

INFORME DE GESTION DEL SERVICIO



MEN PQRS
Informe:003
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.....	12
8.	RESUMEN EJECUTIVO GESTION DE CALIDAD.....	15
9.	MODELO DE CALIDAD DE ATENCION A PQRS	16
9.1	Score de calificación	17
10.	ESTADISTICAS DE GESTION DE CALIDAD DEL SERVICIO.....	18
10.1	Resultados Generales Calidad	18
10.2.	Promedio de Monitoreos por Profesional.....	20
10.3.	Promedio de Precisión de errores	21
10.4.	Oportunidades de Mejora	22
11.	ESTADISTICAS DE LA GESTION DE FORMACION Y CAPACITACIÓN	22
12.	PLANES DE ACCIÓN DE SEPTIEMBRE	28
13.	RESULTADOS Y PRÓXIMAS ACCIONES SOBRE LA GESTIÓN DE CALIDAD	28
14.	ASPECTOS RELEVANTES SOBRE LA GESTION DE PQRS	30
15.	CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES.....	32

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 septiembre 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.

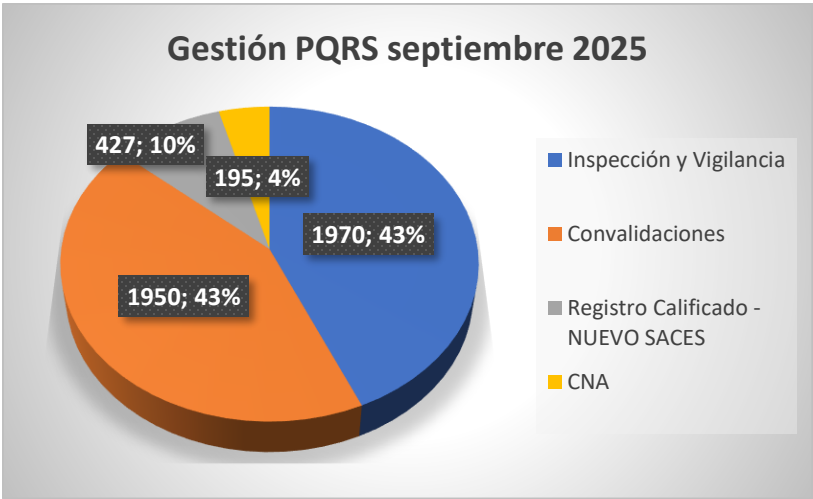
4. PROCESOS Y CANTIDADES DE PQRS GESTIONADAS

El equipo de agentes profesionales logró atender durante los 22 días hábiles del mes de septiembre **4.542 PQRS**, gestionando proyectos de respuesta por procesos de la siguiente manera:

GRUPO	TOTAL PQRS
Inspección y Vigilancia	1970
Convalidaciones	1950
Registro Calificado - NUEVO SACES	427
CNA	195
Total general	4542

Tabla1: Total PQRS septiembre - fuente: Tipificador diario PQRS

Grafica 2. Gestión de PQRS del 01 al 30 de septiembre 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 septiembre, los agentes profesionales, realizaron normalmente la gestión de PQRS. A partir del 15 de septiembre, la asignación y gestión de PQRS fue de 15 radicados por día. Se realizan las respectivas mesas de trabajo los lunes de cada semana para validación de temas varios. La agente profesional Daniela Murillo, brinda apoyo en la gestión de PQRS relacionadas con apelaciones de

	convalidaciones en la Dirección, cierre y ajuste bases de datos de apelaciones y envío de radicados a sala para evaluación
SUBDIRECCION DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	Durante el mes de septiembre, los agentes profesionales realizaron normalmente la gestión de PQRS. Durante el periodo de vacaciones del coordinador de Inspección y Vigilancia Néstor Alberto Rivera comprendido entre el 1ro al 19 de septiembre, se canalizaron los trámites y asignaciones con Myrian Alejandra Rosero y Myriam Marlene Chaparro. Cabe aclarar que se identificaron días en las que las asignaciones estuvieron por debajo del objetivo previsto o, en su defecto, no se realizaron asignaciones. El 23 de septiembre se llevó a cabo una reunión en la que el coordinador de Inspección y Vigilancia, Néstor Alberto Rivera, informó sobre los próximos cambios administrativos que se implementarán aproximadamente a partir del mes de octubre. Entre estos cambios se destaca la asignación de un nuevo revisor para las PQRS, así como la modificación de otras directrices establecidas por la Subdirección.
GRUPO REGISTRO CALIFICADO – NUEVO SACES	Durante el mes de septiembre, los agentes profesionales realizaron normalmente la gestión de PQRS. A partir del 15 de septiembre se formalizó el retiro del agente profesional Mario Lozada, siendo reemplazado inmediatamente por el agente profesional Andrés Felipe Silva desde el 16 de septiembre. Para facilitar su proceso de adaptación, Andrés inició una curva de autoaprendizaje mediante el uso de videos de las capacitaciones previas. Desde el 23 de septiembre comenzó con la gestión correspondiente, contando ya con acceso a todos los usuarios y permisos necesarios en los aplicativos para desempeñar la función de gestión de PQRS Se realizan las mesas de trabajo los martes cada semana para validación de temas varios y de cumplimiento de metas.

	Se realizan las siguientes sesiones de trabajo para soporte y aclaración de dudas: • Reunión equipo nuevo SACES, sesión programada periódicamente todos los lunes de 8 A.M. a 6 P.M. para aclaración de dudas y gestión de trámites pendientes • Acompañamiento grupo PQRS, sesión programada periódicamente todos los miércoles de 9:30 A.M. a 11:30 A.M. • Resolución de dudas de equipo PQRS, a través del canal WhatsApp Los agentes profesionales realizaron actividades de respuesta a mesas de ayuda
CNA	Durante el mes de septiembre, 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 (**4.542**) gestionados por agente profesional en el mes de septiembre, teniendo en cuenta que se gestionaron **22 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	429
	Erika Natalia Ramírez Herrera	356
	Maira Alejandra Rodríguez Losada	385
	María José Uribe Medina	320
	Natalia Cañón Betancourt	255
	Daniela Murillo Solano	206
GRUPO SACES	Quira Alejandra Herrera Camelo	169
	Mario Fernando Lozada Vargas	52
	Jesus David Hernandez Fernandez de C	118
	Laura Ximena Sandoval Galindo	74
	Andrés Felipe Silva Martínez	14
SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	Cesar Rodrigo García	173
	Henry Eduardo Padilla Castilla	244
	Juan Sebastián Suárez Morales	237
	Laura Juliana Rueda Durán	245
	Juan Jose Santoya Medina	242
	Cristian Enrique Benitez Rodriguez	305
	Yenny Maribel Durán Ovejero	284
	Valentina Castillo Rondón	238
CNA	Ana Barbosa	196
		4542

Fuente: Tipificador diario PQRS

Grupo Convalidaciones

El equipo de agentes profesionales de Convalidaciones gestionó **1.950 PQRS**. La gestión promedio para las agentes por día fue de 15 PQRS diarias aproximadamente.

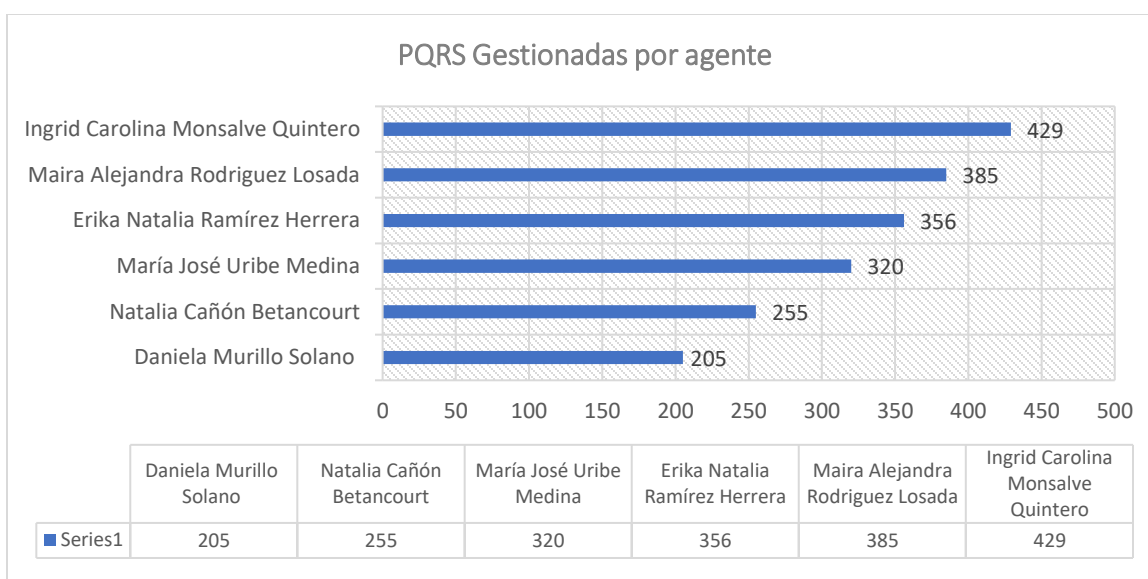


Gráfico3: PQRS convalidaciones por agente - fuente: Tipificador diario PQRS

De las **1.950 PQRS** gestionadas, 1.929 PQRS fueron gestionadas en estado a tiempo y 21 PQRS en estado vencidas. Es importante aclarar que los radicados vencidos se debieron a diversas situaciones, entre ellas:

