

INFORME DE GESTION DEL SERVICIO



**MEN PQRS
Informe:002
Orden de Compra 148893 de 2025**

ÍNDICE

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	DATOS GENERALES DE LA CAMPAÑA.....	3
4.	PROCESOS Y CANTIDADES DE PQRS GESTIONADAS	3
5.	ASPECTOS GENERALES	4
6.	DETALLE DE PQRS GESTIONADAS POR PROCESO	6
6.1	Estadística acumulada de PQRS por proceso.....	6
7.	PRINCIPALES TIPOLOGIAS DE PQRS POR PROCESO.....	13
8.	RESUMEN EJECUTIVO GESTION DE CALIDAD.....	17
9.	MODELO DE CALIDAD DE ATENCION A PQRS	18
9.1	Score de calificación	19
10.	ESTADISTICAS DE GESTION DE CALIDAD DEL SERVICIO.....	20
10.1	Resultados Generales Calidad	20
10.2.	Promedio de Monitoreos por Profesional.....	22
10.3.	Promedio de Monitoreos por Profesional.....	23
10.4.	Oportunidades de Mejora	24
11.	ESTADISTICAS DE LA GESTION DE FORMACION Y CAPACITACIÓN	25
12.	PLANES DE ACCIÓN DE SEPTIEMBRE	28
13.	RESULTADOS Y PRÓXIMAS ACCIONES SOBRE LA GESTIÓN DE CALIDAD	30
14.	ASPECTOS RELEVANTES SOBRE LA GESTION DE PQRS	31
15.	CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES.....	34

1. OBJETIVO

Prestar servicios de BPO para la atención integral y oportuna de las PQRS asignadas a la Dirección de Calidad para la Educación Superior del Ministerio de Educación Nacional, dando prioridad a los requerimientos vencidos identificados en el sistema SGDEA, conforme al semáforo de alertas. Realizar seguimiento diario a los diferentes frentes de trabajo para garantizar el cumplimiento de las metas establecidas por el MEN y atender las actividades delegadas por la Subdirección, en el marco de los planes de mejoramiento de PQRS.

2. ALCANCE

En el presente informe se detalla las acciones y cantidades de PQRS atendidas por los agentes profesionales, que se encuentran en los diferentes procesos de la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (grupo de convalidaciones Nuevo SACES), Subdirección de Inspección y Vigilancia y CNA, durante el mes de agosto de 2025. Contempla el seguimiento de productividad, bajo las cuotas de cumplimiento asignadas por las áreas para los anteriores procesos.

3. DATOS GENERALES DE LA CAMPAÑA

El equipo de PQRS MEN tiene la siguiente distribución de personal:



Gráfico1: Distribución de personal PQRS - fuente: Elaboración Propia.

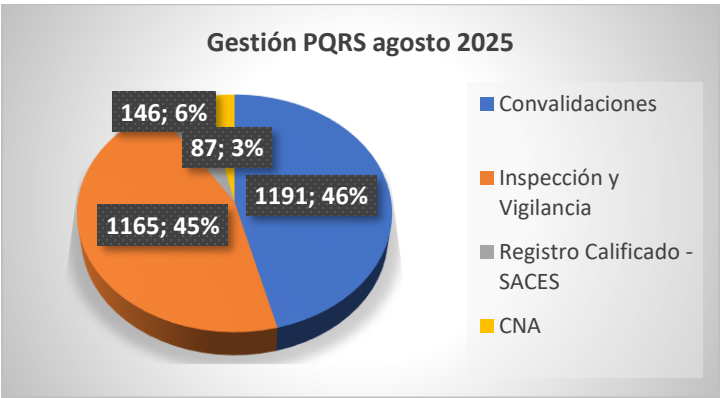
4. PROCESOS Y CANTIDADES DE PQRS GESTIONADAS

El equipo de agentes profesionales logró atender durante los 19 días hábiles del mes de agosto **2.589 PQRS**, gestionando proyectos de respuesta por procesos de la siguiente manera:

GRUPO	TOTAL PQRS
Convalidaciones	1.191
Inspección y Vigilancia	1.165
Registro Calificado – Nuevo SACES	146
CNA	87
Total general	2.589

Tabla1: Total PQRS agosto - fuente: Tipificador diario PQRS

Grafica 2. Gestión de PQRS del 01 al 31 de agosto de 2025



fuelle: Tipificador diario PQRS

5. ASPECTOS GENERALES

A continuación, se presenta en detalle las actividades realizadas o que se apoyaron por cada frente:

Dependencia	Observaciones
GRUPO CONVALIDACIONES	Durante el mes de agosto, los agentes profesionales, realizaron normalmente la gestión de PQRS. Se realizan las respectivas mesas de trabajo los lunes de cada semana para validación de temas varios Por solicitud del supervisor del contrato del MEN, se realizó el cambio de la agente profesional Daniela Murillo, quien, a partir del 1° de septiembre de 2025, brindará apoyo en la gestión de PQRS relacionadas con apelaciones de convalidaciones en la Dirección
SUBDIRECCION DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	Durante el mes de agosto, los agentes profesionales realizaron normalmente la gestión de PQRS. Se realizan las mesas de trabajo los viernes cada 15 días para validación de temas varios. El 20 de agosto de 2025 se llevó a cabo una reunión con el coordinador Néstor Alberto Rivera Guzmán, del Grupo de

	Atención de Solicitudes y Conceptos de Educación Superior del Ministerio de Educación Nacional. Durante el encuentro, se socializaron indicaciones y recomendaciones emitidas por el doctor Harold Antonio Hernández, subdirector (E) de Inspección y Vigilancia.
GRUPO REGISTRO CALIFICADO – NUEVO SACES	Durante el mes de agosto, los agentes profesionales realizaron normalmente la gestión de PQRS. Se realizan las mesas de trabajo los martes cada semana para validación de temas varios Se realiza una reunión presencial en el MEN el 20 de agosto de 2025 con el equipo de PQRS de nuevo NUEVO SACES, donde se dieron directrices y recomendaciones para la adecuada gestión de PQRS y mejoramiento de actitud de servicio al cliente interno. Se realizan las siguientes sesiones de trabajo para soporte y aclaración de dudas: • Capacitación nuevo SACES AGENTES PQR, sesión 1 martes 29 de julio de 2025, 8 A.M. a 6 P.M. • Capacitación nuevo SACES agentes PQR, sesión dos miércoles 30 de julio de 2025, 8A.M a 6 P.M • Capacitación nuevo SACES AGENTE PQR SESIÓN 3 JUEVES 31 DE JULIO DE 2025, 10 30 A.M. A 6 P.M. • Capacitación nuevo SACES agentes PQR sesión 4, viernes 1 de agosto de 2025, de 8 A.M. a 10 A.M. • Acompañamiento grupo PQRS, miércoles 6 de agosto de 2 P.M. a 5 P.M. • Acompañamiento grupo PQRS, lunes 11 de agosto de 2025, de 8 A.M. a 10 A.M. • Acompañamiento grupo PQRS, miércoles 13 de agosto de 2025, de ocho A.M. a 10 A.M. • PQRS registro calificado presencial miércoles 20 de agosto de 2025 de 3 P.M. a 5 P.M.

	• Dudas de equipo PQRS, miércoles 27 de agosto de 2025, de 9 A.M. a 10 30 A.M. y de tres P.M. a cinco P.M. • Mesa de trabajo PQRS, jueves 28 de agosto de 2025 de 10 30 A.M. a 12 P.M. • Dudas PQRS, equipo, dos de 11 30 A.M. a 12 30 P.M. Se solicitan los accesos para gestionar respuestas a PQRS por el aplicativo de mesa de ayuda y se da la capacitación correspondiente para iniciar la gestión a partir del 1 de septiembre de 2025.
CNA	Durante el mes de agosto, la agente profesional realiza normalmente la gestión de PQRS. Se realiza apoyo en la revisión e inclusión de información en formatos. Se atienden solicitudes de completitud y cierre de procesos de universidades, visitas, acreditaciones, entre otros.

6. DETALLE DE PQRS GESTIONADAS POR PROCESO

6.1 Estadística acumulada de PQRS por proceso

El siguiente cuadro resume la cantidad de PQRS (**2.589**) gestionados por agente profesional en el mes de agosto, teniendo en cuenta que se gestionaron **19 días** hábiles disponibles en el mes:

Tabla 2. Descripción de asignación de PQRS

DEPENDENCIA	AGENTE - PROFESIONAL	TOTAL PQRS por Agente (mes)
GRUPO CONVALIDACIONES	Ingrid Carolina Monsalve Quintero	285
	Erika Natalia Ramírez Herrera	240
	Maira Alejandra Rodríguez Losada	238
	María José Uribe Medina	153
	Natalia Cañón Betancourt	152
	Daniela Murillo Solano	123
GRUPO SACES	Quira Alejandra Herrera Camelo	42
	Mario Fernando Lozada Vargas	38
	Jesus David Hernandez Fernandez de C	36
	Yeny carolina Reyes Rojas	30
SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	Cesar Rodrigo García	181
	Henry Eduardo Padilla Castilla	175
	Juan Sebastián Suárez Morales	168
	Laura Juliana Rueda Durán	149
	Juan Jose Santoya Medina	143
	Cristian Enrique Benítez Rodríguez	131
	Yenny Maribel Durán Ovejero	125
	Valentina Castillo Rondón	93
CNA	Ana Barbosa	87
		2589

Fuente: Tipificador diario PQRS

Grupo Convalidaciones

El equipo de agentes profesionales de Convalidaciones gestionó **1.191 PQRS**. La gestión promedio para las agentes nuevas por día fue de 10 PQRS diarias aproximadamente y para las agentes con conocimiento en el proceso por día fue de 20 PQRS diarias. La meta de cumplimiento diaria para este frente de trabajo es de 20 PQRS por Agente Profesional.

