icfes mejor saber	CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO Y RECIBO A SATISFACCIÓN DEL BIEN Y/O SERVICIO CONTRATADO	Código: GAB-FT006
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO	Versión: 001

En ejercicio del control de ejecución, certifico el cumplimiento del objeto y obligación con corte a la fecha de certificación, del siguiente contrato: **Nota (si los datos NO son correctos o NO están diligenciados en su totalidad, NO se puede radicar la cuenta en la Subdirección Financiera y Contable).**

Fecha de certificación: 26/11/2018

Contrato No:	25	**Fecha de contrato:**	02/01/2018		**Nombre de Contratista**	**NORMA JENNY PÉREZ CASTAÑEDA**			
No. de factura o documento equivalente:	11	**Contrato con adición (marque con una X)**	**SI**		**NO**	**X**	**NIT / C.C contratista:**	**52846141**	
Comprobante de ingreso a almacén No:		**Pago número:**	11		**Periodo a pagar:**	**DE:**	**01/11/2018**	**A:**	**30/11/2018**

DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y/SERVICIOS RECIBIDOS* (con base en el contrato y la forma de pago allí definida):

Relacione los productos y/o servicios prestados durante el periodo certificado, o informe de actividades presentado al supervisor del contrato; no es necesario mencionar las obligaciones del contrato.

Revisión de las obligaciones contractuales del contrato 279 de 2015, esto con el fin de generar técnicas que permitan la optimización y/o mejora de los métodos actuales garantizando el cumplimiento del anexo técnico CP 002 2015.Se lleva a cabo la revisión diaria de la entrega de cartas para su respectiva firma y la debida diligencia para cada una. Supervisión del Estado de Buzones. Apoyo en la entrega de insumos para las solicitudes de tutelas. Apoyo en el envío de respuestas masivas por medio de Orfeo. Apoyo para el seguimiento a casos especiales. Seguimiento al cumplimiento contractual del contrato 279 de 2015, monitoreo a los diferentes canales de atención de la entidad. Se realiza el seguimiento a la herramienta Prisma con el fin de verificar su buen funcionamiento. Apoyo en la supervisión de los canales de atención dispuestos por la entidad. Apoyo en la supervisión y aprobación de respuestas tipo para responder a las peticiones que llegan a la Unidad de Atención al Ciudadano. Monitoreos a los canales de atención al ciudadano que deben ser debidamente registradas en el CRM colaborativo ofrecido por el proveedor del Centro de Gestión. Seguimiento al proceso de implementación del PBX de la entidad. Apoyo en la supervisión de los canales de atención front para la aplicación de la Prueba Saber 11 calendario B. Acompañamiento y revisión de las campañas generadas por el proveedor del centro de gestión de servicios en las diferentes pruebas que serán aplicadas en este año. Apoyo en la revisión de certificados para legalizaciones y otras PQRS que lo requieran. Así como el seguimiento de casos especiales. Apoyo en el soporte a registro de la Prueba Saber 11 Calendario A. Apoyo en la revisión de los casos para devolución de dinero por pago inscripción Sena. Apoyo revisión casos especiales. Apoyo en el soporte a registro de las pruebas Saber 11 2019-1. Apoyo en la validación de casos especiales de la Unidad. Seguimiento a los casos de adicionales . Apoyo en la Revisión de Respuestas Tipo

ASÍ MISMO, EN MI CALIDAD DE SUPERVISOR DEL CONTRATO CERTIFICO CON MI FIRMA LO SIGUIENTE:

1. Que los productos y/o servicios relacionados se recibieron a satisfacción, se realizaron durante el periodo referido, y se encuentran detallados en el informe presentado por el contratista, el cual reposa en la carpeta de supervisión del contrato.

2. Que el contratista anexa evidencia de pago al sistema de seguridad social y parafiscales.

3. Que recibido el bien o servicio a satisfacción considero procedente que se realice el desembolso o pago y se da el visto bueno correspondiente.

Código Centro de Costo	Nombre Centro de Costo*	Monto a Pagar
CCAG08	Unidad de Atención al Ciudadano	5,506,807

Tipo de moneda	**Pesos colombianos**	**Total (valor a Pagar)**	**5,506,807**

NOMBRE DEL SUPERVISOR:	ALBA LILIANA ABRIL DAZA
FIRMA:	Alliana Abril
CARGO:	ASESORA DE LA DIRECCIÓN GENERAL PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este es un documento controlado; una vez se descargue o se imprima, se considerará NO CONTROLADO

icfes mejor saber	INFORME DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL	Código: GAB-FT008 Versión: 1

Con fundamento en lo establecido en el artículo 4 de la Ley 80 de 1993, y los artículos 82, 83,84 y 85 de la Ley 1474 de 2011 y lo establecido por la Resolución 000474 de 2015, se procede a dar a informe de ejecución del contrato No. 025, como sustento de la certificación de cumplimiento que fundamenta el pago a efectuar.