- Casos en espera de respuesta por parte del profesional asignado del MEN para continuar con la gestión y respuesta.
- Radicados en espera de aprobación.
- Solicitudes rechazadas posteriormente por el revisor debido a sugerencias o correcciones.
- Inconsistencias en el sistema que requirieron apoyo del área de TI para cerrar las PQRS manualmente de las bandejas de las agentes.
- Dos radicados se vencieron mientras estaban en espera de gestión por parte de la agente profesional María José Uribe. No obstante, se brindó la retroalimentación correspondiente con el fin de evitar que esta situación se repita.

Por otro lado, fueron asignados a la agente profesional Daniela Murillo **103 radicados** en estado a tiempo para gestión y **203 radicados** vencidos para cierres. Cabe resaltar que el día 30 de septiembre se asignaron 60 radicados en estado vencido para revisión y cierre.

Las actividades realizadas por la profesional fueron:

- Se revisaron los 203 casos vencidos para cierre, de los cuales se realizó el proceso de cierre de 99 casos. Es importante destacar que dentro de este grupo se identificaron casos en los cuales los ciudadanos habían presentado una misma petición, registrándose duplicidades que variaban entre dos (2) y hasta diez (10) radicados con contenido similar. Ante esta situación, se procedió a asociar los radicados, con el fin de optimizar la trazabilidad de los trámites y reducir el flujo de radicados en color rojo.
- 23 trámites de apelación de convalidaciones gestionados y tramitados con la información
- 75 trámites para revisión y generación de ficha de auto de pruebas para envío, validar la respuesta del acto administrativo notificado y enviar copia de este, revisión y análisis y envíos a sala evaluación académica, numeración y notificación base de apelaciones para análisis por parte de Luis Felipe
- 26 radicados se enviaron a reasignación

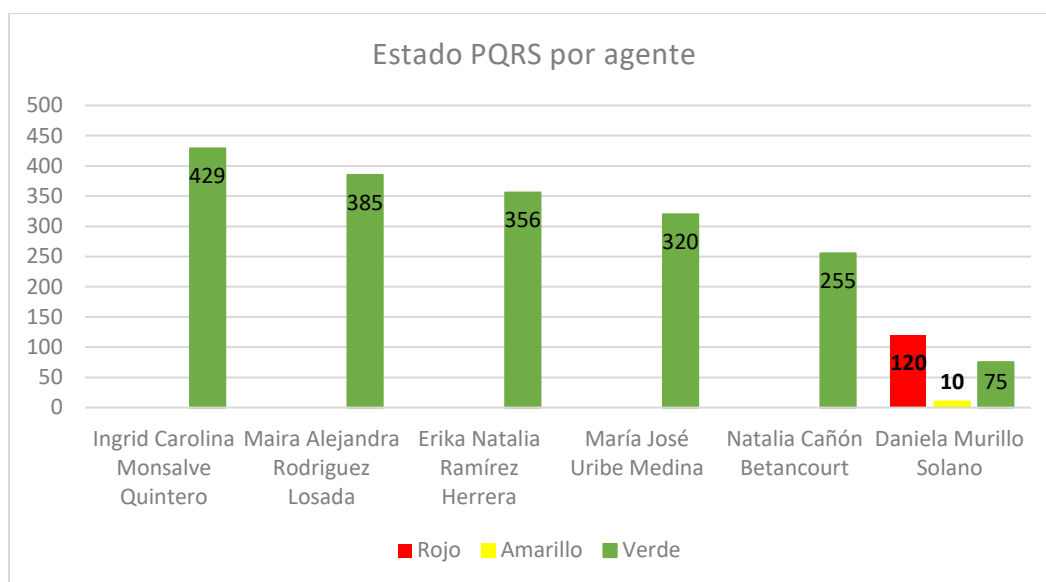


Gráfico4: Estado PQRS convalidaciones por agente - fuente: Tipificador diario PQRS

Grupo nuevo SACES

El equipo de agentes profesionales de nuevo SACES gestionó **263 PQRS en SGDEA y 164 mesas de ayuda** para un total de **427 PQRS**. La gestión promedio para los agentes fue de 5 PQRS diarias aproximadamente.

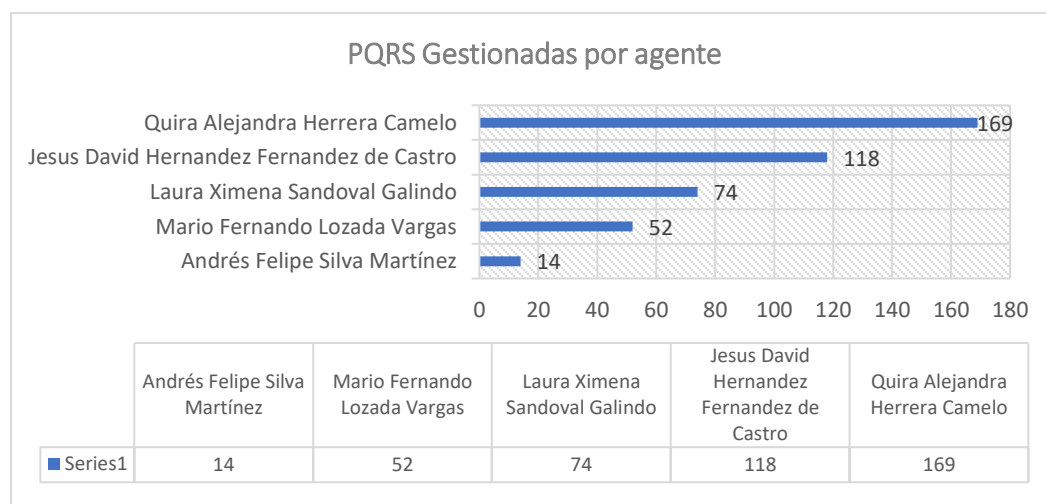


Gráfico5: PQRS nuevo SACES por agente - fuente: Tipificador diario PQRS

Del total de PQRS, **377 PQRS** fueron asignadas en estado a tiempo y 50 vencidas.

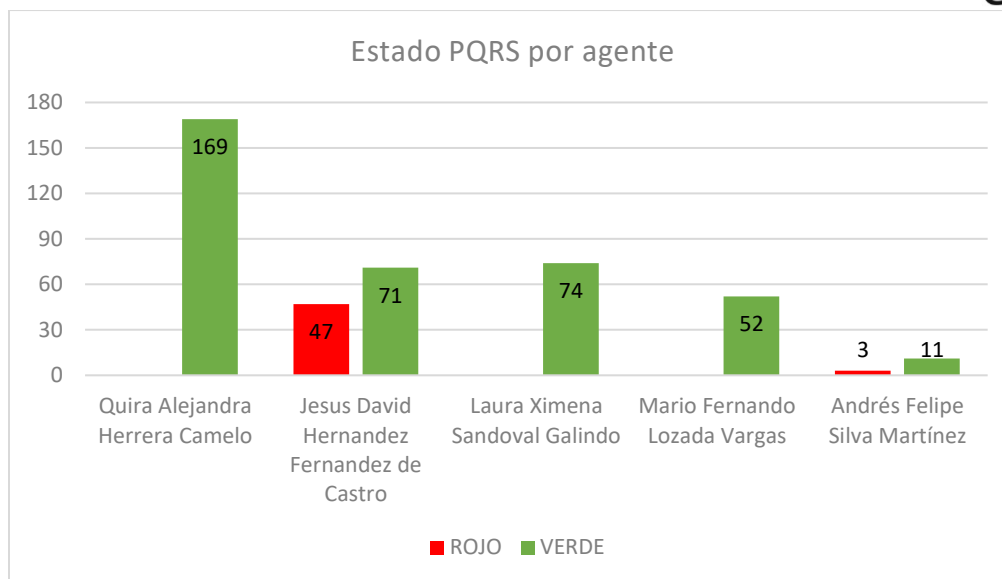


Gráfico6: Estado PQRS nuevo SACES por agente - fuente: Tipificador diario PQRS

Grupo Inspección y Vigilancia

El equipo de agentes profesionales de Inspección y vigilancia gestionó **1.970 PQRS**. La gestión promedio para los agentes 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.