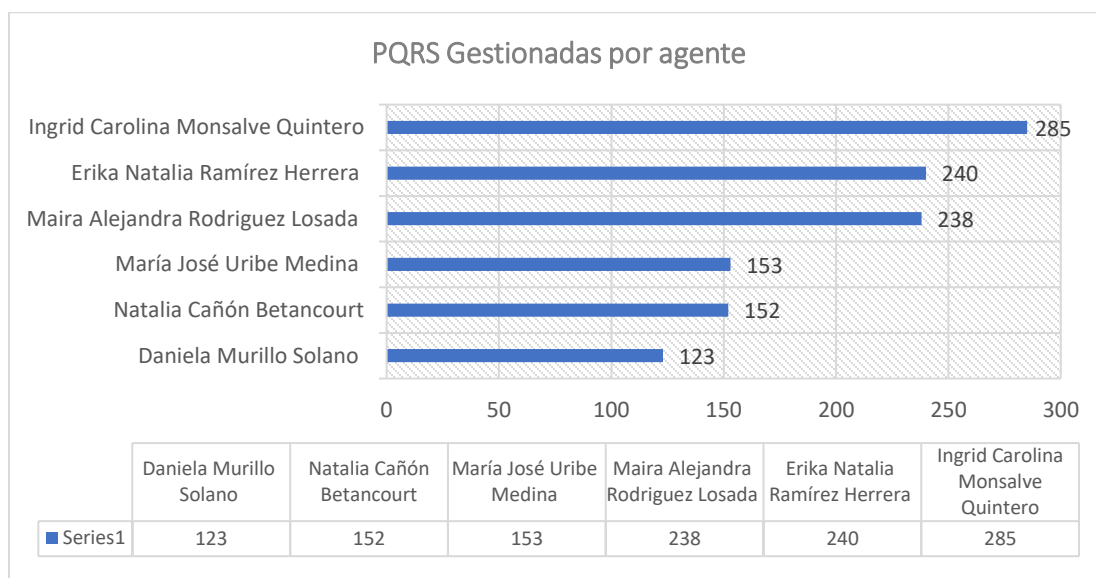


Gráfico3: PQRS convalidaciones por agente - fuente: Tipificador diario PQRS

De las 1.191 PQRS gestionadas, **1.152 PQRS** fueron asignadas en estado a tiempo y **39 PQRS** por vencer; es de aclarar que 25 PQRS fueron asignadas inicialmente es estado a tiempo, pero internamente se solicita reasignación en estado por vencer a otra agente profesional del equipo, como soporte y plan de contingencia a la gestión diaria. 14 PQRS si fueron asignadas y gestionadas en estado por vencer por solicitud del coordinador de Convalidaciones. (Anexo correo y acta “Reasignaciones PQRS Convalidaciones”)

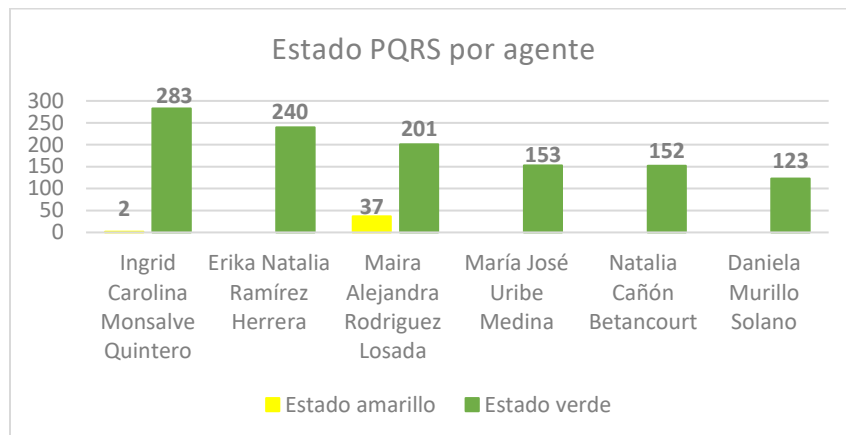


Gráfico4: Estado PQRS convalidaciones por agente - fuente: Tipificador diario PQRS

CORREO SOPORTE RE: Solicitud reasignación PQRS agente profesional Maira Alejandra Rodríguez

Hola Luisa, buenos días!

En atención a la información requerida para el informe, amablemente me permito informar que en el transcurso del mes de agosto se hicieron las siguientes reasignaciones de PQRS

12 de agosto, se reasignaron 25 radicados en estado por vencer del usuario de Daniela Murillo al de Maira Rodríguez, reasignación acordada entre C Y C Services y el Grupo de Convalidaciones, en búsqueda del cumplimiento de los objetivos comunes.

2025-ER-0318057
 2025-ER-0318034
 2025-ER-0318027
 2025-ER-0318026
 2025-ER-0318018
 2025-ER-0318001
 2025-ER-0317996
 2025-ER-0317970
 2025-ER-0317927
 2025-ER-0317890
 2025-ER-0317847



2025-ER-0317756
2025-ER-0317612
2025-ER-0317549
2025-ER-0317392
2025-ER-0315967
2025-ER-0315945
2025-ER-0315936
2025-ER-0315933
2025-ER-0315909
2025-ER-0315907
2025-ER-0315903
2025-ER-0291981
2025-ER-0291799
2025-ER-0291521

13 de agosto, se reasignaron 30 radicados en estado a tiempo del usuario de Natalia Cañón al de Ingrid Carolina Monsalve, reasignación acordada entre C Y C Services y el Grupo de Convalidaciones, en búsqueda del cumplimiento de los objetivos comunes.

2025-ER-0360374
2025-ER-0360861
2025-ER-0360780
2025-ER-0360903
2025-ER-0360913
2025-ER-0360921
2025-ER-0361017
2025-ER-0361022
2025-ER-0361143
2025-ER-0361156
2025-ER-0361159
2025-ER-0361277
2025-ER-0365708
2025-ER-0366744
2025-ER-0344139
2025-ER-0317424
2025-ER-0345510
2025-ER-0345516
2025-ER-0319983
2025-ER-0348704

2025-ER-0348776
2025-ER-0351868
2025-ER-0351969
2025-ER-0351951
2025-ER-0355355
2025-ER-0360876
2025-ER-0360879
2025-ER-0360898
2025-ER-0360483
2025-ER-0360905

Finalmente, el 29 de agosto se reasignaron 47 radicados en estado a tiempo de la agente profesional Daniela Murillo, 40 de ellas ya gestionadas, que fueron reasignadas a Erika Ramírez, toda vez que Daniela pasó a apoyar las peticiones de la Dirección de Calidad.

2025-ER-0387927
2025-ER-0387646
2025-ER-0386287
2025-ER-0386017
2025-ER-0386005
2025-ER-0385979
2025-ER-0385947
2025-ER-0383447
2025-ER-0383132
2025-ER-0383057
2025-ER-0381342
2025-ER-0381317
2025-ER-0381281
2025-ER-0381280
2025-ER-0381235
2025-ER-0379594
2025-ER-0379214
2025-ER-0376793
2025-ER-0376751
2025-ER-0376676
2025-ER-0376646
2025-ER-0376645
2025-ER-0373898
2025-ER-0373795
2025-ER-0372523

2025-ER-0369895
2025-ER-0369461
2025-ER-0369428
2025-ER-0367735
2025-ER-0367397
2025-ER-0366172
2025-ER-0366152
2025-ER-0366128
2025-ER-0366126
2025-ER-0366085
2025-ER-0365191
2025-ER-0363511
2025-ER-0362535
2025-ER-0358843
2025-ER-0358685

Grupo nuevo SACES

El equipo de agentes profesionales de nuevo SACES gestionó **146 PQRS**. La gestión promedio para los agentes por día fue de 3 PQRS diarias aproximadamente. La meta de cumplimiento diaria para este frente de trabajo es de 10 PQRS por Agente Profesional, si bien esta cifra se encuentra por debajo de la meta diaria establecida de 10 PQRS por agente profesional, es importante señalar que durante este periodo el equipo se encontraba en etapa de adaptación y curva de aprendizaje, dada la complejidad técnica de las solicitudes asociadas a este frente. La naturaleza especializada de las PQRS gestionadas en este grupo requiere análisis detallados y validaciones rigurosas, lo cual impacta directamente los tiempos de respuesta y resolución. Se prevé que, con el fortalecimiento del conocimiento técnico y el acompañamiento continuo, se logre un incremento progresivo en los niveles de productividad.

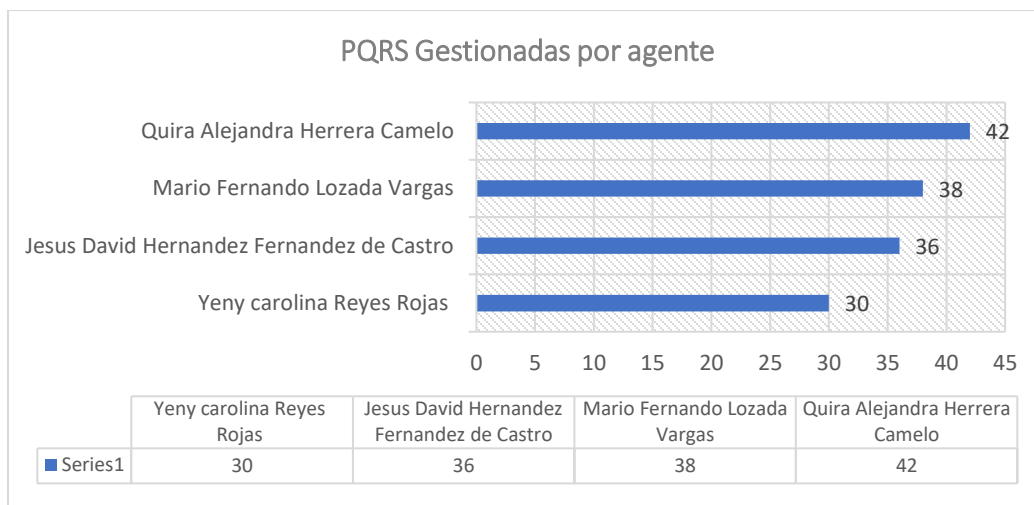


Gráfico5: PQRS nuevo SACES por agente - fuente: Tipificador diario PQRS

Del total de PQRS, **146 PQRS** fueron asignadas en estado a tiempo.