1. INFORMACIÓN CONTRATISTA

CONTRATISTA:	NORMA JENNY PÉREZ CASTAÑEDA				**C.C. / C.E. No.:**	52846141	
PERÍODO DEL INFORME:	**Desde**	**01/11/2018**	**Hasta**	**30/11/2018**		**INFORME No.:**	**11**

2. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO

Contrato N°	025	**Fecha de inicio**	**02/01/2018**	**Fecha de terminación**	**31/12/2018**
Objeto del Contrato: *De conformidad con la cláusula* ***segunda****, el objeto del contrato se estableció de la siguiente manera:* ***Prestación de servicios en la Unidad de Atención al Ciudadano del ICFES, para apoyar la supervisión de contratos, realización de monitoreos, auditorias, verificación de funcionalidades de la plataforma Prisma, control a las solicitudes de insumos realizadas a otras áreas del Instituto y muestras de calidad de los diferentes canales de atención al ciudadano.***					
VALOR TOTAL DEL CONTRATO: *Conforme a la cláusula séptima del contrato, el valor del mismo fue por la suma de* ***SESENTA Y SEIS MILLONES OCHENTA Y UN MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO PESOS ($66.081.684) MCTE****, precio correspondiente a 84.58 salarios mínimos legales mensuales vigentes para el año 2018*			***VALOR EJECUTADO A LA FECHA DEL PRESENTE INFORME:*** *Cincuenta y cinco millones sesenta y ocho mil setenta pesos MCTE, ($55.068.070) MCTE.*		
SALDO DEL CONTRATO: *Once millones trece mil seiscientos catorce pesos. ($11.013.614) MCTE.*			***PLAZO DE EJECUCIÓN:*** *De acuerdo con la cláusula* ***octava*** *del contrato, el plazo del mismo se pactó en* ***cinco (12)*** *meses, contados a partir de la fecha suscripción del acta de inicio.*		
DESARROLLO DEL CONTRATO:	***El objeto del contrato se ha venido desarrollando de la siguiente manera:*** ***El objeto del contrato se ha venido desarrollando de la siguiente manera:*** • *El 02 de enero de 2018 se suscribió el contrato entre las partes contratantes.* • *El 26 de enero de 2018 se genera el primer informe de gestión contractual.* • *El 26 de febrero de 2018 se genera el segundo informe de gestión contractual.* • *El 26 de marzo de 2018 se genera el tercer informe de gestión contractual*				

	• *El 25 de abril de 2018 se genera el cuarto informe de gestión contractual* • *El 25 de mayo de 2018 se genera el quinto informe de gestión contractual.* • *EL 25 de junio de 2018 se genera el sexto informe de gestión contractual* • *El 25 de julio de 2018 se genera el séptimo informe de gestión contractual.* • *El 27 de agosto de 2018 se genera el octavo informe de gestión contractual.* • *El 27 de septiembre de 2018 se genera el noveno informe de gestión contractual.* • *El 25 de octubre de 2018 se genera el décimo informe de gestión contractual.* • *El 26 de noviembre de 2018 se genera el onceavo informe de gestión contractual.*

3. INFORMACIÓN FINANCIERA

FORMA DE PAGO:	*De conformidad con lo establecido por la cláusula **octava** del contrato, la forma de pago se indicó de la siguiente manera: El ICFES pagará al contratista el valor del contrato así: De conformidad con lo establecido por la cláusula **séptima** del contrato, la forma de pago se indicó de la siguiente manera: El ICFES pagará a EL CONTRATISTA el valor del contrato en DOCE (12) pagos iguales, cada uno por la suma de CINCO MILLONES QUINIENTOS SEIS MIL OCHOCIENTOS SIETE PESOS M/CTE. ($5.506.807), IVA incluido, que serán pagados por la entidad previa entrega de los informes o entregables de acuerdo con las actuaciones realizadas por el contratista, la certificación de recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato y constancia de pago de los aportes correspondientes al sistema de seguridad social integral, los cuales deberán cumplir las previsiones legales.*

***PAGOS QUE SE HAN EFECTUADO A LA FECHA**: En virtud de lo anterior, dicho contrato en el aspecto financiero se ejecuta de la siguiente manera:*