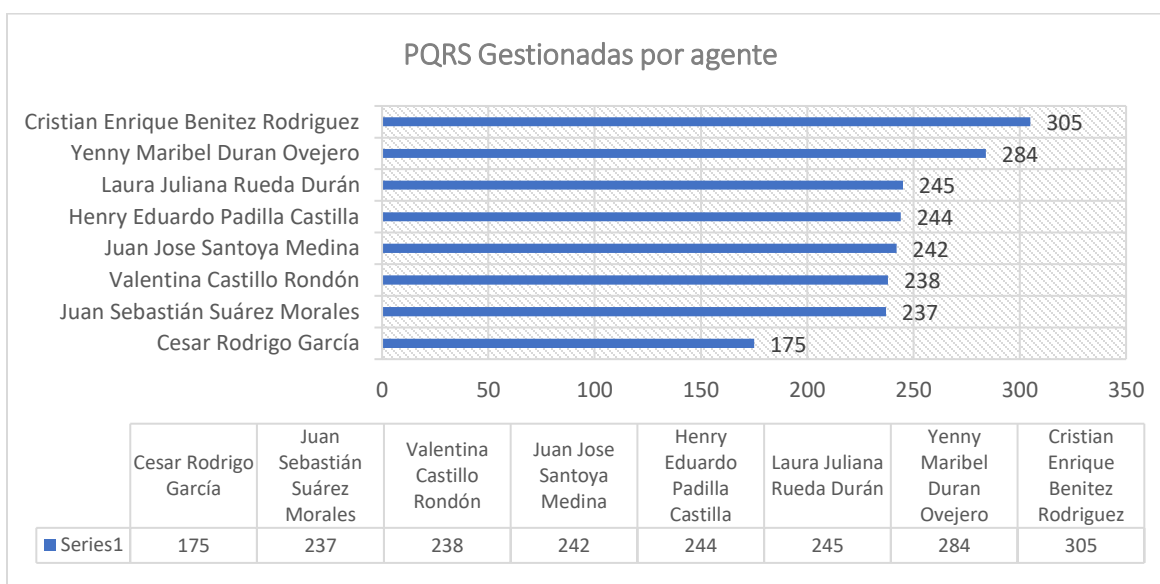


Gráfico7: PQRS Inspección y vigilancia por agente - fuente: Tipificador diario PQRS

De las 1.970 PQRS asignadas, **1.498 PQRS** fueron asignadas en estado a tiempo, **274 PQRS** en estado por vencer y **198 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.

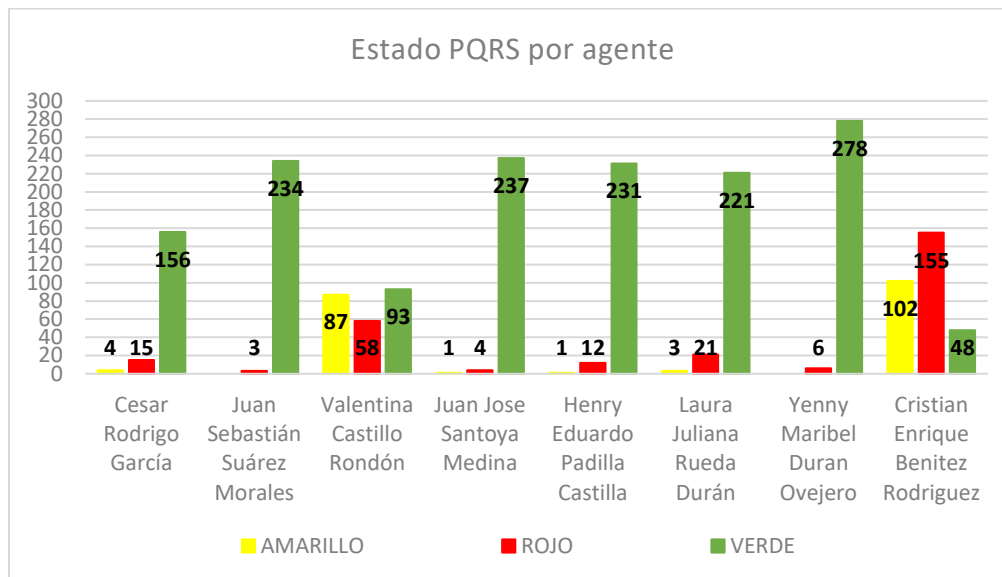


Gráfico8: Estado PQRS Inspección y vigilancia por agente - fuente: Tipificador diario PQRS

CNA

La agente profesional de CNA gestionó **195 PQRS**. La gestión promedio fue de 9 PQRS diarias aproximadamente.

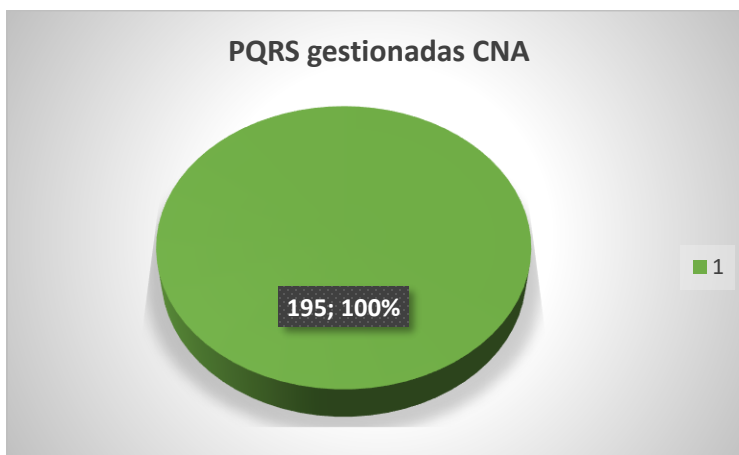


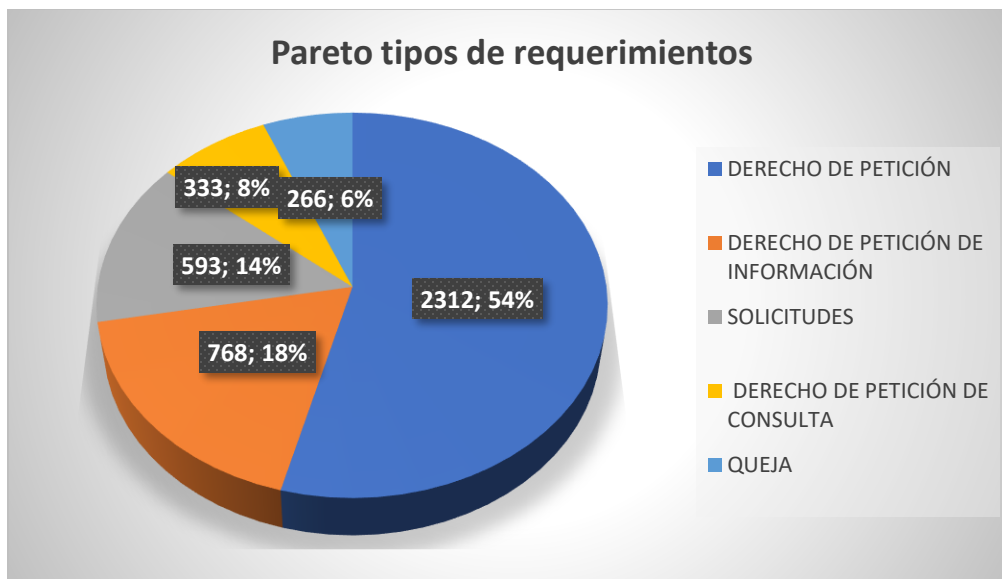
Gráfico9: Estado PQRS CNA - fuente: Tipificador diario PQRS