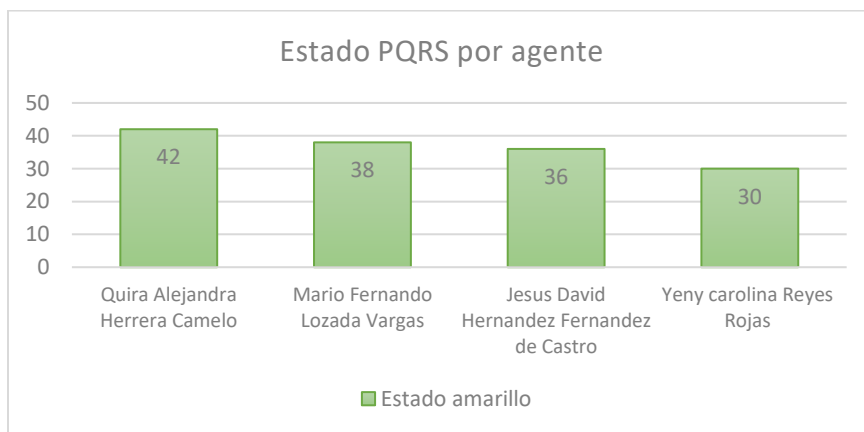


Gráfico6: Estado PQRS nuevo SACES por agente - fuente: Tipificador diario PQRS

Grupo Inspección y Vigilancia

El equipo de agentes profesionales de Inspección y vigilancia gestionó **1.167 PQRS**. La gestión promedio para los agentes por día fue de 11 PQRS diarias aproximadamente. La meta de cumplimiento diaria para este frente de trabajo está entre 11 y 15 PQRS por Agente Profesional, lo cual se logra el cumplimiento de meta establecida.

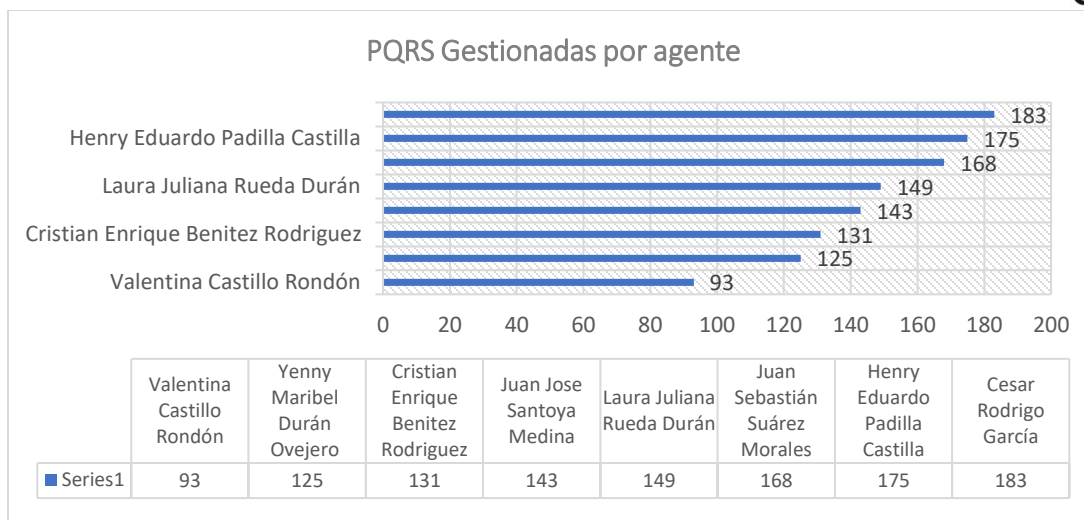


Gráfico7: PQRS Inspección y vigilancia por agente - fuente: Tipificador diario PQRS

De las 1.167 PQRS asignadas, **598 PQRS** fueron asignadas en estado a tiempo, **216 PQRS** en estado por vencer y **353 PQRS** en estado vencidos. Estas asignaciones se realizaron como parte de un plan de contingencia por la coyuntura presentada en el sistema de gestión documental. Cabe resaltar que este fue un acuerdo inicial de priorización para normalizar el flujo de atención y que en adelante se contará con los tiempos establecidos para la gestión conforme a los lineamientos contractuales y operativos del Ministerio.

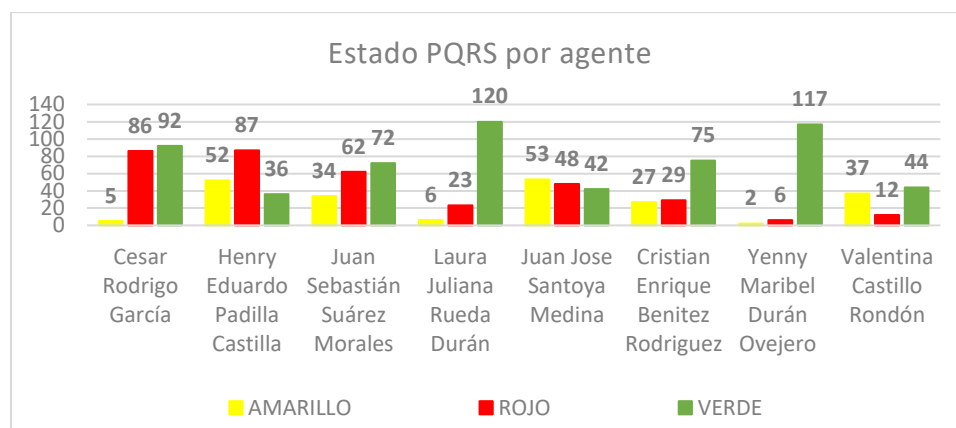


Gráfico8: Estado PQRS Inspección y vigilancia por agente - fuente: Tipificador diario PQRS

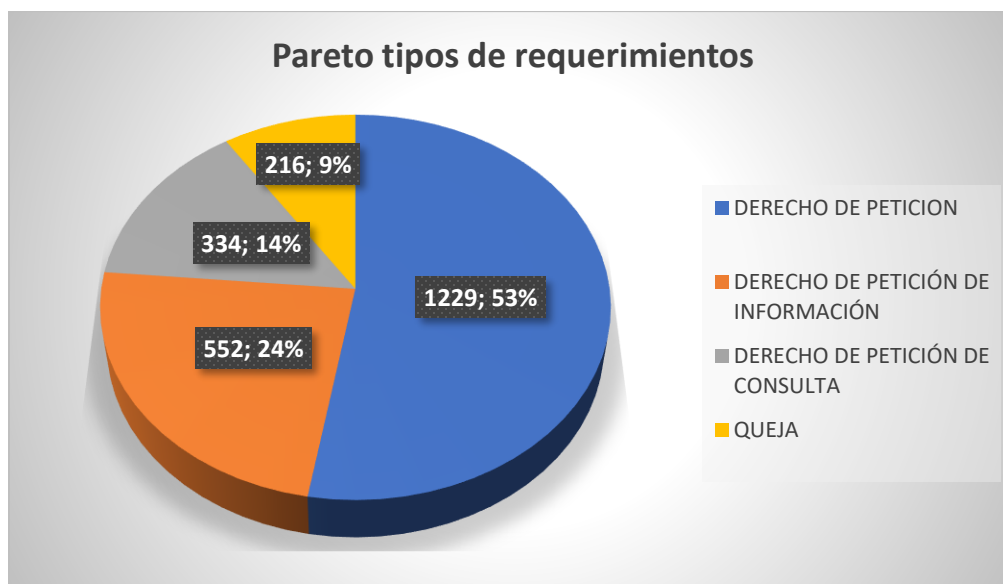
7. PRINCIPALES TIPOLOGIAS DE PQRS POR PROCESO

De las **2.589 PQRS** gestionadas, el 90% están concentrados en los siguientes tipos de requerimientos:

- Derecho de petición
- Derecho de petición de información

- Derecho de petición de consulta
- Queja

Grafica 9. Principales tipologías de PQRS



fuelle: Tipificador diario PQRS

Grupo Convalidaciones

De las **1.191 PQRS** gestionadas del proceso de Convalidaciones, el **90%** están concentradas en 3 tipologías:

- Derecho de petición de información (46%)
- Derecho de petición de consulta (28%)
- Derecho de petición (16%)

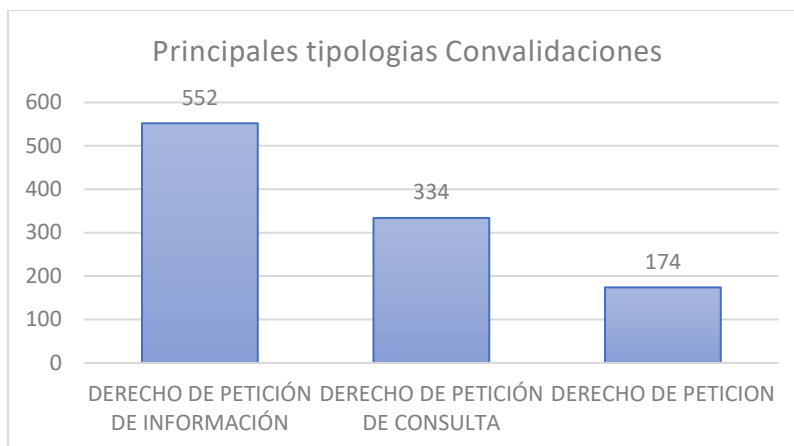


Gráfico10: Principales tipologías Convalidaciones - fuente: Tipificador diario PQRS

Grupo NUEVO SACES

De las **146 PQRS** gestionadas del proceso de NUEVO SACES, el **100%** están concentradas en 3 tipologías:

- Derecho de petición (77%)
- Solicitudes (22%)
- Consultas (1%)

