

INFORME DE GESTION DEL SERVICIO



MEN PQRS
Informe:001
Orden de Compra 148893 de 2025

ÍNDICE

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	ASPECTOS GENERALES	3
4.	INFORME CALIDAD DEL SERVICIO	4
5.	RESULTADOS ACCIONES SOBRE LA GESTION REALIZADA	9
6.	CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES.....	10

1. OBJETIVO

Prestar servicios BPO para la atención de PQRS de la Dirección de Calidad para la Educación Superior.

2. ALCANCE

Informar los resultados y actividades realizadas de los agentes profesionales encargados de las PQRS de la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (grupo de convalidaciones, Registro Calificado - Nuevo SACES), Subdirección de Inspección y Vigilancia y CNA, durante el mes de julio de 2025. Contempla el seguimiento de productividad, bajo las cuotas de cumplimiento asignadas por las áreas para los anteriores procesos.

3. ASPECTOS GENERALES

Durante la semana del 28 al 31 de julio se ejecutaron las siguientes actividades:

- Se realiza la firma del acta de inicio a partir del 24 de julio de 2025. El lunes 28 de julio iniciamos con la firma de contrato de los agentes, previa validación de las HV para cumplir el perfil de lo requerido por el Ministerio de Educación. Ese mismo día, se realiza una sesión de inducción en la sede de CYC durante toda la mañana. En la tarde, continuamos con el equipo del MEN y se iniciaron las capacitaciones por cada frente.
- Durante la semana del 28 de julio al 1 de agosto, se llevaron a cabo en promedio cinco sesiones de capacitación por cada uno de los frentes, con variaciones en la intensidad horaria y el nivel práctico. Para el frente de Convalidaciones, en su mayoría, se realizó modalidad de autoaprendizaje con el material suministrado.
- También es importante destacar que recibimos la capacitación inicial del **SGDEA**, dirigida de forma general a todo el equipo.
- Se gestionaron los usuarios, claves, correo corporativo, licencias de Office, entre otros aspectos administrativos.

4. INFORME CALIDAD DEL SERVICIO

Durante el periodo del 28 al 31 de julio se adelantó un proceso intensivo de autoformación y capacitación técnica en los diferentes frentes por parte del Ministerio de Educación Nacional; Grupo Convalidaciones, Subdirección de Inspección y Vigilancia, CNA y Registro Calificado - Nuevo SACES, sobre los cuales se abordaron los siguientes temas clave:

- Convalidación de títulos extranjeros: Estudio detallado de la Resolución 010687 de 2019, especialmente los criterios de evaluación, los requisitos por áreas del conocimiento y las excepciones vigentes.
- Sistemas de aseguramiento de la calidad: Revisión del Decreto 1330 de 2019 y del Acuerdo No. 03 de 2020 del CNA (Consejo Nacional de Acreditación).
- Inspección y vigilancia en educación superior: Marco legal de la Ley 1740 de 2014 y su articulación con los procesos de control del MEN.
- Seguimiento, control y registro del aplicativo SACES y Nuevo SACES.

La formación por parte del Ministerio de Educación Nacional, se complementó con el uso de las plantillas de respuesta para dar alcance oportuno a las PQRS, ejercicios prácticos y manejo de los diferentes aplicativos correspondientes a cada área, generando la siguiente participación en las diferentes áreas:

Tabla 1. Cantidad de sesiones de capacitación

Área	Cantidad sesiones	Promedio Participación
Inspección y Vigilancia	31	39.74%
Convalidaciones	25	32.05%
Registro Calificado - Nuevo SACES	16	20.51%
CNA	6	7.69%
Grand Total	78	100.00%