7. PRINCIPALES TIPOLOGÍAS DE PQRS POR PROCESO

De las **4.542 PQRS** gestionadas, el 94% están concentrados en los siguientes tipos de requerimientos:

- Derecho de petición
- Derecho de petición de información
- Solicitudes
- Derecho de petición de consulta
- Queja

Grafica 9. Principales tipologías de PQRS



fuelle: Tipificador diario PQRS

Grupo Convalidaciones

De las **1.950 PQRS** gestionadas del proceso de Convalidaciones, el **90%** están concentradas en 4 tipologías:

- Derecho de petición de información (40%)
- Solicitudes (20%)
- Derecho de petición de consulta (17%)
- Derecho de petición (13%)

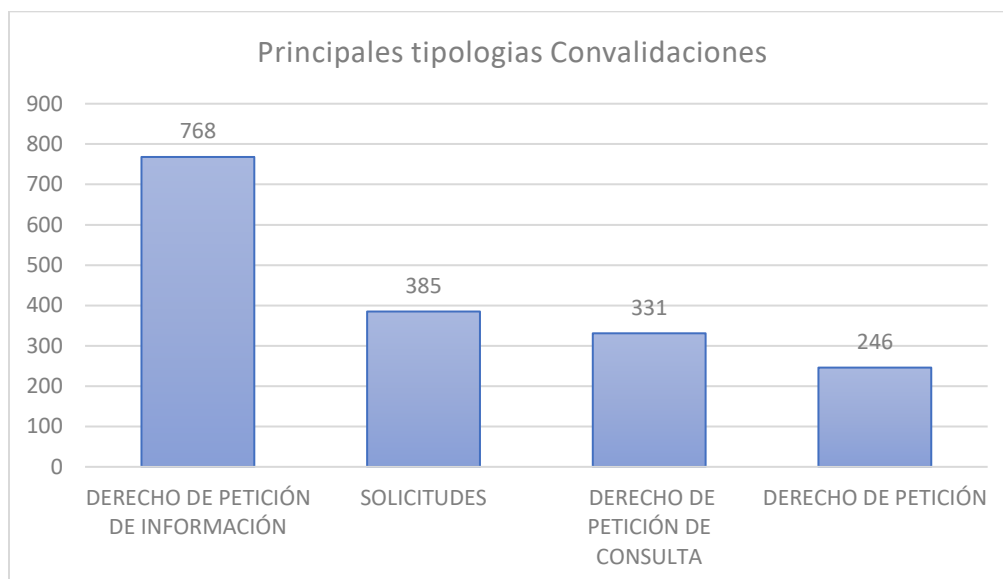


Gráfico10: Principales tipologías Convalidaciones - fuente: Tipificador diario PQRS

Grupo NUEVO SACES

De las **427 PQRS** gestionadas del proceso de NUEVO SACES, el **100%** están concentradas en 2 tipologías:

- Derecho de petición (82%)
- Solicitudes (19%)

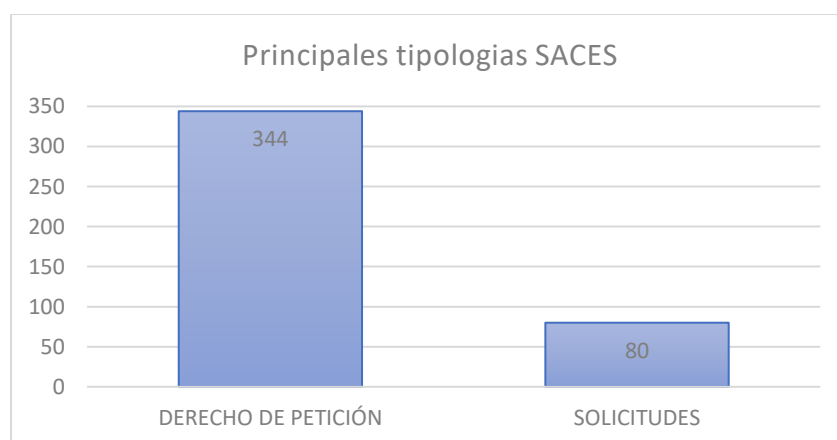


Gráfico11: Principales tipologías Convalidaciones - fuente: Tipificador diario PQRS

Grupo INSPECCIÓN Y VIGILANCIA

De las **1.970 PQRS** gestionadas del proceso de Inspección y vigilancia, el **95%** están concentradas en 2 tipologías:

- Derecho de petición (81%)
- Queja (14%)

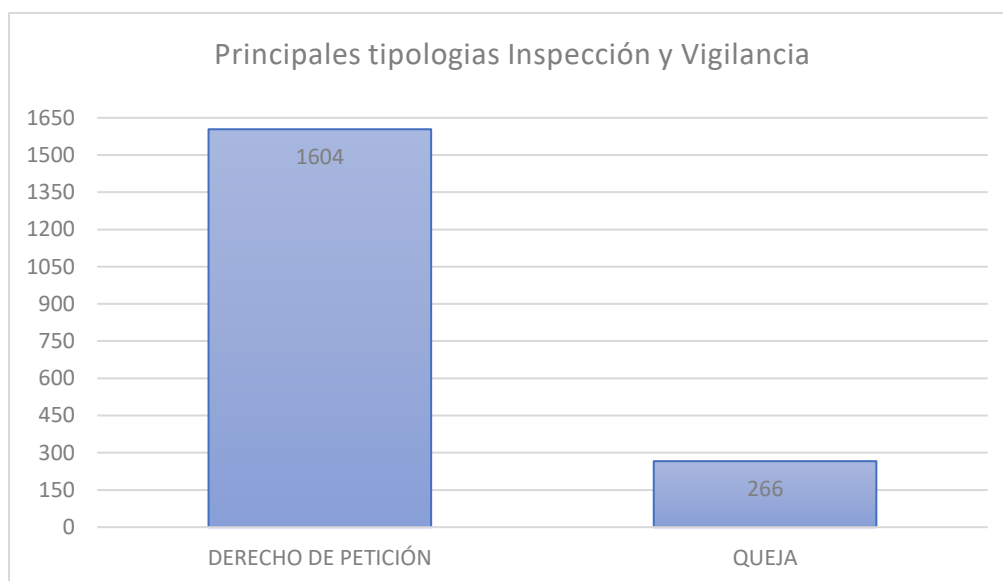


Gráfico12: Principales tipologías Convalidaciones - fuente: Tipificador diario PQRS

Conclusiones Tipificaciones

- Alta concentración de tipologías específicas:

Del total de 4.542 PQRS gestionadas, se evidencia una alta concentración (94%) en solo cinco tipologías: derecho de petición, derecho de petición de información, solicitudes y 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 1.950 PQRS se concentran en cuatro categorías, siendo predominante el derecho de petición de información (39%), seguido por solicitudes (20%), derecho de petición por consultas (17%) y peticiones generales (13%). 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 (427 PQRS), muestra una concentración total (100%) en dos tipologías, destacando el derecho de petición (81%). 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 95% de las 1.970 PQRS se agrupan en derecho de petición (81%) y quejas (14%). 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 septiembre 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, permitieron 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

A partir del mes de septiembre se aplicó, el programa de calidad (anexo GP-PG053_Programa de Calidad MEN) el cual es la guía para consolidar la información y la unificación de los criterios de evaluación, la precisión del monitoreo y su ejecución por parte de los evaluadores correspondientes. Así mismo se documentaron los parámetros de calidad esperados por el cliente dentro del proceso asignado a C&C, control de procesos, entre otros.

Este modelo de calidad tuvo 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 centralizó 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 permitió, 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.