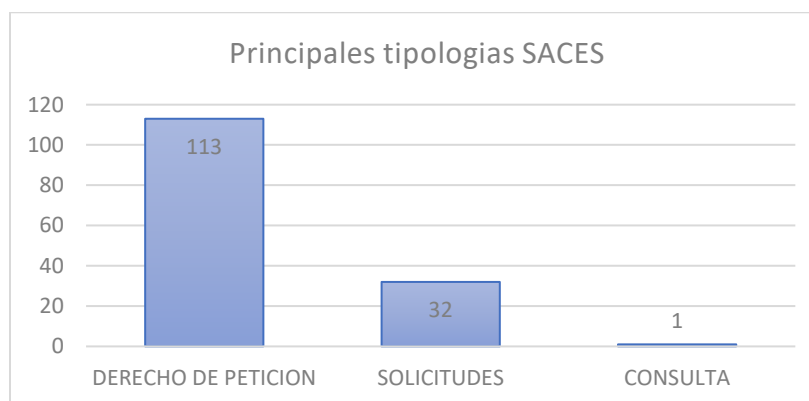


Gráfico11: Principales tipologías Convalidaciones - fuente: Tipificador diario PQRS

Grupo INSPECCIÓN Y VIGILANCIA

De las **1.165 PQRS** gestionadas del proceso de Inspección y vigilancia, el **97%** están concentradas en 3 tipologías:

- Derecho de petición (77%)
- Queja (18%)
- Comunicación informativa (2%)

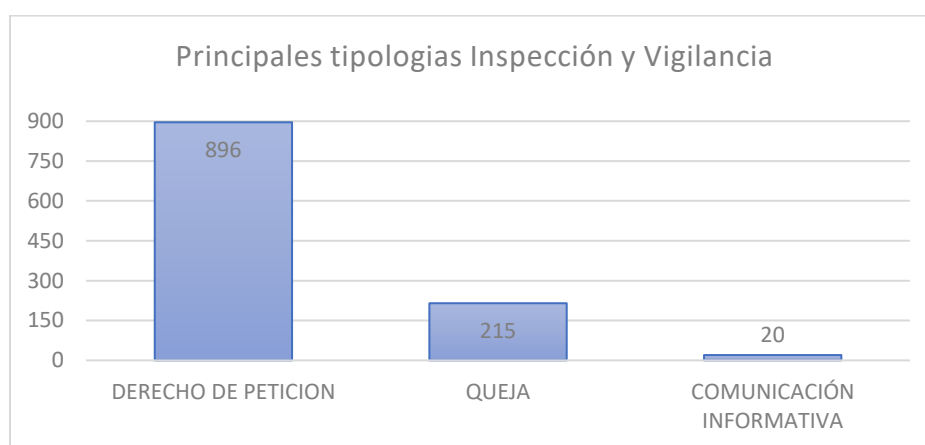


Gráfico12: Principales tipologías Convalidaciones - fuente: Tipificador diario PQRS

Conclusiones Tipificaciones

- Alta concentración de tipologías específicas:

Del total de 2.589 PQRS gestionadas, se evidencia una alta concentración (90%) en solo cuatro tipologías: derecho de petición, derecho de petición de información, derecho de petición de consulta y queja. Esto sugiere que los ciudadanos priorizan principalmente solicitudes de información y consultas formales, así como manifestaciones de inconformidad.

- Convalidaciones concentra requerimientos informativos y de consulta:

En el proceso de Convalidaciones, el 90% de las 1.191 PQRS se concentran en tres categorías, siendo predominante el derecho de petición de información (46%), seguido por derecho de petición por consultas (28%) y peticiones generales (16%). Esto refleja una alta demanda de claridad en los procedimientos y requisitos relacionados con convalidaciones.

- Nuevo SACES presenta tipologías homogéneas:

El proceso nuevo SACES, aunque con menor volumen (146 PQRS), muestra una concentración total (100%) en tres tipologías, destacando el derecho de petición (77%). Esto sugiere una necesidad constante de atención personalizada y seguimiento a trámites específicos.

- Inspección y Vigilancia enfocado en peticiones y quejas:

En este grupo, el 97% de las 1.165 PQRS se agrupan en derecho de petición (77%) y quejas (18%). Lo anterior indica una alta interacción del público con temas regulatorios y de control, demandando información, respuestas institucionales y manifestando inconformidades.

En los distintos grupos analizados, el derecho de petición, en sus diferentes variantes constituye la tipología dominante. Esto resalta la importancia de garantizar tiempos de respuesta eficientes, claridad en la información institucional y canales accesibles para la ciudadanía.

8. RESUMEN EJECUTIVO GESTION DE CALIDAD

Para el mes de agosto el Área de Calidad realizó los Monitoreos de calidad a diecinueve (19) profesionales que apoyan la atención y gestión de PQRS de la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad (Convalidaciones, Registro Calificado - Nuevo SACES), del Consejo Nacional de Acreditación – CNA y la Subdirección de Inspección y Vigilancia del Ministerio de Educación Nacional – MEN.

Estos monitores de calidad, permiten evaluar y plasmar el 10% de la gestión diaria de cada profesional, los Errores No Críticos- ENC y Errores Críticos - EC, encontrados en la atención y gestión de PQRS que han sido objeto de monitoreo en cada una de las áreas; en los EC, se evalúa la precisión de Error Crítico para el Usuario Final - ECUF, la precisión de Error Crítico para el Negocio - ECN y precisión de Error Crítico de Cumplimiento – ECC, como componentes diferentes, conforme al registro del “ARCHIVO INTEGRAL DE CALIDAD MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL y el SCORE DE CALIFICACIÓN PQRS_CYC_MEN, así:

Errores Críticos Evaluados en la Atención a Comunicaciones Escritas - PQRS:

Error Crítico para el Usuario Final - ECUF:

- Identifica motivo y/o consulta del usuario
- Brinda la información correcta y completa
- Tiene buen trato y es amable
- Digitación, ortografía y redacción

Errores Críticos Para el Negocio - ECN:

- Gestión de la comunicación

- Tipifica correctamente la gestión
- Adjunta los documentos en los sistemas
- Direcciona adecuadamente al ciudadano, funcionario y/o entidad
- Escala correctamente la comunicación
- Realiza las correcciones solicitadas por el revisor

Errores Críticos de Cumplimiento – ECC:

- Brinda Información Confidencial
- Uso adecuado de las herramientas de trabajo

Errores No Críticos Evaluados en la Atención a Comunicaciones Escritas - PQRS:

Errores No Críticos – ENC:

- Seguridad y redacción en la comunicación
- Estructura y presentación de la comunicación
- Lenguaje Claro y Positivo
- Personalización

9. MODELO DE CALIDAD DE ATENCION A PQRS

Durante el mes de agosto se construyó con la supervisora y el equipo de calidad de C&C, el programa de calidad (anexo GP-PG053_Programa de Calidad MEN) el cual será la guía para consolidar la información y la unificación de los criterios, facilitarán la precisión del monitoreo y su ejecución por parte de los evaluadores correspondientes. Así mismo se documentarán los parámetros de calidad esperados por el cliente dentro del proceso asignado a C&C, control de procesos, entre otros.

El Modelo de Calidad (anexo Modelo de Calidad PQRS_C&C_MEN), el cual contiene el objetivo de calidad, indicadores y umbral de calidad, Score de calificación PQRS, proceso monitoreo de calidad, acciones a los resultados de calidad y recomendaciones presentado al equipo de agentes profesionales el día 25 de agosto (soporte Registro Capacitaciones MEN - C&C Services).

Este modelo de calidad tiene como objetivo principal, aumentar la satisfacción del cliente final y mejora de la calidad del servicio, por medio de la detección de forma objetiva de las principales falencias y/u oportunidades de mejora en los Profesionales que apoyan la gestión de PQRS. De igual manera, se busca centralizar por parte del Líder de Calidad, la evaluación de calidad de las diferentes áreas, aplicando un esquema de revisión preventiva, en lugar de correctiva, lo que permite no sólo determinar el desempeño adecuado de los Profesionales, sino también focalizar las retroalimentaciones dadas a todas las instancias representativas del proyecto, como se podrán apreciar a continuación:

9.1 Score de calificación

A continuación, se presenta el Score de Calificación (anexo Score Calificación CYC MEN) diseñado para el monitoreo de calidad en la gestión y atención a comunicaciones - PQRS asignadas por el MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL a C&C, con los ítems a evaluar en el proceso y su descripción.

Este modelo se aplicará a partir del mes de septiembre con aquellos atributos en los que una equivocación hace que la transacción completa sea defectuosa se clasificarán como Errores Críticos - EC, mientras que en los que las equivocaciones no invaliden toda la transacción serán clasificados como Errores No Críticos – ENC:

