

PROGRAMA DE CALIDAD
CAMPAÑA MINISTERIO DE EDUCACIÓN
NACIONAL



GP-PG053 PROGRAMA CALIDAD
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
VERSIÓN 000-2025

	PROGRAMA DE CALIDAD MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	Código	GP-PG053
		Versión	000
		Fecha	26/08/2025

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	3
2. ESTRUCTURA.....	3
3. DEFINICIONES.....	4
4. ENFOQUE.....	5
5. PROCEDIMIENTO DE MONITOREO, RETROALIMENTACIÓN Y REEVALUACIÓN.....	6
18. SCORE DE CALIFICACIÓN.....	10
19. HERRAMIENTAS UTILIZADAS PARA EL MONITOREO.....	11
20. ACCIONES A IMPLEMENTAR PARA RESULTADOS POR DEBAJO DEL UMBRAL.....	12
21. CALIBRACIÓN.....	12
9.1 SESIONES INTERNAS.....	13
22. VERIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS.....	13
23. INDICADORES DE CALIDAD.....	14
24. REPORTES.....	15
25. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO.....	16

1. OBJETIVO

Estandarizar y documentar el Programa de Calidad del MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Este documento será la guía para consolidar la información y la unificación

La impresión o la copia digital en un sitio diferente al establecido por C&C Services S.A.S de este documento, se considera como una copia no controlada.

	PROGRAMA DE CALIDAD MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	Código	GP-PG053
		Versión	000
		Fecha	26/08/2025

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.

2. ESTRUCTURA

El siguiente es el organigrama de la Gerencia de Planeación, a quien reportan los responsables de la campaña.

En el caso del MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL, no se cuenta con un supervisor de Quality, dado que así lo solicitó la campaña. En su lugar, la campaña dispone de un Líder de Calidad, quien será el responsable de los procesos aquí descritos.

3. DEFINICIONES

- **Monitoreo** : Proceso de observación, registro y retroalimentación permanente, con el objetivo de constatar que se brinde un servicio de calidad, cubriendo las necesidades y expectativas de los clientes, con el fin de educar y responder correctamente.
- **Retroalimentación**: La retroalimentación se realiza en el momento en que se evidencian las oportunidades de mejora en los agentes en el momento o después de cada gestión; sin embargo, terminado el proceso de registro de los monitoreos se procede a realizar constancia del conocimiento de las debilidades y/o fortalezas de cada uno en el proceso de gestión.
- **Reevaluación**: La solicitud de reevaluación de un monitoreo, independientemente de la afectación (con EC y/o ENC en la gestión), deberá realizarse en un tiempo que no puede exceder las 24 horas hábiles de notificado el error. La solicitud se debe realizar por medio del agente y/o supervisor, adjuntando las evidencias y los argumentos que constaten que la gestión realizada da cumplimiento a los lineamientos establecidos en los procedimientos del área.

	PROGRAMA DE CALIDAD MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	Código	GP-PG053
		Versión	000
		Fecha	26/08/2025

- **Error Crítico de Usuario Final - ECUF:** Errores que causan que la gestión entera sea defectuosa desde el punto de vista del usuario y estos errores tendrán un impacto en la satisfacción del usuario final.
- **Error Crítico de Negocio - ECN:** Errores que causan que la gestión entera sea defectuosa desde el punto de vista del negocio. Estos errores tendrán un impacto directo en los costos que se generan en la entidad.
- **Error Crítico de Cumplimiento - ECC:** Errores que causan que la gestión entera sea defectuosa desde el punto de vista contractual.
- **Error No Crítico - ENC:** Son errores que se determinan con precisión las destrezas y habilidades inherentes al Agente, en la gestión y solución del requerimiento

4. ENFOQUE

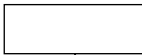
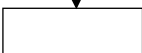
Con el fin de obtener una muestra significativa de interacciones a monitorear, el Líder de Calidad auditara el 10% de las gestiones que realice el agente.