A partir del mes de septiembre se aplicó el Score de Calificación, con aquellos atributos en los que una equivocación hace que la transacción completa sea defectuosa clasificándose como Errores Críticos - EC, mientras que los errores que no invalidaron toda la transacción fueron clasificados como Errores No Críticos – ENC:

Tabla 3. Score de calificación PQRS

SCORE DE CALIFICACIÓN Atención a Comunicaciones Estelas - PQRS				
CLASIFICACIÓN	CÓDIGO ITEM	ITEM PRINCIPAL	%	DESCRIPCIÓN
Error No Crítico - ENC	1	Seguridad y redacción en la comunicación	26%	El profesional demuestra actitud de servicio generando vínculo de empatía con el ciudadano, funcionario y/o entidad, proyectando que la comunicación sea clara, profesional, sin repetir información ya suministrada y cumple con las políticas de seguridad para proteger la información del usuario. Las respuestas emitidas deben corresponder a la consulta efectuada, evitando supuestos, especulaciones en primera persona (Ej: yo haría... Yo le voy a enviar... etc.) y tercera persona de manera abrupta. (Ej: Ellos 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 texto 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 los acrónimos, jergas, etc. a la forma en que se redactan 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, (se debe evitar el uso de lenguaje técnico y palabras o frases negativas).
	4	Personalización	26%	El profesional cumple con los protocolos de atención dirigidos al ciudadano, funcionario y/o entidad según corresponda, de forma correcta y completa, para género masculino - Señor/Ciudadano dirigidos por su nombre y/o apellido, para género femenino - Señal/Dona dirigidos por su nombre y/o apellido y para entidades públicas o privadas - Señores. El uso del nombre, debe ser apropiado dentro de la comunicación y no en su extremo, al punto de convertirlo en una muletilla.
Error Crítico de Usuario Final - ECUF	5	Identifica motivo y/o consulta de usuario	26%	El profesional realiza la verificación específica (necesidad, base de consulta, aplicación, conceptos de otros áreas, expedientes, etc.), necesario para detectar la necesidad específica del ciudadano, funcionario y/o entidad. Ejecuta correcta análisis de la información brindada y detecta claramente el tipo de requerimiento para responderlo.
	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 las aplicaciones, bases, expedientes, etc., dando buen entendimiento tanto de la información solicitada por parte del ciudadano, funcionario y/o entidad, como la proporcionada al mismo. Garantiza que la respuesta y/o promesa de servicio está enfocada y corresponde a las directrices (dadas por la entidad, bases como regulador, códigos, medidas de pago, tiempos de respuesta, etc.) de acuerdo al trámite solicitado. Indica el proceso correspondiente a la solución usando adecuadamente las plantillas 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 identifica y/o identifica al tipo de ciudadano, funcionario y/o entidad. Mantiene una actitud con permanentes intenciones por ofrecer solución a sus requerimientos, sin abases ni usar malos tratos explícitos en su comunicación escrita, tales como: groserías, lenguaje ofensivo, brusco y/o humillante, que no permitan generar 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 aplicaciones, cuidando 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. Redacción y correo los envía, 5. Redacción la copia interna y/o adjunta de la respuesta, 6. Selección el nivel de ciclo del caso, 7. Realiza 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 generada 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 genera la copia completa y correcta de los documentos remitidos en la comunicación, necesarios en el sistema indicado para completar el trámite.
	12	Dirige con 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 corresponda de acuerdo con el requerimiento del ciudadano, funcionario y/o entidad, acorde con las políticas de la compañía.
Error Crítico de Cumplimiento - ECC	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 se lo requiere, logrando que el ciudadano tenga la información completa y necesaria.
	15	Brinda información Confidencial	60%	El profesional valida por la seguridad de la información confidencial del ciudadano y/o funcionario, de la manera que no brinde datos confidenciales a terceros (familiares, relaciones, casales, etc.), así mismo se abstiene de informar al ciudadano, funcionario y/o entidad, procesos internos que impliquen imagen negativa al negocio como inoperancia en aplicaciones, actualización de información empírica, bases internas 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 si no recibe información por correo por el internet. Maneja adecuadamente las herramientas de trabajo sin disminuir intencionalmente el ritmo laboral (no bloquear, no acceder a páginas web no autorizadas, instalar programas, aplicaciones o juegos sin autorización).

Fuente: Modelo de calidad PQRS

9.2 Tipos de Monitoreo Evaluado

En el mes de septiembre se realizaron cuatrocientos sesenta y cuatro (464) monitoreos de calidad, de forma remota, es decir, 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, nota, tipo de error, observaciones de calidad, hallazgos, análisis causa y compromisos sobre las oportunidades de mejora identificadas, (anexo Archivo Integral Ministerio de Educación Nacional septiembre 2025).

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:

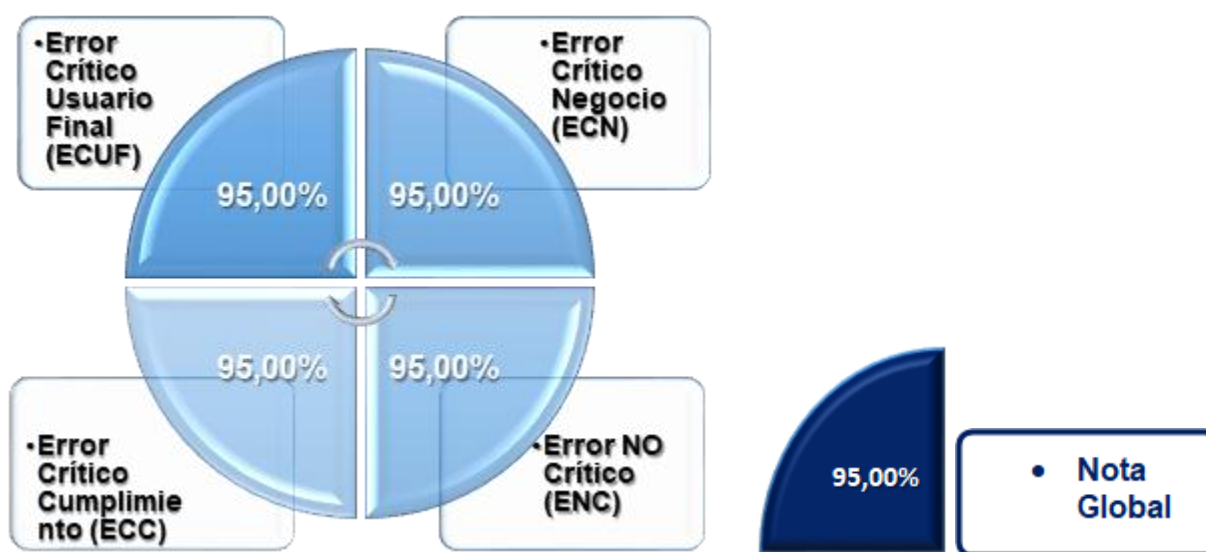


Gráfico13: Indicadores y umbrales de aprobación - fuente: Modelo de Calidad PQRS

10. ESTADÍSTICAS DE GESTION DE CALIDAD DEL SERVICIO

10.1 Resultados Generales Calidad

Los resultados que presentan a continuación fueron monitoreos preventivos (aplicados al personal nuevo durante el periodo de prueba) y no preventivos que se realizaron durante el mes de septiembre, como parte de la gestión de calidad; se tuvo en cuenta tanto los lineamientos

definidos en cada área y concordancia con el Modelo de Calidad y el Score de Calificación que se aplicó en el mes de septiembre.

Durante el mes de septiembre, se efectuaron un total de cuatrocientos sesenta y cuatro (464) monitoreos de calidad, cuatrocientos cuarenta y uno (441) monitoreos de calidad y veintitrés (23) monitoreos de calidad, preventivos y no preventivos respectivamente; en promedio cada agente recibió veintitrés (23) Monitoreos, dejando una calificación general promedio de 99,83%, los cuales se realizaron remotamente (sobre base).