Tabla 3. Score de calificación PQRS

SCORE DE CALIFICACIÓN Atención a Comunicaciones Escritas - PQRS				
CLASIFICACIÓN	CODIGO ITEM	ITEM PRINCIPAL	%	DESCRIPCION
Error No Crítico - ENC	1	Seguridad y redacción en la comunicación	26%	El profesional demuestra la actitud de servicio generando vínculo de empatía con el ciudadano, funcionario y/o entidad, proyectando que la comunicación sea clara, profesional, (sin requerir información ya suministrada) y cumple con las políticas de seguridad para proteger la información del usuario. Las respuestas emitidas deben tener como prioridad la consulta adecuada, evitando suposiciones, especulaciones en primera persona (Ej. yo haré..., Yo le voy a enviar..., etc.), yo seré persona de manera adecuada. (Ej. Éste son los encargados de..., yo les envío la información a ellos..., etc.).
	2	Estructura y presentación de la comunicación	26%	El profesional remite su respuesta a la comunicación asignada, con buena presentación, llevando un orden lógico, justificando el fondo y sin dejar espacios innecesarios, color, tipo de y tamaño de letra conforme a lineamientos, buscando generar una buena imagen del documento y de la entidad.
	3	Lenguaje Claro y Positivo	26%	El profesional emplea un vocabulario claro, positivo y sencillo que sea entendible para quien está recibiendo el mensaje emitido. Aquí se tienen en cuenta las consideraciones. Alcanza a la forma en que se solicitan datos y la forma en que se contesta al ciudadano, funcionario y/o entidad, dentro de la comunicación emitida, utilizando palabras de empatía ante las diferentes situaciones y las normas de etiqueta correspondientes, como evitar la escritura en mayúsculas y usar frases de cortesía, o no debe evitar el uso de lenguaje técnico y palabras o frases negativas).
	4	Personalización	26%	El profesional cumple con los protocolos de saludos de la atención dirigidos al ciudadano, funcionario y/o entidad según correspondiente, de forma correcta y completa, para género masculino - Señor/Doctor dirigidos por su nombre y/o apellidos, para género femenino - Señal/Doctora dirigidos por su nombre y/o apellidos y para entidades públicas o privadas - Señores. El uso del nombre, debe ser equiparado dentro de la comunicación y no uso en extremo, al punto de convertirlo en una molestia.
Error Crítico de Usuario Final - ECUF	5	Identifica motivo y/o consulta del usuario	26%	El profesional realiza la verificación específica (formalidad, base de consulta, aplicativos, concepto de otros áreas, expedientes, etc.), necesario para detectar la necesidad específica del ciudadano, funcionario y/o entidad. Se debe contestar analizando de la información brindada y detecta claramente el tipo de requerimiento para solucionarlo.
	6	Brinda la Información correcta y completa	26%	El profesional maneja y proporciona de manera correcta, completa y veraz la información de acuerdo con la solicitud del ciudadano, funcionario y/o entidad, basado en la correcta y completa consulta de los aplicativos, bases, expedientes, etc., identificando comprendido todo de la información ofrecida por parte del ciudadano, funcionario y/o entidad, como la proporcionada al mismo. Garantiza que la respuesta y/o promesa de servicio está verificada y corresponde a las directrices (pedir por la entidad, base como requeridos, costos, medios de pago, tiempos de respuesta, etc.), de acuerdo al trámite solicitado. Indica el proceso correspondiente a la solución utilizando adecuadamente las plantillas y para generar respuestas, según el requerimiento del ciudadano, funcionario y/o entidad, en el momento preciso de la comunicación.
	7	Tiene buen trato y es amable	26%	El profesional se tolerante e identifica el tipo de ciudadano, funcionario y/o entidad. Mantiene una actitud con permanente interés por ofrecer solución a sus requerimientos: sin aferrarse a usar malos tratos explícitos en su comunicación escrita, tales como: groserías, lenguaje obsceno, brusco y/o humillante, que no permitan pensar una experiencia memorable. Brinda valor agregado en cada una de sus respuestas.
	8	Digitación, ortografía y redacción	26%	El profesional presenta una correcta redacción en la comunicación escrita, registro de bases y aplicativos, cubriendo en todo momento las reglas de ortografía y redacción, entre otros elementos como el uso de abreviaciones, símbolos o palabras escritas de manera incompleta o incorrecta.
Error crítico de Negocio - ECN	9	Gestión de la comunicación	17%	El profesional valida y registra de forma correcta y completa, conforme a lineamientos del área. 1. El destinatario o remitente, 2. Asunto de la comunicación, 3. Selección de la forma designada por el área, 4. Rubricación y carga los anexos, 5. Rubricación la copia interna y/o sistema de la respuesta, 6. Selección el nivel de costo del trámite, 7. Rubrica la redacción relacionada en los casos a que haya lugar y 8. Garantiza el medio de respuesta indicado en la comunicación.
	10	Tipifica correctamente la gestión	17%	El profesional tipifica su gestión claramente, de forma correcta y completa en las bases o formatos de acuerdo con el tipo de solicitud gestionada y según los parámetros de la entidad o área, haciendo énfasis en las observaciones del proceso realizado y otras actividades generadas en la gestión dentro
	11	Adjunta los documentos en los sistemas	17%	* El profesional garantiza la copia completa y correcta de los documentos remitidos en la comunicación, necesarios en el sistema indicado para completar el trámite.
	12	Direcciona adecuadamente al ciudadano, funcionario y/o entidad	17%	El profesional realiza direccionamiento correcto a otras áreas de la entidad u otras entidades por competencia, según corresponde de acuerdo con el requerimiento del ciudadano, funcionario y/o entidad, acorde con las políticas de la competencia.
	13	Escala correctamente la comunicación	17%	El profesional identifica, verifica y realiza el escalamiento de la comunicación al área y/o funcionario encargado (a) según lineamientos.
	14	Realiza las correcciones solicitadas por el revisor	17%	El profesional corrige de manera oportuna la respuesta generada, cuando el revisor sea la respuesta, logrando que el ciudadano tenga la información completa y necesaria.
Error Crítico de Cumplimiento - ECC	15	Brinda Información Confidencial	60%	El profesional vela por la seguridad de la información confidencial del ciudadano y/o funcionario, de tal manera que no brinde datos confidenciales a terceros (familiares, relaciones, amigos, etc.), así mismo se abstiene de informar al ciudadano, funcionario y/o entidad, prácticas o temas que impliquen riesgos negativos al negocio como inconvenientes en aplicativos, actualización de información importante, bases, bases de procesos y/o funcionarios, etc.
	16	Uso adecuado de las herramientas de trabajo	60%	El profesional hace buen uso de sus herramientas de trabajo al no realizar ni recibir información personal por el sistema. Maneja adecuadamente las herramientas de trabajo sin compartir información al mismo (no bloquea, no accede a páginas web no autorizadas, instala programas, aplicaciones o juegos sin autorización).

Fuente: Modelo de calidad PQRS

9.2 Tipos de Monitoreo Evaluado

Remoto: Para las 292 auditorías preventivas del mes de agosto, se realiza de forma aleatoria sobre base o matriz de tipificación de la gestión diaria de cada profesional. Se incluyen en este informe el anexo monitoreos calidad que incluye la fecha del monitoreo, observaciones de calidad, nota y tipo de error. (anexo monitoreos calidad MEN agosto)

9.3 Indicadores y Umbrales de Aprobación

Se define medición de Error Crítico Usuario final (ECUF), Error Crítico Negocio (ECN), Error Crítico Cumplimiento (ECC) y Error no Crítico (ENC), estableciendo los siguientes umbrales de aprobación:

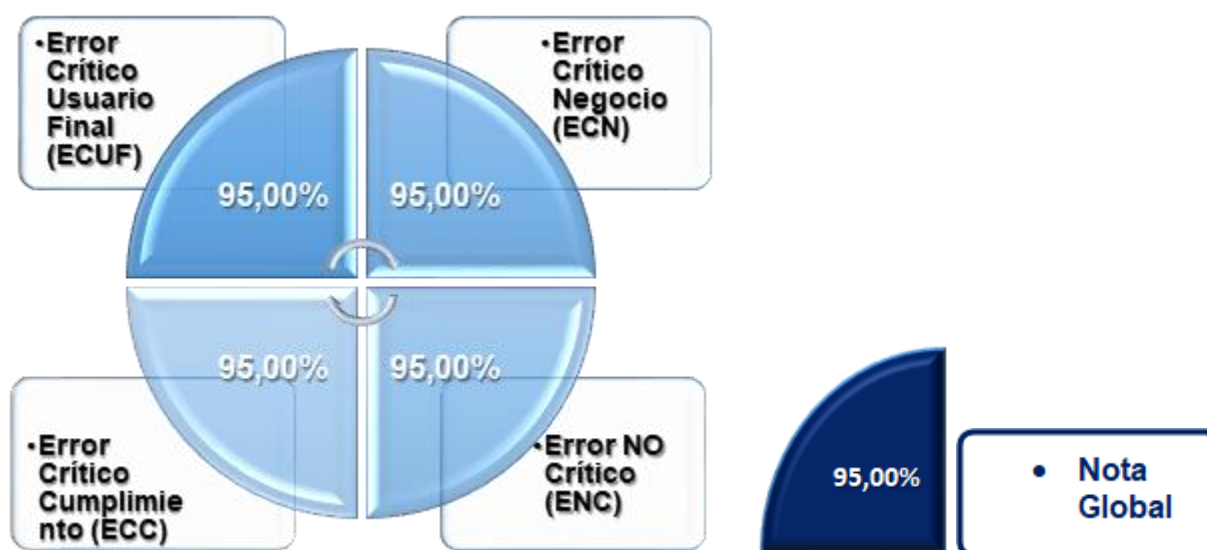


Gráfico13: Indicadores y umbrales de aprobación - fuente: Modelo de Calidad PQRS

10. ESTADÍSTICAS DE GESTION DE CALIDAD DEL SERVICIO

10.1 Resultados Generales Calidad

Los resultados que presentan a continuación, fueron monitoreos preventivos que se realizaron durante el mes de agosto, como parte de la gestión de calidad y del periodo de prueba del equipo; se tuvo en cuenta tanto los lineamientos de forma definidos en cada área, presentación y estructura de la comunicación, verificación en los datos de correspondencia del petionario,

reglas de ortografía y redacción, como los lineamiento de fondo en la proyección de respuestas de forma correcta, completa y veraz, de acuerdo con la solicitud del ciudadano. Esta actividad coadyuvo al desarrollo del Modelo de Calidad y al Score de Calificación que aplicará a partir del mes de septiembre.

Durante el mes de agosto, se efectuaron un total de doscientos noventa y dos (292) Monitoreos, en promedio cada agente recibió quince (15) Monitoreos, dejando una calificación general promedio de 98.14%, los cuales se realizaron remotamente (sobre base).