- El objetivo de muestras por trabajador se debe cumplir mensualmente.
- Las muestras se generarán de manera aleatoria, conservando la objetividad y ecuanimidad de estas, dependiendo la meta definida para cada frente de trabajo.
- Al finalizar el mes, cada Agente debe conservar una meta mínima del promedio de monitoreos de un 95%.
- A los Agentes que se le asignen vacaciones en el mes, se realizarán los monitoreos correspondientes al rango que pertenecen, pero proporcional a la cantidad de semanas que asistan del mes.
- Se debe comunicar al personal los resultados de todos los monitoreos, identificando la retroalimentación a ejecutar, según se describirá más adelante.
- Para los agentes de nuevo ingreso, las gestiones realizadas durante su primer mes o por cambio de proceso durante los primeros 15 días calendario, no serán considerados en la evaluación formal, ya que serán tratados como parte de un proceso de aprendizaje y calificación pedagógica. Si presentan cualquier tipo de error, ya sea Crítico o No Crítico, se aplicará como Error Preventivo y este se enviará por correo al supervisor y al agente, con base al Score de calificación.

La impresión o la copia digital en un sitio diferente al establecido por C&C Services S.A.S de este documento, se considera como una copia no controlada.

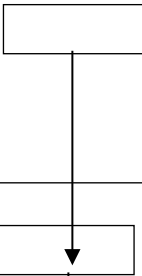
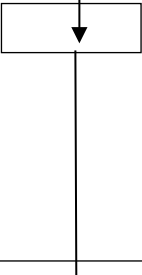
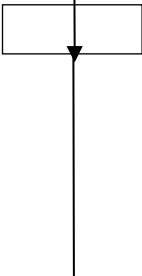
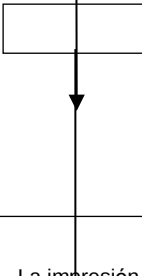
	PROGRAMA DE CALIDAD MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	Código	GP-PG053
		Versión	000
		Fecha	26/08/2025

5. PROCEDIMIENTO DE MONITOREO, RETROALIMENTACIÓN Y REEVALUACIÓN

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
	1. Inicio	
	2. Validar diariamente el registro de la <i>Matriz Tipificador PQRS_MEN</i> , la productividad del día anterior de cada Agente, tomando el 10% de la gestión y de esta forma, determinar la cantidad de radicados a monitorear por Agente, información que se registrará en la <i>Matriz de Control Monitoreos PQRS_MEN</i> .	Líder de Calidad MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
	3. Seleccionar de manera aleatoria, objetiva y ecuánime, la cantidad de radicados a monitorear y solicitar a los agentes la información necesaria, por los diferentes canales establecidos para tal fin.	Líder de Calidad MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
	4. Evaluar la gestión del proyecto de respuesta basada en la PQRS (Petición, Anexos, clasificación mail y comunicación de respuesta), conforme a los lineamientos de fondo y forma estipulados por cada área.	Líder de Calidad MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
	5. Notificar por correo electrónico al agente el error identificado el mismo día de la evaluación de calidad, con copia al Supervisor, adjuntando el GP-PR002-F004 FORMATO RETROALIMENTACION QUALITY PARA GESTIÓN DE CORREOS pre diligenciado, las	Líder de Calidad MINISTERIO DE EDUCACIÓN

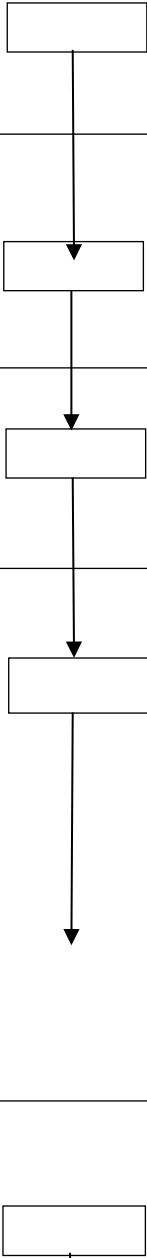
La impresión o la copia digital en un sitio diferente al establecido por C&C Services S.A.S de este documento, se considera como una copia no controlada.