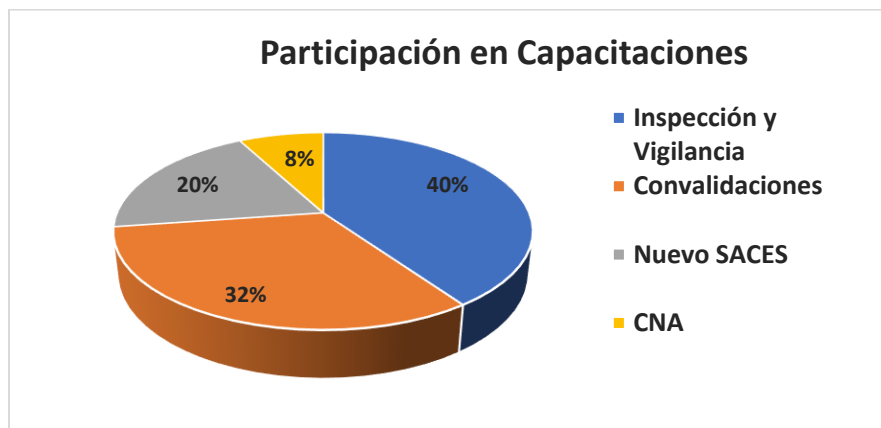
Fuente: Google forms – Asistencia capacitaciones (Excel)

En total se realizaron **78 sesiones** por los diferentes frentes de trabajo:

- Para el frente de Inspección y Vigilancia (**39,74%**), el capacitador fue el coordinador Néstor Rivera. Los temas abordados incluyeron: normatividad general, uso de formatos, manejo del sistema SGDEA para la emisión de respuestas, traslado de peticiones, procedimientos frente a los derechos de petición, requerimientos, manejo de bases de datos, políticas institucionales y análisis de casos prácticos

- Para el frente de Convalidaciones (**32,05%**), se contó con el acompañamiento de Johan Antolínez y Felipe Lizarazo en la inducción inicial del proceso, así como con el apoyo de Danny Suárez, quien compartió las plantillas correspondientes. Adicionalmente, se realizaron sesiones de capacitación interna y de autocapacitación, en las que se abordaron temas como la Resolución 10687 de 2019, requisitos del proceso, manejo del sistema SGDEA, revisión de formatos, entre otros.
- Para el frente de registro calificado – Nuevo SACES (**20.51%**), se contó con el acompañamiento por parte de Danna Posada, Anny Camila Gómez y Carolina Solano. Se abordaron temas sobre la plataforma Nuevo SACES, plantillas, decretos, bases de datos, inactivación y cancelación de Registro Calificado, casuísticas, ejemplos prácticos y normatividad
- Para el frente de CNA (**7.69%**) se contó con el acompañamiento por parte de Aida Nury Bernal y su equipo de trabajo. Se abordaron temas como: Estructura, concepto trámites de registro certificado y de acreditación, etapas de trámite de acreditación (apreciación inicial y autoevaluación), Visualización Plataforma SACES y proceso completitud, Evaluación externa por pares académicos, Informe de recepción externa / SGDA, y estructura general respuesta a peticiones en el sistema.

Gráfico 1. Participación en sesiones de capacitación



Fuente: Google forms – Asistencia capacitaciones (Excel)