Del total de Monitoreos no preventivos efectuados, se encontraron un total de catorce (14) errores, sobre los 12 errores críticos y no críticos reportados, donde representaron el 99,83% del total de errores encontrados, evidenciando los siguientes resultados:

Promedio de No critico	Promedio de Error Crítico de Usuario Final	Promedio de Error Crítico de cumplimiento	Promedio de Error critico de negocio
99,55%	99,89%	100,00%	99,85%

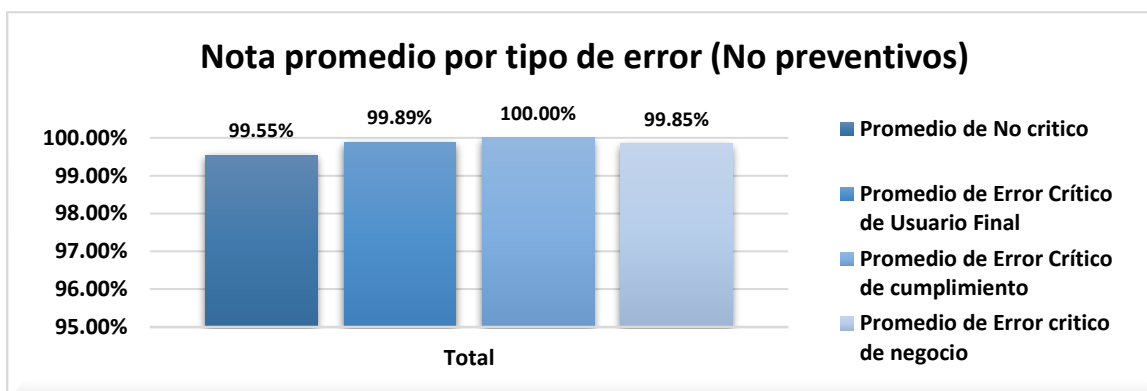


Tabla y Gráfico 14: Nota Promedio por Tipo de Error (no preventivos) - **Fuente:** Archivo Integral Ministerio de Educación Nacional septiembre 2025

Del total de Monitoreos preventivos efectuados, no se evidenciaron errores, donde representaron el 100,00%, comprobando los siguientes resultados:

Promedio de No critico	Promedio de Error Crítico de Usuario Final	Promedio de Error Crítico de cumplimiento	Promedio de Error critico de negocio
100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

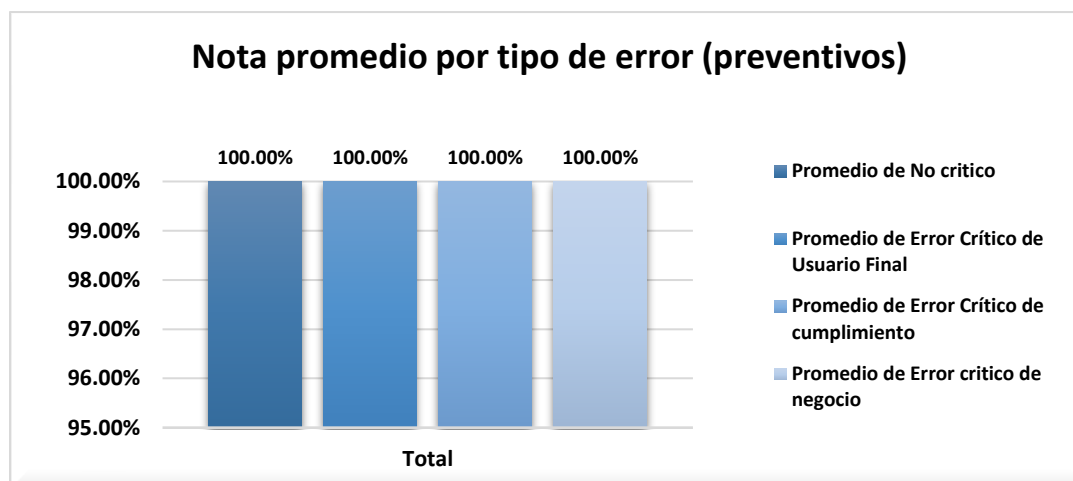


Tabla y Gráfico 14: Nota Promedio por Tipo de Error (preventivos) - **Fuente:** Archivo Integral Ministerio de Educación Nacional septiembre 2025

10.2. Promedio de Monitoreos por Profesional

Para el mes de septiembre se efectuó un promedio aproximado de veintitrés (23) Monitoreos mensuales, teniendo en cuenta el 10% de la gestión diaria asignada por área a cada profesional, logrando detectar a través de estos, sus principales fortalezas y oportunidades de mejora:

Nombre Profesional	Cantidad Monitoreos	Promedio Mensual
Andrés Felipe Silva Martínez	2	100,00%
Cesar Rodrigo García	20	100,00%
Henry Eduardo Padilla Castilla	23	100,00%
Jesús David Hernández Fernández de Castro	22	100,00%
Juan José Santoya Medina	21	100,00%
Maira Alejandra Rodríguez Losada	40	100,00%
Mario Fernando Lozada Vargas	8	100,00%
Natalia Cañón Betancourt	25	100,00%
Quira Alejandra Herrera Camelo	21	100,00%
Valentina Castillo Rondón	23	100,00%
Yenny Maribel Duran Ovejero	24	100,00%
Laura Ximena Sandoval Galindo	12	100,00%
Ingrid Carolina Monsalve Quintero	43	99,90%
Erika Natalia Ramírez Herrera	37	99,83%
Laura Juliana Rueda Durán	23	99,82%
Ana Graciela Barbosa Villalobos	23	99,73%
Juan Sebastián Suárez Morales	22	99,72%

Daniela Murillo Solano	15	99,58%
Cristian Enrique Benítez Rodríguez	28	99,26%
María José Uribe Medina	32	99,22%
Total general	464	99,83%

Tabla 5. Promedio Mensual de Monitoreos por Profesional - **Fuente:** Archivo Integral Ministerio de Educación Nacional
septiembre 2025

10.3. Promedio de Precisión de Errores

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

Score Variable Ministerio de Educación Nacional			
ITEM	SI	NO	Porcentaje de Precisión
Error no crítico	1848	8	99,57%
Seguridad y redacción en la comunicación	461	3	99,35%
Estructura y presentación de la comunicación	460	4	99,14%
Lenguaje Claro y Positivo	464	0	100,00%
Personalización	463	1	99,78%
Error Crítico de Usuario Final	1854	2	99,89%
Identifica motivo y/o consulta del usuario	464	0	100,00%
Brinda la información correcta y completa	464	0	100,00%
Tiene buen trato y es amable	464	0	100,00%
Digitación, ortografía y redacción	462	2	99,57%
Error crítico de negocio	2780	4	99,86%
Gestión de la comunicación	460	4	99,14%
Tipifica correctamente la gestión	464	0	100,00%
Adjunta los documentos en los sistemas	464	0	100,00%
Direcciona adecuadamente al ciudadano, funcionario y/o entidad	464	0	100,00%
Escala correctamente la comunicación	464	0	100,00%
Realiza las correcciones solicitadas por el revisor	464	0	100,00%
Error Crítico de cumplimiento	928	0	100,00%
Brinda Información Confidencial	464	0	100,00%
Uso adecuado de las herramientas de trabajo	464	0	100,00%
Total Nota Global			99,83%

Tabla 6. Promedio de precisión de errores - **Fuente:** Archivo Integral Ministerio de Educación Nacional septiembre 2025

10.4. Oportunidades de Mejora

De acuerdo con los resultados mostrados en la tabla “Promedio de precisión de errores” se encontraron catorce (14) incidencias, donde la principal afectación con relación a los errores no críticos, están enfocados en la Estructura y Presentación de la Comunicación, Seguridad y redacción en la Comunicación y la Personalización, ítems en los cuales se identificaron hallazgos en la gestión como por ejemplo: falta de coherencia en la redacción, por el no uso de conectores que generen una buena redacción y lenguaje claro en las comunicaciones, omisión y/o uso de espacios innecesarios entre párrafos o palabras, redacción en primera persona del singular, siendo lo correcto en primera persona del plural, así como la falta de validación y uso correcto del nombre del remitente o petionario.

Con relación a los errores críticos, se evidenciaron afectaciones de Usuario Final y de Negocio, tales como Gestión de la comunicación y Digitación, Ortografía y Redacción, falencias enfocadas en el registro correcto y completo del remitente al remitir copia externa, relación incorrecta del radicado sobre el cual se proyecta una respuesta y uso incorrecto de las mayúsculas y minúsculas.

Con relación a los hallazgos identificados, se enviaron doce (12) retroalimentaciones, a través de correo electrónico con el propósito de informar sobre las oportunidades de mejora y las recomendaciones prácticas desde el área de calidad, y cumplir a cabalidad con la gestión de PQRS. (ver anexo Archivo Integral Ministerio de Educación Nacional septiembre 2025).