	PROGRAMA DE CALIDAD MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	Código	GP-PG053
		Versión	000
		Fecha	26/08/2025

	imágenes de los errores identificados y el material que lo respalda.	NACIONAL
	6. Cuando el error es procedente se solicita al agente diligenciar los compromisos y firma en el GP-PR002-F004 FORMATO RETROALIMENTACION QUALITY PARA GESTIÓN DE CORREOS.	Agente y/o Supervisor MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
	7. Cuando el error no es procedente, el Agente solicita la reevaluación del error reportado, en un periodo de 24 horas hábiles, sobre el cual debe adjuntar las evidencias y los argumentos que constaten que la gestión realizada da cumplimiento a los lineamientos establecidos en los procedimientos del área.	Agente y/o Supervisor MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
	8. Validar la solicitud de reevaluación del Agente, identificando si el error reportado es procedente o no, cumpliendo con los lineamientos establecidos en los procedimientos del área. Si el error es procedente se deja constancia en el GP-PR002-F004 FORMATO RETROALIMENTACION QUALITY PARA GESTIÓN DE CORREOS , de lo contrario se elimina el registro en el formato GP-PR002-F004, se procede con la corrección de la nota sobre el radicado evaluado y se continua con el proceso.	Líder de Calidad MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
	9. Ingresar la información de la evaluación de cada una de las variables del Score al Archivo Integral de Calidad, así como los hallazgos que harán parte del DE-PR004-F002 Formato Tratamiento de Acciones Correctivas y de mejora - ACM, para el Monitoreo de la gestión, con los hallazgos evidenciados en el monitoreo.	Líder de Calidad MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

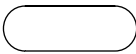
La impresión o la copia digital en un sitio diferente al establecido por C&C Services S.A.S de este documento, se considera como una copia no controlada.

	PROGRAMA DE CALIDAD MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	Código	GP-PG053
		Versión	000
		Fecha	26/08/2025

	10. Validar conjuntamente la información registrada en el archivo integral de calidad para verificar la consistencia de los datos y reportar al Supervisor de Quality para generar los tableros de control.	Supervisor y Líder de Calidad MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
	11. Enviar el archivo integral de calidad los días 15 y último día hábil del mes, al área de calidad vía correo electrónico, con el resultado de los Monitoreos gestionados	Líder de Calidad MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
	12. Revisar mensualmente la calificación para realizar un seguimiento al agente.	Líder de Calidad MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
	13. Retroalimentar al Agente Control 1: Realizar la socialización de las fortalezas y debilidades evidenciadas en la evaluación y consignadas en el formato (GP-PR002-F004) FORMATO RETROALIMENTACION QUALITY PARA GESTIÓN DE CORREOS ; vía correo electrónico Control 2: Brindar información adicional para el manejo de las debilidades encontradas. Control 3: El Supervisor puede solicitar los soportes del radicado, (solo aplica para los radicados monitoreados, que hayan obtenido una nota por debajo del Umbral).	Líder de Calidad MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
	14. Validar mensualmente el análisis de causas de los hallazgos detectados, en el Archivo Integral de Calidad, donde el Supervisor/Líder de Calidad pueden hacer el seguimiento a cada Agente.	Líder de Calidad MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

La impresión o la copia digital en un sitio diferente al establecido por C&C Services S.A.S de este documento, se considera como una copia no controlada.

	PROGRAMA DE CALIDAD MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	Código	GP-PG053
		Versión	000
		Fecha	26/08/2025

	15. Generar mensualmente (durante los primeros cinco días hábiles), la hoja que trae el formato TRATAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA PARA MONITOREO DE LA GESTIÓN DE-PR004-F002 dentro del Archivo Integral de Calidad, con el compromiso generado por los agentes, la descripción propuesta de acción a implementar y sus respectivas firmas.	Líder de Calidad MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
	16. Realizar cierre de las acciones del mes anterior en el formato TRATAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA PARA MONITOREO DE LA GESTIÓN DE-PR004-F002, validando si la acción propuesta fue eficaz o no. Para cerrar una ACM a conformidad, se deben cumplir las siguientes variables: • La nota del mes siguiente debe cerrar por encima del 95%. • Los ítems afectados en el mes anterior debieron corregirse. Si NO cumple con estas dos características, la campaña cerrará la ACM como NO conforme.	Líder de Calidad MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
	17. Fin	

18. SCORE DE CALIFICACIÓN

A continuación, se presenta el Score de Calificación utilizado para el monitoreo de las diferentes PQRS asignadas por el MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL a C&C.