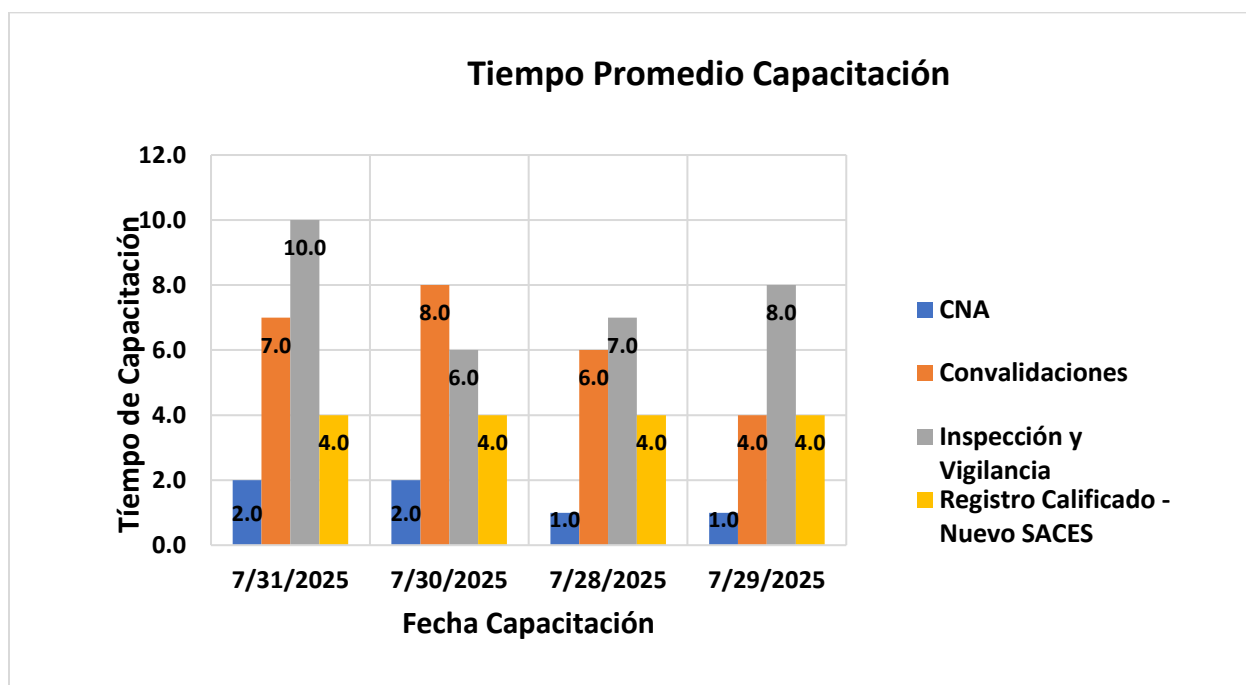
Durante los días del 28 al 31 de julio, se ejecutaron en total **78 horas** de capacitación en acompañamiento con el personal del MEN, encargado de estas sesiones.

Tabla 2. Cantidad de horas de capacitación

Fecha Capacitación	CNA	Convalidaciones	Inspección y Vigilancia	Registro Calificado - Nuevo SACES	Grand Total
7/31/2025	2.0	7.0	10.0	4.0	23.0
7/30/2025	2.0	8.0	6.0	4.0	20.0
7/28/2025	1.0	6.0	7.0	4.0	18.0
7/29/2025	1.0	4.0	8.0	4.0	17.0
Grand Total	6.0	25.0	31.0	16.0	78.0

Fuente: Google forms – Asistencia capacitaciones (Excel)

Gráfico 2. Tiempo promedio de capacitación



Fuente: Google forms – Asistencia capacitaciones (Excel)

Temas Abordados grupo Convalidaciones:

Para el frente de Convalidaciones, se trataron temas como requisitos por área de conocimientos y criterios de evaluación basados en la Resolución No. 010687 de 2019, sobre este tema se aplicó

la autoformación y preparación de material de apoyo por parte del Líder de Calidad y con el apoyo de los profesionales antiguos pertenecientes en proyectos anteriores al área de convalidaciones.; de igual forma se socializaron a través de las plantillas de respuesta compartidas por el área casuística de las PQRS. Por parte del área de Convalidaciones, se complementó la información del proceso e integrantes del área para el desarrollo y consulta de las PQRS.

Evidencias Frente Convalidaciones:

A través de un link creado por Google forms se lleva el control de asistencia a las diferentes sesiones programadas. “ver adjunto informe”. <https://forms.office.com/r/dhb2Ze3dNf>

- Lunes 28 de julio. Capacitación realizada con las agentes profesionales y con el profesional Johan Antolínez del proceso de Convalidaciones. <https://teams.live.com/join/9392779482873?p=A1rAfeDWE5VyNzRJPO>
- Martes 29 de julio. Se realizó lectura de normatividad especialmente de la Resolución 10687 de 2019 del Ministerio de Educación, navegación de la página del Ministerio concerniente en el proceso de Convalidaciones y demás información que se vio en la capacitación del día anterior.
- Miércoles 30 de julio. Creación interna de reunión con las agentes profesionales, supervisora y líder de calidad para validar información de Convalidaciones. <https://teams.live.com/join/9363422987198?p=nwe0WkmpMIRT3pTNZj>. Líder de calidad nos comparte los requisitos de Convalidaciones y se realiza análisis y ajuste de los que hacen falta, generando un documento para que sea de fácil consulta por parte de los agentes. “Requisitos por área de conocimiento.ppt”
- Jueves 31 de julio, Creación interna de reunión con las agentes profesionales, supervisora y líder de calidad para validar las plantillas compartidas por el profesional Danny Mauricio Suarez. <https://teams.live.com/join/93445488471942?p=joOKAy9dyBKHFZQHBL>.

