la ficha técnica del contrato.
Reemplazar a los agentes que solicite el supervisor previa justificación de los errores críticos de rendimiento.	El proveedor reemplazó a los agentes que fueron solicitados por el supervisor, previa justificación de errores críticos en su rendimiento, asegurando la continuidad de un servicio de calidad.
Garantizar todas las herramientas necesarias para la prestación del servicio a través de la opción de teletrabajo para los agentes que determine la supervisión en caso de que se requiera.	El proveedor garantizó la posibilidad de teletrabajo para los agentes, proporcionando las herramientas necesarias cuando la supervisión lo solicitó, para asegurar la continuidad de los servicios en cualquier circunstancia.
Analizar los indicadores que resulten del servicio prestado por la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía y generar los respectivos informes de gestión y evaluación de calidad	El proveedor analizó los indicadores generados por el servicio prestado, y presentó los informes de gestión y evaluación de calidad requeridos por la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía.
OBSERVACIONES	

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

Para constancia se firma en Bogotá D.C., el 09 de mayo de 2025.



SUPERVISOR/INTERVENTOR
N° C.C. 51.849.358

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

1ra copia: Expediente contractual
2da. copia: Interventor/Supervisor
3ra copia: Contratista