	PROGRAMA DE CALIDAD MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	Código	GP-PG053
		Versión	000
		Fecha	26/08/2025

SCORE DE CALIFICACIÓN ATENCIÓN A COMUNICACIONES ESCRITAS - PQRS			
CLASIFICACIÓN	CÓDIGO ITEM	ÍTEM PRINCIPAL	%
Error No Crítico - ENC	1	Seguridad y redacción en la comunicación	25%
	2	Estructura y presentación de la comunicación	25%
	3	Lenguaje Claro y Positivo	25%
	4	Personalización	25%
Total ENC			100%
Error Crítico de Usuario Final ECUF	5	Identifica motivo y/o consulta del usuario	25%
	6	Brinda la información correcta y completa	25%
	7	Tiene buen trato y es amable	25%
	8	Digitación, ortografía y redacción	25%
Total ECUF			100%
Error crítico de Negocio - ECN	9	Gestión de la comunicación	17%
	10	Tipifica correctamente la gestión	17%
	11	Adjunta los documentos en los sistemas	17%
	12	Direcciona adecuadamente al ciudadano, funcionario y/o entidad	17%
	13	Escala correctamente la comunicación	17%
	14	Realiza las correcciones solicitadas por el revisor	17%
Total ECN			100%
Error Crítico de Cumplimiento - ECC	15	Brinda Información Confidencial	50%
	16	Uso adecuado de las herramientas de trabajo	50%
Total ECC			100%

19. HERRAMIENTAS UTILIZADAS PARA EL MONITOREO

Con el fin de realizar de manera óptima el proceso de monitoreo, la Campaña contará con las siguientes herramientas básicas para su gestión: diadema, computador.

Para efectos de software debe tener acceso a las siguientes aplicaciones: Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo - SGDEA, Matriz Tipificador PQRS_MEN, acceso al correo electrónico del Ministerio.

20. ACCIONES A IMPLEMENTAR PARA RESULTADOS POR DEBAJO DEL UMBRAL

La impresión o la copia digital en un sitio diferente al establecido por C&C Services S.A.S de este documento, se considera como una copia no controlada.

	PROGRAMA DE CALIDAD MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	Código	GP-PG053
		Versión	000
		Fecha	26/08/2025

El siguiente será el tratamiento a realizar para aquellas personas que se encuentren a cierre de mes en un resultado por debajo del Umbral esperado (95%):

1. Primer mes:

- a. Retroalimentación por parte del Líder de calidad y Supervisor de Proyecto, validación por parte del Agente de la (s) comunicación (es) de respuesta (s), con baja nota de calidad.
- b. Diligenciamiento del Formato de Acciones Correctivas, ACM DE-PR004-F002, FORMATO TRATAMIENTO ACM MONITOREO, con los planes de acción y compromisos por parte del Agente.

2. Segundo mes:

- a. Revisión de la eficacia del plan de acción planteado en las Acciones Correctivas de Mejora.
- b. Capacitación por parte del Líder de calidad en las variables de mayor reincidencia.
- c. Diligenciamiento del Formato de Acciones Correctivas, ACM DE-PR004-F002 FORMATO TRATAMIENTO ACM MONITOREO, con los planes de acción y compromisos por parte del agente.

3. Tercer mes:

- a. Presentación de resultados por parte del Gerente de Cuenta al Comité Interdisciplinario de C&C, con el fin de tomar las medidas necesarias de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo Artículos 44 y 46.

En caso de que la falta incurrida por el Agente y evidenciada en el proceso de monitoreo haya sido evidenciado de alto impacto ya que puede acarrear una reclamación de un cliente o alguna incidencia legal, el caso será elevado de manera inmediata al Comité Interdisciplinario de la compañía.

21. CALIBRACIÓN

Con el fin de validar que el proceso de gestión de las interacciones se está realizando de manera adecuada y completa, se deben realizar durante el mes sesiones de calibración internas (C&C), asegurando la consistencia en los resultados de las evaluaciones entre los diferentes Evaluadores y puntajes que reflejen lo experimentado por el usuario final.