Temas Abordados Registro Calificado – Nuevo SACES

Para el frente de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior – SACES, se capacito sobre la consulta y registro del aplicativo SACES y nuevo SACES, con relación a las solicitudes o renovaciones de los registros calificados de programas, así como el manejo de bases de consulta, normatividad vigente de registros calificados en programas e instituciones de educación superior y ejercicios prácticos para dar respuesta a las PQRS.

Evidencias Frente Nuevos SACES:

A través de un link creado por Google forms se lleva el control de asistencia a las diferentes sesiones programadas. “ver adjunto informe”. <https://forms.office.com/r/dhb2Ze3dNf>

- Lunes 28 de julio. Capacitación realizada con los agentes profesionales y con las profesionales Anny Camila Gómez y Danna Posada de Nuevo SACES
- Martes 29 de julio. Se realizó capacitación y lectura del decreto 529 de 2024.
https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_YjllNDlmZTAyZBkZi00ZDkxLWJiMjktMGYyZGZhMjhlYWwRk%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%2231fcb3f-8a0b-4ab5-b792-74c9062b9c8e%22%2c%22Oid%22%3a%22f7dea0be-087a-490f-a979-b4c83369d54b%22%7d
- Miércoles 30 de julio, se realiza capacitación con el equipo y ejecución de casos prácticos para resolver en la sesión
- Jueves 31 de julio se realiza capacitación para validación de tipologías, consulta de información, cargue y completitud de información, entre otros.

Temas Abordados Subdirección de Inspección y Vigilancia

Para el frente de Inspección y vigilancia, se validan los lineamientos actualizados (Ley 1740 de 2014), se realizaron sesiones prácticas para dar respuesta a las PQRS en temas relacionados con la normatividad vigente, insumos por tutela cuando no fue contestado un derecho de petición, conducto regular, derechos pecuniarios y recursos a comunicaciones, traslados a la secretaría de educación por falta de competencia del MEN y ampliación sobre la autonomía universitaria.

Evidencias Frente Inspección y Vigilancia:

A través de un link creado por Google forms se lleva el control de asistencia a las diferentes sesiones programadas. “ver adjunto informe”. <https://forms.office.com/r/dhb2Ze3dNf>

- Lunes 28 de julio. Capacitación realizada con los agentes profesionales y con el coordinador Néstor Rivera
- Marces 29, miércoles 30, jueves 31. Capacitación a través de TEAMS realizada por Néstor Rivera sobre todo lo relacionado con normatividad, consultas, información del frente, entre otros.
<https://teams.microsoft.com/light-meetings/launch?agent=web&version=25072001100&coords=eyJjb252ZXJzYXRpb25JZCI6IjE5Om1lZXRpbnmdfT0dNMU9EQTJZV010TkRsa05TMDBOR1UwTFRobE5qQXRNVFF3WXpZeE5HSTFZamN5QHRocmVhZC52MiIsInRlbnFudElkljoiMzFmY2ZiM2YtOGFwYi00YWU1LWI3OTItNzRjOTA2MmI5Yzhliiwib3JnYW5pemVpSWQwIjoiJhYtE0ZTBiMy1jZDhkLTRiNjYtOTk2ZC0yNjI5MmI1OTA4YzMiLCJtZXNzYWdlSWQwIiw0%3D&deeplinkId=8d4bad51-88ce-4898-8820-f5c550c0dd16&correlationId=b137480f-c1d5-455f-b9b3-94a38b5238b1>

Temas Abordados CNA

Para el frente de CNA, se realiza capacitación durante los días 28 al 31 de julio, sobre los siguientes temas: Estructura CNA, etapa trámite acreditación, visualización plataforma SACES CNA, completitud, evaluación externa por los pares, informe evaluación externa, visualización plataforma SGDEA y estructura de las respuestas a peticiones.