Del total de Monitoreos efectuados, se encontraron un total de diecisiete (17) errores, donde representaron el 68.12% del total de errores encontrados, evidenciando los siguientes resultados:

Tabla 4. Resultados de calidad PQRS

TIPO ERROR	Promedio %	Cantidad Monitoreos
CON ERROR	68,12%	17
SIN ERROR	100,00%	275
Promedio Nota Global	98,14%	292

Fuente: Modelo de Calidad PQRS

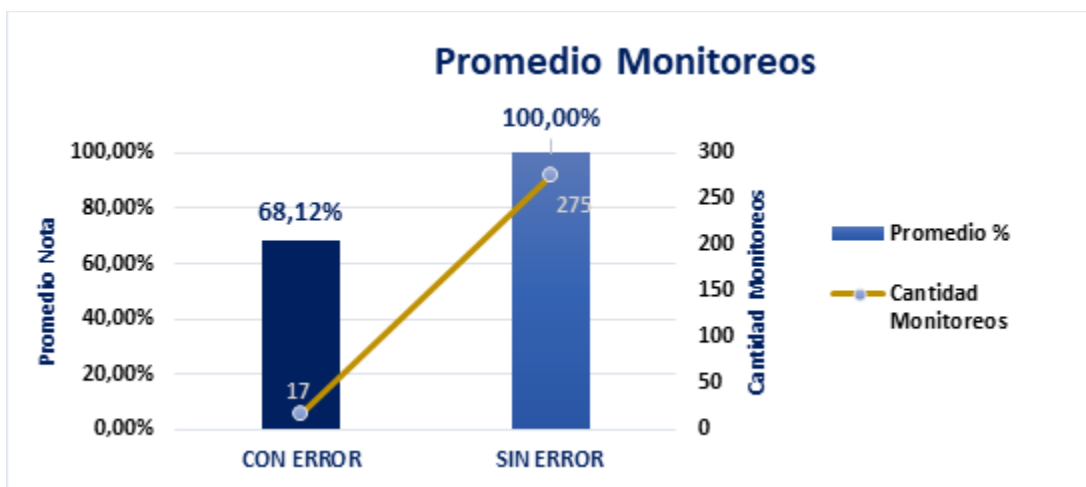


Gráfico14: Promedio monitoreos - fuente: Modelo de Calidad PQRS

10.2. Promedio de Monitoreos por Profesional

Para el mes de agosto se efectuó un promedio aproximado de quince (15) Monitoreos mensuales, teniendo en cuenta el 10% de la gestión diaria de cada profesional, logrando detectar a través de estos sus principales fortalezas y oportunidades de mejora:

Tabla 5. Resultados de calidad PQRS

Profesional	Cantidad Monitoreos	Promedio %
Maira Alejandra Rodríguez Losada	23	100,00%
Ana Graciela Barbosa Villalobos	13	100,00%
Quira Alejandra Herrera Camelo	10	100,00%
Cristian Enrique Benítez Rodríguez	16	100,00%
Laura Juliana Rueda Durán	14	100,00%
Henry Eduardo Padilla Castilla	13	100,00%
Mario Fernando Lozada Vargas	12	100,00%
Jesús David Hernández Fernández de Castro	12	100,00%
Yenny Maribel Durán Ovejero	14	100,00%
Juan José Santoya Medina	18	100,00%
Juan Sebastián Suárez Morales	17	100,00%
María José Uribe Medina	16	98,44%
Daniela Murillo Solano	14	98,21%
Valentina Castillo Rondón	14	98,21%
Cesar Rodrigo García	19	97,37%
Ingrid Carolina Monsalve Quintero	22	96,59%
Erika Natalia Ramírez Herrera	20	96,25%
Natalia Cañón Betancourt	15	93,33%
Yeny Carolina Reyes Rojas	10	83,30%
Total general	292	98,14%

10.3. Promedio de Monitoreos por Profesional

Se presenta a continuación el porcentaje de precisión de errores (tanto críticos como no críticos), evaluados durante el proceso de monitoreo del mes de agosto, relacionando de esta forma la cantidad de evidencias encontradas y la participación relevante en los diferentes ítems identificados en cada uno de los monitoreos:

Tabla 6. Promedio monitoreos por profesional

Ítems Identificados	Cantidad Afectación	Promedio %
Personalización	9	40,91%
Estructura y presentación de la comunicación	7	31,82%
Digitación, ortografía y redacción	4	18,18%
Lenguaje Claro y Positivo	1	4,55%
Gestión de la comunicación	1	4,55%
Total	22	100,00%

Fuente: Modelo de Calidad PQRS

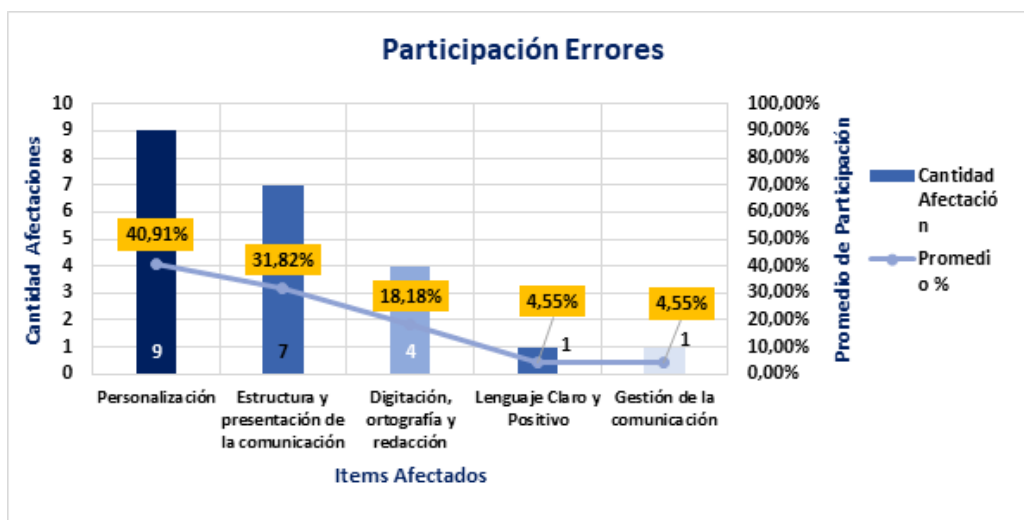


Gráfico15: Participación errores monitoreos - Fuente: Modelo de Calidad PQRS

10.4. Oportunidades de Mejora

De acuerdo con los resultados mostrados en la gráfica “*participación de errores*” se encontraron veintidós (22) incidencias, donde la principal afectación, está enfocada en la Personalización, registro completo y correcto del remitente, Estructura y Presentación de la Comunicación, enfocada a los lineamientos de forma, por ejemplo: texto justificando a la margen, evitar dejar u omitir espacios innecesarios entre párrafos o palabras, color, tipo y tamaño de letra.

De igual forma se evidenciaron afectaciones en redacción y ortografía, Lenguaje Claro y Positivo y Gestión de la comunicación, enfocados principalmente en la claridad y redacción entre un párrafo y otro, relación correcta del remitente y asunto de la comunicación, y el uso correcto de tildes conforme a las reglas de ortografía.

Con relación a los hallazgos identificados, se enviaron 17 retroalimentaciones preventivas mediante correo electrónico para informar sobre las oportunidades de mejora y las recomendaciones que se realizan desde calidad con el fin de cumplir a cabalidad con la gestión de PQRS. (ver anexo monitoreos de calidad MEN agosto)

Items Identificados	Promedio de NOTA	Cantidad Monitoreos
Natalia Cañón Betancourt	75,00%	4
Yeny Carolina Reyes Rojas	44,33%	3
Erika Natalia Ramírez Herrera	75,00%	3
Cesar Rodrigo García	75,00%	2
Ingrid Carolina Monsalve Quintero	62,50%	2
Daniela Murillo Solano	75,00%	1
María José Uribe Medina	75,00%	1
Valentina Castillo Rondón	75,00%	1
Total	68,12%	17

Fuente: Modelo de Calidad PQRS

10.5. Fortalezas

De acuerdo con los resultados y a la evaluación preventiva en la gestión de los radicados, se puede resaltar la excelente gestión en la validación, desarrollo y estructura visual en cada proyecto de respuesta, además de:

- Se brinda información clara, correcta y completa, haciendo uso de las plantillas establecidas en cada área.
- Empatía y cordialidad en cada contexto y pregunta realizada por los ciudadanos.
- Correcta validación de los datos básicos personales y de contacto.

11. ESTADISTICAS DE LA GESTION DE FORMACION Y CAPACITACIÓN

Temas Abordados por Área

Durante el mes de agosto se realizaron diferentes capacitaciones técnicas en los diferentes frentes por parte del Ministerio de Educación Nacional, específicamente en Convalidaciones, Inspección y Vigilancia, CNA y Nuevo SACES, sobre los cuales se abordaron los siguientes temas clave:

- **Supervisión CYC:** Se desarrolló un espacio para socializar el uso de la Matriz Tipificador PQRS_MEN, con el propósito de diligenciar correctamente la información para fines estadísticos y para el registro de la gestión diaria de cada profesional. Esta sesión se realizó el día 15 de agosto con el equipo de CYC. https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_ZDI4ODFkNjUtZTcyZS00MTAyLWJkYzMtNGM2ZTdKOTczOWQw%40t_hread.v2/0?context=%7b%22id%22%3a%2231fcb3f-8a0b-4ab5-b792-74c9062b9c8e%22%2c%22oid%22%3a%22084bf0db-083e-4dde-99d8-cd5609befc0b%22%7d
- **Calidad:** Se desarrolló un espacio de socialización con todo el equipo, acerca del nuevo Modelo de Calidad para la Atención a Comunicaciones - PQRS asignadas a los profesionales, teniendo en cuenta el Score de Calificación el cual contempla los ítems a evaluar y el umbral esperado de forma individual y grupal, de acuerdo con la ficha técnica del contrato. Esta sesión se realizó el día 25 de agosto con el equipo de CYC. https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_MjE5ZGVjMDMtNTk3Mi00NDdiLWI4ZTgtMWRkNWZjODU1Mzky%40thread.v2/0?context=%7b%22id%22%3a%2231fcb3f-8a0b-4ab5-b792-74c9062b9c8e%22%2c%22oid%22%3a%22084bf0db-083e-4dde-99d8-cd5609befc0b%22%7d
- **Convalidaciones:** Se desarrollaron capacitaciones con relación los Sistemas de Información y Gestión del área, como fue el aplicativo SGDEA y BIZAGI, así como diferentes sesiones de capacitación por parte del Ministerio, con el objetivo de reforzar el uso de plantillas y la gestión de las diferentes respuestas que se radican en el área. Se relacionan las siguientes fechas reportadas en el registro de capacitaciones MEN CYC Services (ver anexo registro capacitaciones), programadas por el área encargada. <https://forms.office.com/r/pF85hr0LD8?origin=lpLink>