No. de factura o documento equivalente	Fecha de factura o documento equivalente	Concepto	Valor
01	**26 /01/ 2018**	Por concepto de la prestación de servicios profesionales como Administradora de Negocios, para para el proceso de apoyo a la supervisión del contrato 275 de 2015, soporte en la verificación general del cumplimiento de los canales de atención del centro de gestión de servicio, que incluye verificación del canal	$5.506.807

		web, sistema de preguntas frecuentes, chat, sistema de atención electrónica, canal de atención escrita, servicios de mensajería, canal telefónico, canal presencial, canal de contacto segmentado, apoyo en la verificación del aplicativo Prisma y correcto funcionamiento entre otras asignadas por el supervisor de contrato.	
02	**26 /02/ 2018**	Por concepto de la prestación de servicios profesionales como Administradora de Negocios, para para el proceso de apoyo a la supervisión del contrato 275 de 2015, soporte en la verificación general del cumplimiento de los canales de atención del centro de gestión de servicio, que incluye verificación del canal web, sistema de preguntas frecuentes, chat, sistema de atención electrónica, canal de atención escrita, servicios de mensajería, canal telefónico, canal presencial, canal de contacto segmentado, apoyo en la verificación del aplicativo Prisma y correcto funcionamiento entre otras asignadas por el supervisor de contrato.	$5.506.807
03	**26/03/2018**	Por concepto de la prestación de servicios profesionales como Administradora de Negocios, para para el proceso de apoyo a la supervisión del contrato 275 de 2015, soporte en la verificación general del cumplimiento de los canales de atención del centro de gestión de servicio, que incluye verificación del canal web, sistema de preguntas frecuentes, chat, sistema de atención electrónica, canal de atención escrita, servicios de mensajería, canal telefónico, canal presencial, canal de contacto segmentado, apoyo en la verificación del aplicativo Prisma y correcto funcionamiento entre otras asignadas por el supervisor de contrato.	$5.506.807
04	**25/04/2018**	Por concepto de la prestación de servicios profesionales como Administradora de Negocios, para para el proceso de apoyo a la supervisión del contrato 275 de 2015, soporte en la verificación general del cumplimiento de los canales de atención del centro de gestión de servicio, que incluye verificación del canal web, sistema de preguntas frecuentes, chat, sistema de atención electrónica, canal de atención escrita, servicios de mensajería, canal telefónico, canal presencial, canal de contacto segmentado, apoyo en la verificación del aplicativo Prisma y correcto funcionamiento entre otras asignadas por el supervisor de contrato.	$5.506.807
05	**25/05/2018**	Por concepto de la prestación de servicios profesionales como Administradora de Negocios, para para el proceso de apoyo a la supervisión del contrato 275 de 2015, soporte en la verificación general del cumplimiento de los canales de atención del centro de gestión de servicio, que incluye verificación del canal web, sistema de preguntas frecuentes, chat, sistema de	$5.506.807

		atención electrónica, canal de atención escrita, servicios de mensajería, canal telefónico, canal presencial, canal de contacto segmentado, apoyo en la verificación del aplicativo Prisma y correcto funcionamiento entre otras asignadas por el supervisor de contrato.	
06	**25/06/2018**	Por concepto de la prestación de servicios profesionales como Administradora de Negocios, para para el proceso de apoyo a la supervisión del contrato 275 de 2015, soporte en la verificación general del cumplimiento de los canales de atención del centro de gestión de servicio, que incluye verificación del canal web, sistema de preguntas frecuentes, chat, sistema de atención electrónica, canal de atención escrita, servicios de mensajería, canal telefónico, canal presencial, canal de contacto segmentado, apoyo en la verificación del aplicativo Prisma y correcto funcionamiento entre otras asignadas por el supervisor de contrato.	$5.506.807
07	**25/07/2018**	Por concepto de la prestación de servicios profesionales como Administradora de Negocios, para para el proceso de apoyo a la supervisión del contrato 275 de 2015, soporte en la verificación general del cumplimiento de los canales de atención del centro de gestión de servicio, que incluye verificación del canal web, sistema de preguntas frecuentes, chat, sistema de atención electrónica, canal de atención escrita, servicios de mensajería, canal telefónico, canal presencial, canal de contacto segmentado, apoyo en la verificación del aplicativo Prisma y correcto funcionamiento entre otras asignadas por el supervisor de contrato.	$5.506.807
08	**27/08/2018**	Por concepto de la prestación de servicios profesionales como Administradora de Negocios, para para el proceso de apoyo a la supervisión del contrato 275 de 2015, soporte en la verificación general del cumplimiento de los canales de atención del centro de gestión de servicio, que incluye verificación del canal web, sistema de preguntas frecuentes, chat, sistema de atención electrónica, canal de atención escrita, servicios de mensajería, canal telefónico, canal presencial, canal de contacto segmentado, apoyo en la verificación del aplicativo Prisma y correcto funcionamiento entre otras asignadas por el supervisor de contrato.	$5.506.807
09	**27/09/2018**	Por concepto de la prestación de servicios profesionales como Administradora de Negocios, para para el proceso de apoyo a la supervisión del contrato 275 de 2015, soporte en la verificación general del cumplimiento de los canales de atención del centro de gestión de servicio, que incluye verificación del canal web, sistema de preguntas frecuentes, chat, sistema de atención electrónica, canal de atención escrita,	$5.506.807