Durante estas sesiones, se realizará de acuerdo con el grupo de interés el análisis o validación de la comunicación de respuesta de manera aleatoria y cada uno de los participantes deberá llenar el score de calificación. Terminando cada gestión, se

La impresión o la copia digital en un sitio diferente al establecido por C&C Services S.A.S de este documento, se considera como una copia no controlada.

	PROGRAMA DE CALIDAD MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	Código	GP-PG053
		Versión	000
		Fecha	26/08/2025

revisarán los resultados de las notas de calidad y se evaluará la dispersión en los resultados versus la evaluación del experto.

9.1 SESIONES INTERNAS

Las sesiones de calibración internas serán realizadas mensualmente, participando las siguientes posiciones: Gerente de proyecto

- Supervisor de proyecto
- Líder de Calidad
- Agente (cuando se requiera)

22. VERIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS

Con el objetivo de validar y garantizar el conocimiento integral de todos los integrantes de la campaña, se realizará mensualmente mínimo una evaluación sobre los conocimientos necesarios para su gestión. Estas evaluaciones serán cargadas en el aplicativo Learning.

23. INDICADORES DE CALIDAD

Para efectos de medición de calidad del MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL, se establecen los siguientes indicadores:

Nombre Indicador	Medición	Frecuencia	Fuente de Información	Meta
Calificación promedio de las PQRS monitoreadas	Promedio de las notas de calidad generadas de los Score de Calificación de cada PQRS	Diaria / Semanal y Mensual	Score de Calificación de cada monitoreo	>= 95%

La impresión o la copia digital en un sitio diferente al establecido por C&C Services S.A.S de este documento, se considera como una copia no controlada.

	PROGRAMA DE CALIDAD MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	Código	GP-PG053
		Versión	000
		Fecha	26/08/2025

total campaña	monitoreada			
Calificación promedio de PQRS monitoreadas por agente	Promedio de las notas de calidad generadas de los Score de Calificación de cada PQRS monitoreada por cada agente	Diaria / Semanal y Mensual	Score de Calificación de cada monitoreo	>= 95%
Porcentaje de cumplimiento total de monitoreos por campaña	Número total de PQRS monitoreadas y evaluadas/ Número total de PQRS meta a monitorear y evaluar	Mensual	Formato Indicadores de Gestión Monitoreos	100%
Precisión de Error Critico de Usuario Final - ECUF	TMSECUF=Cantidad de transacciones monitoreadas SIN error crítico de usuario final TM=Cantidad de transacciones monitoreadas	Mensual	Score de Calificación de cada monitoreo	>= 95%
Precisión de Error Critico de Negocio - ECN	TMSECN=Cantidad de transacciones monitoreadas SIN error crítico de negocio TM=Cantidad de transacciones monitoreadas	Mensual	Score de Calificación de cada monitoreo	>= 95%
% Nota Evaluación de Conocimientos	Calificación proveniente de las evaluaciones de verificación de	Mensual	Resultado de la calificación de las evaluaciones	>= 90%

La impresión o la copia digital en un sitio diferente al establecido por C&C Services S.A.S de este documento, se considera como una copia no controlada.

	PROGRAMA DE CALIDAD MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	Código	GP-PG053
		Versión	000
		Fecha	26/08/2025

	conocimientos realizadas a Agentes.		de conocimientos	
--	-------------------------------------	--	------------------	--

24. REPORTES

Los siguientes son los reportes a generar para medir los resultados de calidad del MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL:

NOMBRE DEL REPORTE	DESCRIPCIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN	PERIODICIDAD	ENTREGADO A
Informe de Monitoreo	Reporte mediante el cual se lleva en control del número de monitoreos realizados por la Campaña y su respectivo cumplimiento de la meta del mes.	Archivo Integral de Calidad	Quincenal (la campaña los días 15 y el último día hábil del mes compartirá este documento al área de calidad)	Gerencia de Cuenta, Director y Supervisor de Proyecto Y Líder de calidad
Tablero de control de calidad	Detalle de las diferentes notas de calidad presentado por cada campaña durante el año.	Informes de Gestión	Quincenal	Comité de Presidencia

25. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha de aprobación	Descripción del cambio
000	26/08/2025	Creación del Programa de Calidad