Fecha Capacitación
04/08/2025
05/08/2025

15/08/2025

25/08/2025

- **Inspección y Vigilancia:** En este frente se desarrollaron espacios de capacitación y refuerzos frente a las etapas que tienen los requerimientos de inspección y vigilancia que se realizan a las IES, aclaración sobre los traslados y respuestas por parte de las IES y la adecuada atención a Tutelas. Se relacionan las siguientes fechas reportadas en el registro de capacitaciones MEN CYC Services (ver anexo registro capacitaciones), programadas por el área encargada. <https://forms.office.com/r/pF85hr0LD8?origin=lprLink>

Fecha Capacitación
01/08/2025
04/08/2025
06/08/2025
08/08/2025
11/08/2025
12/08/2025
13/08/2025
15/08/2025
20/08/2025
22/08/2025
25/08/2025

- **Registro Calificado - Nuevo SACES:** Se realizaron sesiones para aclaración de dudas, actividades con casos prácticos para las solicitudes en el registro, actualización o modificación del aplicativo Nuevo SACES y su dinámica en las respuestas que brindamos a las IES. Se relacionan las siguientes fechas reportadas en el registro de capacitaciones MEN CYC Services (ver anexo registro capacitaciones), programadas por el área encargada. <https://forms.office.com/r/pF85hr0LD8?origin=lprLink>

Fecha Capacitación
06/08/2025
12/08/2025
13/08/2025
15/08/2025

25/08/2025

27/08/2025

- **Consejo Nacional de Acreditación – CNA:** No registra actividades para el mes, teniendo en cuenta que solo un profesional apoya al área.

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

Tabla 7. Total de sesiones por área

Área	Cantidad sesiones
Inspección y Vigilancia	11
Registro Calificado – NuevoSACES	6
Convalidaciones	4
Calidad	1
CNA	1
Total general	23

Fuente: Registro capacitaciones MEN CYC services

En total se realizaron **23 sesiones** por los diferentes frentes de trabajo.



Fuente: Registro capacitaciones MEN CYC services

Durante los días del 28 al 31 de julio, se ejecutaron en total **68 horas** de capacitación en acompañamiento con el personal del MEN y CYC. (anexo registro capacitaciones MEN CYC Services).

El tiempo de capacitación estuvo comprendido durante el periodo del 1° al 31 de agosto de 2025, en el cual los profesionales asistieron a las diferentes capacitaciones conforme a las áreas que pertenecen, como se puede observar a continuación se visualizan los tiempos promedio en horas, durante este periodo por cada área, información que se complementa en el documento adjunto, denominado *Registro General de Asistencia a Capacitaciones MEN_ C&C*:

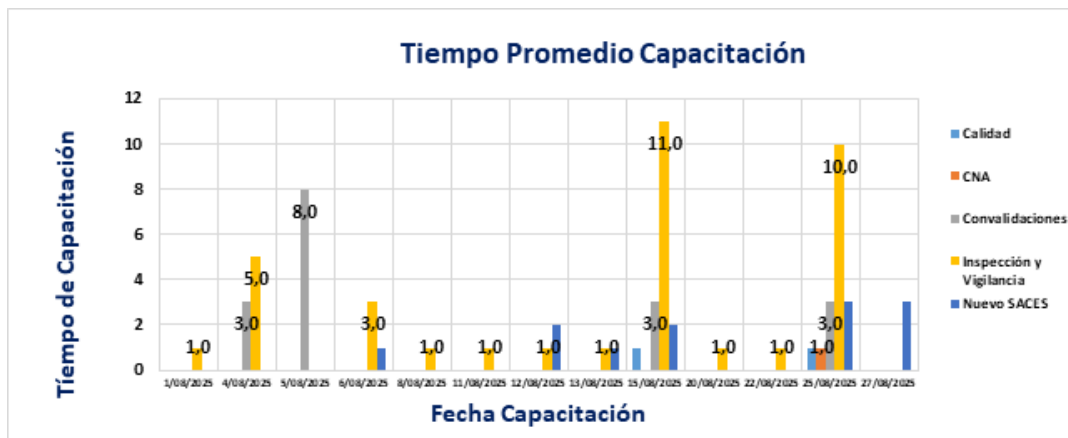


Gráfico16: Tiempo promedio capacitación - Fuente: Registro capacitaciones MEN CYC services

12. PLANES DE ACCIÓN DE SEPTIEMBRE

Teniendo en cuenta los resultados de calidad del mes de agosto, se plantea el siguiente plan de acción, buscando acciones correctivas y/o preventivas en la gestión de respuestas a las PQRS de cada una de las áreas, buscando como objetivo la calidad sostenible en cada profesional y la disminución del indicador de calidad con la aplicación del nuevo Modelo de Calidad, que dará más precisión y enfoque en las oportunidades de mejora que se evidencien durante el mes de septiembre:

PDA Septiembre					
Ítem Afectado	Causa Raíz	Acción Preventiva o Correctiva	Responsable	Fecha Compromiso	Indicador de Mejora
1. Personalización (9 casos)	Información predeterminada del peticionario al proyectar la respuesta en el aplicativo SGDEA	* Enfatizar los monitoreos en la revisión del remitente conforme a la PQRS, anexos de la petición o sistemas de información que brinden información completa del remitente. * Compartir infografías que orienten y generen recordación en la consulta y verificación de los datos completos del remitente. - Entrenamiento sobre lectura y uso eficiente de dicha información antes de redactar el mensaje.	Líder de Calidad	Diaria o Conforme al % de Error	Disminuir el % de comunicaciones auditadas con nivel alto de afectación en el ítem de personalización.
2. Estructura y presentación de la comunicación (7 casos)	Mensajes poco claros o sin orden lógico	* Capacitación en técnicas de redacción estructurada (modelo: introducción-desarrollo-cierre). * Validar el uso correcto de Plantillas editables con secciones predefinidas para facilitar la estructura lógica en cada una de las áreas. * En los casos que se requieran simulacros y ejercicios con casos reales para práctica guiada. * En los casos que se requiera realizar un Coaching 1:1 con colaboradores que presenten mayor incidencia.	Formación CYC/ Líder de Calidad	15/09/2025 Diaria	Reducción del % de comunicaciones con afectación en estructura y presentación.
3. Digitación, ortografía y redacción (4 casos)	Errores por falta de revisión	* Implementar doble revisión en mensajes críticos (auto-revisión + revisión cruzada). * Activar alertas automáticas o asistentes de corrección ortográfica en el sistema, como	Líder de Calidad / TI para validar permisos	10/09/2025	Disminución del % de errores ortográficos y gramaticales

		Spellboy, LanguageTool, entre otros. * Distribución de un boletín quincenal con tips y errores comunes denominado HIGH-QUALITY .			
4. Lenguaje Claro y Positivo (1 caso)	Énfasis en el lenguaje con tono institucional en los proyectos de respuesta	* Auditoría de mensajes con foco en tono y estilo institucional	Líder de Calidad	Diaria o Conforme al % de Error	Mejora en percepción del lenguaje según auditorías o encuestas de satisfacción
5. Gestión de la Comunicación (1 caso)	Falta de seguimiento o cierre de casos	* Auditorías focalizadas con fallas en la validación del remitente, registro del asunto, relación de anexos, registro de las copias externas, revisor y firmante.	Líder de Calidad	Diaria o Conforme al % de Error	% de comunicaciones gestionadas de inicio a fin sin omisiones

13. RESULTADOS Y PRÓXIMAS ACCIONES SOBRE LA GESTIÓN DE CALIDAD

- **Calidad**

En aras de fortalecer las habilidades integrales de los agentes, desde el Área de Supervisión y Calidad CYC se desarrolló y socializó el nuevo Modelo de Calidad a todo el equipo de profesionales, para su aplicación a partir del mes de septiembre. (ver anexo Modelo de calidad MEN CYC Services) <https://mineducaciongovco-my.sharepoint.com/my?id=%2Fpersonal%2Fubenavides%5Fext%5Fmineducacion%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FCYC%2FCALIDAD%2FModelo%20de%20Calidad%20PQRS&viewid=fd8f5364%2D58ec%2D4064%2D9083%2Dd473647fb61a&source=waffle>

El proceso de retroalimentación se enfocó, en brindar recomendaciones puntuales a los profesionales, sobre el impacto generado en los errores cometidos durante la gestión y la forma en la que puede mejorar su gestión, como por ejemplo; tips de gestión, reglas prácticas de ortografía, lenguaje claro al ciudadano y tips de estructura visual.

Las capacitaciones anteriormente mencionadas (ver punto 11. ESTADÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN) generaron un impacto en los resultados de calidad, puesto que

estos espacios generan alienación en las respuestas y disminución en los rechazos generados por cada área.

Se focalizaron los monitoreos preventivos en la estructura y presentación de la comunicación, en los lineamientos de forma de cada área y en las reglas generales de ortografía y redacción; así mismo, auditorías focalizadas en los profesionales con más afectaciones en estos ítems evaluados o identificados.

- **Formación**

En las sesiones generadas por cada frente anteriormente mencionadas, se comprendió el uso correcto de las plantillas de respuesta y su articulación conforme al tipo de solicitud del ciudadano o IES.

Se revisaron herramientas como bases de consulta, aplicativos (nuevos SACES, Bizagi), información para soportar las respuestas, entre otros, para mejorar la trazabilidad de trámites y la atención al ciudadano, de acuerdo con el tipo de solicitud del ciudadano o IES, relacionando el enfoque y la función misional de cada área.

14. ASPECTOS RELEVANTES SOBRE LA GESTION DE PQRS

- **Contratación de personal**

Se llevó a cabo el proceso de contratación de dos agentes profesionales que estaban pendientes de vinculación desde la fecha de firma del acta de inicio el 24 de julio de 2025. Estos agentes iniciaron labores los días 4 y 5 de agosto de 2025, respectivamente, formalizando su ingreso mediante la firma del contrato y la participación en el proceso de inducción corporativa en la empresa CYC Services S.A.S.