10.5. Fortalezas

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

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

11. ESTADISTICAS DE LA GESTION DE FORMACION Y CAPACITACIÓN

Temas Abordados por Área

En septiembre se realizaron diferentes capacitaciones técnicas en los diferentes frentes por parte del Ministerio de Educación Nacional, específicamente por parte de Supervisión, Calidad,



Formación C&C, Inspección y Vigilancia, CNA y Nuevo SACES, sobre los cuales se abordaron los siguientes temas clave:

- **Supervisión:** se realizaron nuevas retroalimentaciones por parte de la supervisora, con relación al registro del Tipificador y el cargue de los proyectos de respuestas gestionadas diariamente para efectos de auditoría y calidad: https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_NTRjOTFmNDEtMTZmNC00ZWZhLThmOGUtMTMxZTZkNjhIMTc1%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%2231fcb3f-8a0b-4ab5-b792-74c9062b9c8e%22%2c%22Oid%22%3a%22084bf0db-083e-4dde-99d8-cd5609befc0b%22%7d
- **Calidad:** El día 12 de septiembre junto con la supervisión, se asistió a la explicación del nuevo esquema para crear la Ruta formativa del Ministerio de Educación Nacional por parte de C&C: https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_ZTFiNTY3ODgtMmYyYi00MjYxLTg3NzMtMDI5MTBiYU1MGEw%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%22f1f835af-7287-4453-a564-fca7ee9fbf36%22%2c%22Oid%22%3a%22669af914-c0e1-4cc2-a50c-2b3e18bb5d6b%22%7d
- **Formación C&C:** Se programo una sesión con el equipo, el día 8 de septiembre, con el fin de capacitar sobre el uso de la plataforma de formación **Learning de C&C**, en la cual se desarrollaran capacitaciones regulatorias, específicas y evaluaciones de conocimiento, conforme a las oportunidades de mejora evidenciadas por calidad durante el mes: https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_YzljMDhjZmQtNDU5ZC00MTZlLTkyMmMtODE4MDkzODU3NDIx%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%22f1f835af-7287-4453-a564-fca7ee9fbf36%22%2c%22Oid%22%3a%2233d814e1-76f7-4c67-b71e-90834cce06de%22%7d
- **Registro Calificado - Nuevo SACES:** Se realizaron sesiones de autoformación y capacitación al profesional nuevo que ingresó a apoyar las PQRS (Andrés Felipe Silva Martínez), con relación a los procesos internos del área, procesos operativos y de calidad. Se relacionan las siguientes fechas reportadas (ver anexo Registro General de Asistencia a Capacitaciones MEN_ C&C v2), programadas por el área encargada, <https://forms.office.com/r/pF85hr0LD8?origin=lprLink>.

Fecha Capacitación
02/09/2025
04/09/2025
05/09/2025
09/09/2025
12/09/2025
15/09/2025
16/09/2025
17/09/2025
18/09/2025
19/09/2025
22/09/2025
23/09/2025
24/09/2025
26/09/2025

- **Inspección y Vigilancia:** En este frente se desarrollaron reuniones por parte del coordinador del área brindando indicaciones para la gestión de PQRS. Se relacionan las siguientes fechas reportadas (ver anexo Registro General de Asistencia a Capacitaciones MEN_ C&C v2), programadas por el área encargada, <https://forms.office.com/r/pF85hr0LD8?origin=lprLink>.

Fecha Capacitación
22/09/2025

- **Consejo Nacional de Acreditación – CNA, Convalidaciones y Registro Calificado - Nuevo SACES:** No registra actividades para el mes, teniendo en cuenta que estuvieron enfocadas a las capacitaciones programadas por C&C, Supervisión y Calidad.

La formación por parte del Ministerio de Educación Nacional y del Equipo C&C, generó la siguiente participación en las diferentes áreas:

Tabla 7. Total de sesiones por área

Área	Cantidad sesiones	%
Registro Calificado - Nuevo SACES	15	60.00%
Inspección y Vigilancia	5	20.00%
Convalidaciones	3	12.00%
Calidad	1	4.00%
CNA	1	4.00%
Total general	25	100.00%

Tabla 7. Total, de sesiones por área - **Fuente:** Registro General de Asistencia a Capacitaciones MEN_ C&C v2

Participación **sesiones** por los diferentes frentes de trabajo.

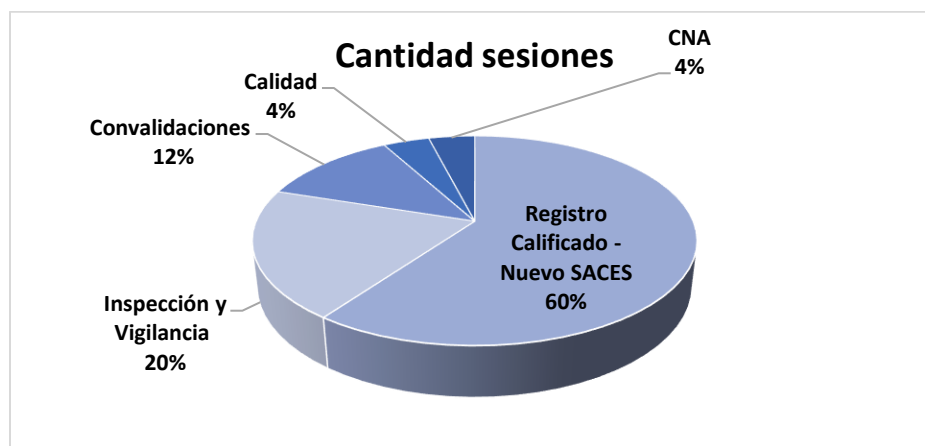


Gráfico. Participación sesiones por área - **Fuente:** Registro General de Asistencia a Capacitaciones MEN_ C&C v2

Durante el mes de septiembre, se ejecutaron en total **57 horas** de capacitación en acompañamiento con el personal del MEN y C&C, (ver anexo Registro General de Asistencia a Capacitaciones MEN_ C&C v2).

El tiempo de capacitación estuvo comprendido durante el periodo del 1° al 30 de septiembre, 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 - Registro General de Asistencia a Capacitaciones MEN_ C&C v2:

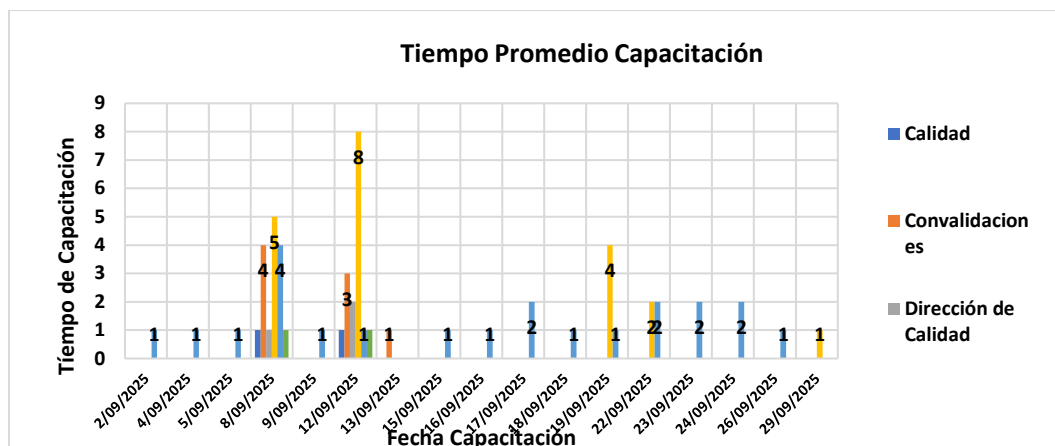


Gráfico 16: Tiempo promedio capacitación - **Fuente:** Registro General de Asistencia a Capacitaciones MEN_ C&C v2

11.1. Capacitaciones Regulatorias C&C

Por parte del área de formación de C&C, se desarrollaron capacitaciones regulatorias a través de la plataforma learning <https://learn.cyc-bpo.com/mod/quiz/view.php?id=3067> , con una participación del 100%, relacionadas con el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, Política de Contact Center y PQRS - Derechos De Petición, esta última genero un resultado positivo promedio del 98%, se reforzaron temas conforme a la normatividad vigente (Ley 1755 de 2015 y Decreto 1166 de 2016) y como derecho constitucional (ver anexo Capacitaciones Regulatorias Participación Individual Septiembre).