		servicios de mensajería, canal telefónico, canal presencial, canal de contacto segmentado, apoyo en la verificación del aplicativo Prisma y correcto funcionamiento entre otras asignadas por el supervisor de contrato.	
10	**25/10/2018**	Por concepto de la prestación de servicios profesionales como Administradora de Negocios, para para el proceso de apoyo a la supervisión del contrato 275 de 2015, soporte en la verificación general del cumplimiento de los canales de atención del centro de gestión de servicio, que incluye verificación del canal web, sistema de preguntas frecuentes, chat, sistema de atención electrónica, canal de atención escrita, servicios de mensajería, canal telefónico, canal presencial, canal de contacto segmentado, apoyo en la verificación del aplicativo Prisma y correcto funcionamiento entre otras asignadas por el supervisor de contrato.	$5.506.807

PAGO QUE SE EFECTUA A LA FECHA DEL PRESENTE INFORME	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
											x	
	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24

4. DETALLE DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

No.	ACTIVIDADES EJECUTADAS PARA EL PAGO No. XXXXX	% de ejecución de las actividades ejecutadas
1	Revisión de las obligaciones contractuales del contrato 279 de 2015,esto con el fin de generar técnicas que permitan la optimización y/o mejora de los métodos actuales garantizando el cumplimiento del anexo técnico CP 002 2015.	**100%**
2	Apoyo en la entrega de insumos para las solicitudes de tutelas.	**100%**
3	Se realiza el seguimiento a la herramienta Prisma con el fin de verificar su buen funcionamiento.	**100%**
4	Supervisión del Estado de Buzones. Apoyo en la entrega de insumos para las solicitudes de tutelas. Apoyo en el envío de respuestas masivas por medio de Orfeo. Apoyo para el seguimiento a casos especiales.	**100%**
5	Seguimiento al cumplimiento contractual del contrato 279 de 2015, monitoreo a los diferentes canales de atención de la entidad. Supervisión del Estado de Buzones que brinda el proveedor.	**100%**
6	Monitoreos a los canales de atención al ciudadano que deben ser debidamente registradas en el CRM colaborativo ofrecido por el proveedor del Centro de Gestión.	**100%**

7	Acompañamiento y revisión de las campañas generadas por el proveedor del centro de gestión de servicios en las diferentes pruebas que serán aplicadas en este año.	**100%**
8	Apoyo en la revisión de certificados para legalizaciones y otras PQRS que lo requieran. Así como el seguimiento de casos especiales.	**100%**
9	Apoyo en el soporte a registro de las pruebas Saber 11 2019-1	**100%**
10	Apoyo en la validación de casos especiales de la Unidad.	**100%**
11	Seguimiento a los casos de adicionales que se inscribieron a la Prueba Saber	**100%**
12	Apoyo en la Revisión de Respuestas Tipo	**100%**

5. PRODUCTOS ENTREGADOS (En caso de haber sido pactados)

1	**n/a**

6. CONSTANCIAS

*El Supervisor **Alba Liliana Abril Daza** acreditó que el contrato se ejecutó en el porcentaje correspondiente a satisfacción, el contratista cumplió a cabalidad con las obligaciones pactadas en el mismo, y no se le impusieron multas.*

***Alba Liliana Abril Daza**, en su calidad de supervisor del contrato deja constancia que en el marco de lo dispuesto por el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, el contratista ha dado cumplimiento a los pagos por concepto de: Aportes a los Sistemas de Salud, Pensiones y Riesgos Profesionales, Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje según corresponda entre otros.*

7. OBSERVACIONES

icfes mejor saber	INFORME DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL	Código: GAB-FT008 Versión: 1

(Relacionar las mejoras o dificultades presentadas en la ejecución del contrato, así como el concepto del supervisor sobre el contratista)

En constancia de lo anterior, se firma el presente informe el **(26)** de **(11)** de **(2018)**

Elaboró	Revisó	Aprobó