- **Novedades Contractuales**

El 31 de agosto se reporta la novedad de retiro de la agente profesional Yeny Carolina Reyes. En consecuencia, ingresa el 1 de septiembre la agente profesional Laura Ximena Sandoval para cubrir dicha vacante. (anexo correo remitido al supervisor del contrato MEN)

- **Asistencia a Capacitaciones**

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

<https://mineducaciongovco-my.sharepoint.com/my?id=%2Fpersonal%2Fubenavides%5Fext%5Fmineducacion%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FCYC%2FCALIDAD%2FFormaci%C3%B3n%2FMEN%2FRegistro%20Gen>

<https://www.gub.uy/portal/tema/2025/05/20de%20Asistencia%202025&viewid=fd8f5364%2D58ec%2D4064%2D9083%2Dd473647fb61a&source=waffle>

- **Documentos para facturación**

Se adjuntan a este informe los documentos requeridos para el proceso de facturación

- Otros aspectos generales

Los agentes profesionales registran su **productividad diaria** en el Tipificador Web, lo que permite la optimización del proceso y la generación de informes con mayor asertividad.

<https://mineducaciongovco->

my.sharepoint.com/:x/r/personal/lubenavides_ext_mineduacion_gov_co/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B79905C6F-9E68-43F9-9139-4DB2E5EE308C%7D&file=Matriz%20tipificador%20PQRS%20MEN.xlsx&action=default&mobileiredirect=true

Se brinda apoyo y acompañamiento en las diferentes actividades designadas por la Subdirección

Se realizan las diferentes mesas de trabajo, con el fin de identificar oportunidades de mejora y resolver las inquietudes presentadas por el equipo

Todos los lunes mesas de trabajo con el equipo de convalidaciones.

https://teams.microsoft.com/dl/launcher/launcher.html?url=%2F_%23%2F1%2Fmeetup-join%2F19%3Ameeting_ZTNjZiI3NWQtODc3Yy00MmM2LTlkOGYtMTUyMTJmMmY1ZmVh%40thread.v2%2F0%3Fcontext%3D%257b%2522Tid%2522%253a%252231fcfb3f-8a0b-4ab5-b792-74c9062b9c8e%2522%252c%2522Oid%2522%253a%2522084bf0db-083e-4dde-99d8-cd5609befc0b%2522%257d%26anon%3Dtrue&type=meetup-join&deeplinkId=f1acf90c-b005-42f7-9616-db953ed1393a&directDl=true&msLaunch=true&enableMobilePage=true&suppressPrompt=true

Todos los martes mesas de trabajo con el equipo de Nuevo SACES.

[https://teams.microsoft.com/dl/launcher/launcher.html?url=%2F %23%2F%2Fmeetup-join%2F19%3Ameeting_OTVmZmU2NTAtNzVkNS00ZGZkLTk3ODktNmEzMjY1NzRiMjFj%40thread.v2%2F0%3Fcontext%3D%257b%2522Tid%2522%253a%252231fcfb3f-8a0b-4ab5-b792-74c9062b9c8e%2522%252c%2522Oid%2522%253a%2522084bf0db-083e-4dde-99d8-cd5609befc0b%2522%257d%26anon%3Dtrue&type=meetup-join&deeplinkId=420f0831-cd49-4745-8076-](https://teams.microsoft.com/dl/launcher/launcher.html?url=%2F%20%23%2F%2Fmeetup-join%2F19%3Ameeting_OTVmZmU2NTAtNzVkNS00ZGZkLTk3ODktNmEzMjY1NzRiMjFj%40thread.v2%2F0%3Fcontext%3D%257b%2522Tid%2522%253a%252231fcfb3f-8a0b-4ab5-b792-74c9062b9c8e%2522%252c%2522Oid%2522%253a%2522084bf0db-083e-4dde-99d8-cd5609befc0b%2522%257d%26anon%3Dtrue&type=meetup-join&deeplinkId=420f0831-cd49-4745-8076-)



[cba2e36b391b&directDl=true&msLaunch=true&enableMobilePage=true&suppressPrompt=true](#)

Viernes cada quince (15) días con el equipo Inspección y vigilancia.

[https://teams.microsoft.com/dl/launcher/launcher.html?url=%2F%23%2F%2Fmeetup-join%2F19%3Ameeting_MDUwNmQzMmMtZjNmZC00YmIxLWEwNTQtNWlyYmUyNGFkMTBm%40thread.v2%2F0%3Fcontext%3D%257b%2522Tid%2522%253a%252231fcfb3f-8a0b-4ab5-b792-74c9062b9c8e%2522%252c%2522Oid%2522%253a%2522084bf0db-083e-4dde-99d8-cd5609befc0b%2522%257d%26anon%3Dtrue&type=meetup-join&deeplinkId=7ecec0e-ff98-40c9-a3bd-3bcb72486e18&directDl=true&msLaunch=true&enableMobilePage=true&suppressPrompt=true](#)

Se realizan reuniones semanales con el equipo de trabajo, para alineación de temas internos, tecnológicos, administrativos y de talento humano.

[https://teams.microsoft.com/dl/launcher/launcher.html?url=%2F%23%2F%2Fmeetup-join%2F19%3Ameeting_NTRjOTFmNDEtMTZmNC00ZWZhLThmOGUtMTMxZTZkNjhIMTc1%40thread.v2%2F0%3Fcontext%3D%257b%2522Tid%2522%253a%252231fcfb3f-8a0b-4ab5-b792-74c9062b9c8e%2522%252c%2522Oid%2522%253a%2522084bf0db-083e-4dde-99d8-cd5609befc0b%2522%257d%26anon%3Dtrue&type=meetup-join&deeplinkId=2946397d-bdf2-4ef8-a5f0-3dfd73e9f1f5&directDl=true&msLaunch=true&enableMobilePage=true&suppressPrompt=true](#)

15. CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES

OBLIGACION	EJECUCION
1. Atender los radicados mínimos proyectados, teniendo en cuenta los porcentajes establecidos por mes, los cuales permiten la medición de los indicadores establecidos	Durante el mes de agosto se atendieron un total de 2.589 PQRS. La información está consolidada en el tipificador diario de PQRS y en el informe de gestión
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	Se brindó orientación y gestión de trámites a los ciudadanos de forma continua durante el mes de agosto, mediante la gestión oportuna de PQRS asignadas en el sistema de gestión documental SGDEA.
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 el mes de agosto no se asignaron actos administrativos para sincronización. Sin embargo, se realizó identificación y envío de peticiones y documentos para su posterior sincronización, en cumplimiento del proceso.
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 el mes de agosto se recibieron y gestionaron un total de 2.589 PQRS.
5. 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	Resultados entregados en el informe de gestión del mes de agosto, incluyendo análisis estadísticos y planes de acción, buscando acciones correctivas y/o preventivas en la gestión de respuestas a las PQRS de cada una de las áreas
6. Programar citas para para aquellos trámites que requieran la presencia del usuario de manera virtual (plataforma Teams) o presencial en las oficinas del Ministerio	Durante el mes de agosto no se asignaron citas de manera virtual a través de la plataforma Teams
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	Se realizaron mediciones a través del monitoreo aleatorio de calidad, para determinar la calidad de respuestas e identificar oportunidades de mejora, con el fin de aumentar la satisfacción del cliente.

	Resultados adjuntos en el informe de gestión del mes de agosto
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	Se generó diariamente el tipificador con productividad por agente, incluyendo tipologías, tiempos de atención, estado del SGDEA y demás aspectos solicitados por la Entidad.
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 llevó a cabo supervisión diaria de las actividades de atención por parte de la supervisora de CYC, con retroalimentación continua para garantizar la calidad del servicio, conforme a los lineamientos establecidos por el Ministerio.
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	Se gestionaron las PQRS asignadas a los diferentes frentes mediante herramientas y documentos establecidas para garantizar una atención oportuna y coherente a los temas técnicos
11. Hacer seguimiento de la gestión y garantizar continuo mejoramiento.	La supervisión, liderada por la supervisora de CYC, realizó seguimiento constante a los frentes de trabajo, garantizando el cumplimiento diario de las actividades y proponiendo ajustes y mejoras continuas para optimizar la atención
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 agosto se ejecutaron monitoreos de control preventivos mientras se definía el nuevo modelo de calidad para la atención de las PQRS
13. Presentar el organigrama y las hojas de vida del personal directivo y staff vinculado al contrato para aval y aprobación de la	Al inicio del proyecto se entregaron los contratos, hojas de vida y Otrosí del staff designado, cumpliendo con el requisito de

Dirección de Calidad para la Educación Superior del Ministerio de Educación Nacional	aprobación por parte del supervisor del contrato.
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 comparte a través del OneDrive todos los anexos y soportes adjuntos al informe de gestión, incluyendo tipificador de la gestión diaria de PQRS, monitoreos de calidad, registro de capacitaciones, entre otra información que soporta la ejecución del contrato.
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 atendieron a satisfacción todas las observaciones y requerimientos técnicos y administrativos realizados por el supervisor del contrato MEN y el personal del Ministerio
16. Remitir informe diario de la gestión realizada y de la medición de niveles de satisfacción	Se comparte a través del OneDrive la información de productividad registrada diariamente en la Matriz Tipificador PQRS MEN por cada uno de los agentes, incluyendo la gestión realizada, las observaciones y otras actividades realizadas.
17. Remitir informe mensual del consolidado de actividades realizadas	El informe mensual del mes de agosto fue remitido mediante correo electrónico al supervisor del contrato del MEN, incluyendo todas las actividades realizadas y evidencias correspondientes
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: "Guardar estricta confidencialidad sobre toda la información por la parte originadora y conocida en virtud del desarrollo y ejecución del presente Contrato"	Todos los contratos del personal asignado incluyen la cláusula de confidencialidad exigida. Se garantiza el cumplimiento de este compromiso