Se realiza capacitación general del aplicativo SGDEA y políticas de servicio al ciudadano y gestión documental del Ministerio de Educación Nacional, el día jueves 31 de julio de 8:00 am a 10:00 am, capacitación realizada por la atención al ciudadano donde nos contaron las funcionalidades básicas del SGDEA y donde realizar la consultar del manual https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_NTVIZiZjNTktNTg3ZS00NmRiLTljMzQtNzZkYTNhYTY0ZGY0%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%2231fcfb3f-8a0b-4ab5-b792-74c9062b9c8e%22%2c%22Oid%22%3a%221e616639-797f-4848-9077-ce8fc3993e9e%22%7d

5. RESULTADOS ACCIONES SOBRE LA GESTION REALIZADA

- **Contratación de personal**

A partir de la firma del acta de inicio el 24 de julio de 2025 se adelantó al proceso de contratación de personal. Este proceso incluyó la búsqueda de HV, realización de llamadas de confirmación y demás actividades gestionadas por el área encargada de CYC Services SAS

Se realiza la contratación de 18 agentes profesionales, un (1) líder de calidad y un (1) supervisor, para dar inicio a partir del 28 de julio de 2025

Se encontraba en proceso la contratación de un (1) agente profesional adicional, cuya vinculación estaba pendiente de formalización.

- **Novedades Contractuales**

El 31 de julio se reporta la novedad de retiro de la agente profesional Valentina Pinzón, quien manifestó motivos de salud que le impedían continuar con el contrato. En consecuencia, se inició el proceso de contratación para cubrir dicha vacante

- **Asistencia a Capacitaciones**

Se realiza y ejecuta el plan de capacitación para la primera semana por parte del MEN

Los agentes profesionales registran su participación de las capacitaciones y se deja evidencia en las grabaciones de TEAMS

Se brinda apoyo y acompañamiento en las diferentes actividades designadas por la Subdirección por parte del MEN y por la firma CYC Services SAS.

Se adjunta el archivo en Excel con el registro de asistencia a las diferentes capacitaciones

- Documentos para facturación

Se adjuntan al informe los documentos requeridos para el proceso de facturación

6. CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES

OBLIGACION	ACTIVIDAD
1. Atender los radicados mínimos proyectados, teniendo en cuenta los porcentajes establecidos por mes, los cuales permiten la medición de los indicadores establecidos	Durante los días comprendidos entre el 28 y el 31 de julio no se atendieron PQRS. En este periodo se adelantaron actividades de contratación, inducción y capacitación del personal.
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	Durante los días 28 al 31 de julio no se realizó orientación ni gestión de trámites, ya que se ejecutaron actividades de contratación, inducción y capacitación del personal.
3. Llevar a cabo la sincronización de los actos administrativos que le designe la subdirección de aseguramiento, en las plataformas internas que para esto el Ministerio estipule	Durante los días 28 al 31 de julio no se asignaron actos administrativos para sincronización. Se adelantaron actividades de contratación, inducción y capacitación del personal
4. Recibir y orientar las quejas, reclamos, peticiones y felicitaciones presentadas en relación con los trámites del viceministerio de Educación Superior por los ciudadanos y que estén registradas por los diferentes canales de comunicación del Ministerio de Educación Nacional	Durante los días 28 al 31 de julio no se gestionaron PQRS. Se realizaron actividades de contratación, inducción y capacitación del personal.
5. Realizar el seguimiento de los servicios prestados y entregar los resultados gerenciales, estadísticos y de mejores prácticas	Durante los días 28 al 31 de julio se efectuó seguimiento al proceso de aprendizaje y conocimiento de los diferentes frentes, con el

de gestión de atención al cliente en el Ministerio	fin de entregar los resultados de participación de las capacitaciones programadas
6. Programar citas para aquellos trámites que requieran la presencia del usuario de manera virtual (plataforma Teams) o presencial en las oficinas del Ministerio	Durante los días 28 al 31 de julio no se programaron citas virtuales, dado que no se asignaron trámites de atención virtual
7. Realizar la medición de los niveles de satisfacción de los clientes y ciudadanos con relación a los trámites y servicios que presta el Viceministerio de Educación Superior del Ministerio de Educación Nacional	Del 28 al 31 de julio no se realizaron mediciones de satisfacción, ya que este proceso se lleva a cabo en la etapa final de la PQRS, una vez aprobada y enviada la respuesta al ciudadano. No obstante, se validará con el supervisor del contrato si es necesario efectuar esta medición, a qué tipo de público debe dirigirse y cómo debe implementarse, con el fin de incluirla en el próximo informe.
8. 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	Durante los días 28 al 31 de julio únicamente se llevó el registro de asistencia a las capacitaciones realizadas, teniendo en cuenta que no se asignaron PQRS para gestión
9. Coordinar, atender y garantizar el servicio integral objeto del contrato, cumpliendo con lo establecido en los documentos de estudios previos, requerimientos técnicos mínimos del servicio PQRS con el personal asignado para este proceso	Se realiza el proceso de contratación, cumpliendo con lo establecido por el MEN para dar ejecución al proceso
10. Brindar respuesta de manera oportuna a las PQRS relativos a los temas relacionados con Convalidaciones de educación superior y Registro Calificado de la Subdirección de Aseguramiento en particular aquellas necesarias para las evaluaciones académicas que se deben surtir ante los expertos evaluadores de la CONACES; así como del grupo de Acreditación en Alta Calidad (CNA) y a los temas relacionados con la Subdirección de Inspección y Vigilancia	Durante los días 28 al 31 de julio no se respondieron PQRS. Se realizaron actividades de contratación, inducción y capacitación del personal
11. Hacer seguimiento de la gestión y garantizar continuo mejoramiento.	La supervisión efectuó seguimiento y acompañamiento a las capacitaciones de los diferentes frentes, garantizando la asistencia de los equipos y estableciendo lineamientos

	cuando fue necesario. De la misma manera se contaba con el personal del MEN para dar claridad al acompañamiento y veracidad de la información
12. Efectuar el control de calidad de los servicios prestados, para lo cual el proponente debe presentar al inicio de la ejecución del contrato, la propuesta de evaluación de calidad, para el servicio, ante la Dirección de Calidad para la Educación Superior	Durante los días 28 al 31 de julio no se ejecutaron monitoreos de calidad, dado que no se gestionaron PQRS
13. Presentar el organigrama y las hojas de vida del personal directivo y staff vinculado al contrato para aval y aprobación de la Dirección de Calidad para la Educación Superior del Ministerio de Educación Nacional	Se adjuntan a este informe los contratos, Otrosí y hojas de vida del staff establecido, para validación por parte del MEN
14. Conformar un archivo con los guiones, bases de datos, tipificaciones, tablas, bitácoras, resultados de las actividades realizadas, estadísticas y análisis protocolos y en general toda la información y todos los documentos generados o desarrollados durante la ejecución del contrato y entregarlos a la Dirección de Calidad para la Educación Superior, a la terminación del contrato o cuando este le solicite	Se adjunta a este informe el registro de asistencia en Excel de las capacitaciones ejecutadas entre el 28 y el 31 de julio.
15. Responder a la Supervisión y al Ministerio todas las observaciones técnicas y administrativas en cuanto a la operación y calidad de los servicios contratados	Se reportaron avances de las capacitaciones y se atendieron solicitudes del supervisor del contrato
16. Remitir informe diario de la gestión realizada y de la medición de niveles de satisfacción	A través del canal de WhatsApp se remitió un avance de las capacitaciones y actividades ejecutadas entre el 28 y el 31 de julio, dado que aún no contábamos con correo institucional ni usuarios asignados.
17. Remitir informe mensual del consolidado de actividades realizadas	Informe mensual adjunto
18. 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:	Se garantiza la confidencialidad mediante la firma de los contratos que incluye el Anexo No.1 “Acuerdo de confidencialidad C&C Services SAS”, las consideraciones, las cláusulas y la firma de cada trabajador para el desarrollo y ejecución del presente contrato.

“Guardar estricta confidencialidad sobre toda la información por la parte originadora y conocida en virtud del desarrollo y ejecución del presente Contrato”	
---	--