Tabla 8. Notas capacitaciones regulatorias

AGENTE PROFESIONAL	SST	Política CC	PQRS
URIBE MEDINA MARIA JOSE	8	10	8
SUAREZ MORALES JUAN SEBASTIAN	10	10	10
SANTOYA MEDINA JUAN JOSE	10	10	8
SANDOVAL GALINDO LAURA XIMENA	10	10	10
RUEDA DURAN LAURA JULIANA	10	10	10
RONCANCIO AVENDAÑO JOHN SEBASTIAN	10	10	10
RODRIGUEZ LOSADA MAIRA ALEJANDRA	10	10	10
RAMIREZ HERRERA ERIKA NATALIA	8	10	10
PADILLA CASTILLA HENRY EDUARDO	10	10	10
MURILLO SOLANO DANIELA	10	10	10
MONSALVE QUINTERO INGRID CAROLINA	10	10	10
HERRERA CAMELO QUIRA ALEJANDRA	10	10	10
HERNANDEZ FERNANDEZ DE CASTRO JESUS DAVID	10	10	10
GARCIA CESAR RODRIGO	10	10	10
DURAN OVEJERO YENNY MARIBEL	10	8	10
CASTILLO RONDON VALENTINA	10	8	10
CAÑON BETANCOURT NATALIA	10	10	10
BENITEZ RODRIGUEZ CRISTIAN ENRIQUE	10	8	10
BENAVIDES CASTRILLON LUISA FERNANDA	8	10	10
BARBOSA VILLALOBOS ANA GRACIELA	10	10	10
TOTAL PROMEDIO	97%	97%	98%

Fuente: Learning CYC <https://learn.cyc-bpo.com/mod/quiz/view.php?id=3067>

11.2. Evaluación de Conocimientos

Por parte del área de calidad se desarrolló la evaluación de conocimiento al equipo en general, incluyendo temas relacionados con la normatividad vigente para dar respuestas a las PQRS, los tipos de requerimientos y su tiempo legal de respuesta, validación del paso a paso para gestionar una PQRS a través de la página del Ministerio, uso correcto de las plataformas de gestión documental y de consulta, así como temas generales sobre el modelo de calidad de C&C, implementado durante el mes de septiembre.

Las temáticas abordadas se evaluaron a través de preguntas con opción múltiple con el propósito de identificar los refuerzos necesarios y los planes de acción junto con el apoyo de formación para el mes de octubre. El resultado promedio general de la nota es del **81%**; identificando aspectos por mejorar tales como; comprensión de lectura, conceptos básicos de los tipos de PQRS y énfasis en los conceptos claves del modelo de calidad:

Profesional	Nota Final
Natalia Cañón Betancourt	100%
Andrés Felipe Silva Martínez	100%
María José Uribe Medina	100%
Erika Natalia Ramírez Herrera	100%
Henry Eduardo Padilla Castilla	90%
Laura Ximena Sandoval Galindo	90%
Valentina Castillo Rondón	80%
Juan Sebastián Suárez Morales	80%
Yenny Maribel Duran Ovejero	80%
Juan José Santoya Medina	80%
Daniela Murillo Solano	80%
Cristian Enrique Benítez Rodríguez	80%
Ingrid Carolina Monsalve Quintero	70%
Quira Alejandra Herrera Camelo	70%
Cesar Rodrigo García	70%
Jesús David Hernández Fernández de Castro	70%
Maira Alejandra Rodríguez Losada	70%
Laura Juliana Rueda Durán	70%
Ana Graciela Barbosa Villalobos	60%
Promedio Final	81%

Tabla 8. Resultado General Evaluación de Conocimientos Septiembre - **Fuente:** Resultados Evaluación de Conocimientos.

A partir de estos datos, con el soporte de formación, se diseñarán estrategias de refuerzo específicas para los profesionales que requieren apoyo o refuerzo adicional, mediante capacitaciones y actividades de refuerzo enfocadas en los temas relacionados anteriormente.

12. PLANES DE ACCIÓN DE OCTUBRE

Teniendo en cuenta los resultados de calidad del mes de septiembre, 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, que brindarán más precisión y enfoque en las oportunidades de mejora que se evidencien durante el mes de octubre:

PDA Octubre							
Ítem Afectado	Causa Raíz	Acción Preventiva o Correctiva	Responsable	Fecha Compromiso	Indicador de Mejora Esperado	Resultado Esperado	Estado de Avance
Estructura y presentación de la comunicación (99,14%) (4 Afectaciones)	Uso inconsistente de formatos y plantillas	*Revisión y estandarización de plantillas institucional, especialmente con el área de convalidaciones. * Capacitación en comunicación efectiva y segura, enfatizando en el uso de conectores y actividades de refuerzo	Líder de Calidad	15 de octubre	$\geq 99,5\%$	Mayor claridad y uniformidad en los mensajes	En progreso
Gestión de la comunicación (99,14%) (4 Afectaciones)	Falta de revisión cruzada antes del envío		Líder de Calidad	15 de octubre	$\geq 99,5\%$	Reducción de errores en la gestión	En progreso
Seguridad y redacción en la comunicación (99,35%) (3 Afectaciones)	Redacción ambigua o poco clara, uso de conectores		Líder de Calidad	15 de octubre	$\geq 99,6\%$	Mensajes más precisos y seguros	En progreso
Digitación, ortografía y redacción (99,57%) (2 Afectaciones)	Errores tipográficos por falta de revisión		Líder de Calidad	10 de octubre	$\geq 99,7\%$	Disminución de errores ortográficos	En progreso

Personalización (99,78%) (1 Afectaciones)	Omisiones menores en procesos, falta validación de anexos o información de los sistemas del MEN	Refuerzo de procedimientos estándar, en la verificación de los datos del remitente para su correcto registro, focalizadas en los monitoreos de calidad.	Líder de Calidad	Diaria o Conforme al % de Error	≥ 99,9%	Mejora en la consistencia operativa	En progreso
--	---	---	-------------------------	---------------------------------	---------	-------------------------------------	--------------------

13. RESULTADOS Y PRÓXIMAS ACCIONES SOBRE LA GESTIÓN DE CALIDAD

- **Calidad**

En aras de fortalecer las habilidades integrales de los profesionales, se aplicó el nuevo Modelo de Calidad a todo el equipo de profesionales, el cual ayudo a 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 GESTION DE FORMACION 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, especialmente por el área de formación de C&C, se desarrollaron temas enfocados en la gestión como normatividad vigente de PQRS - DERECHOS DE PETICIÓN.

Se realizará socialización del uso de conectores y redacción al equipo, con el fin de generar un impacto positivo en la gestión de las comunicaciones.

14. ASPECTOS RELEVANTES SOBRE LA GESTION DE PQRS

- **Contratación de personal**

Se llevó a cabo el proceso de contratación de un agente profesional iniciando labores el día 16 de septiembre, 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**

Se llevo a cabo el proceso de desvinculación del agente profesional Mario Lozada. En consecuencia, ingresa el 16 de septiembre el agente profesional Andrés Felipe Silva 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%20General%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_mineducacion_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%2F%2Fmeetup-join%2F19%3Ameeting_ZTNjZjI3NWQtODc3Yy00MmM2LTlkOGYtMTUyMTJmMmY1ZmVh%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](https://teams.microsoft.com/dl/launcher/launcher.html?url=%2F%23%2F%2Fmeetup-join%2F19%3Ameeting_ZTNjZjI3NWQtODc3Yy00MmM2LTlkOGYtMTUyMTJmMmY1ZmVh%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-cba2e36b391b&directDl=true&msLaunch=true&enableMobilePage=true&suppressPrompt=true](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-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_MDUwNmQzMmMtZjNmZC00YmIxLWUwNTQtNWlyYmUyNGFkMTBm%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](https://teams.microsoft.com/dl/launcher/launcher.html?url=%2F%23%2F%2Fmeetup-join%2F19%3Ameeting_MDUwNmQzMmMtZjNmZC00YmIxLWUwNTQtNWlyYmUyNGFkMTBm%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_NTRjOTFmNDEtMTZmNC00ZWZhLTNmOGUtMTMxZTZkNjhIMTc1%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-](https://teams.microsoft.com/dl/launcher/launcher.html?url=%2F%23%2F%2Fmeetup-join%2F19%3Ameeting_NTRjOTFmNDEtMTZmNC00ZWZhLTNmOGUtMTMxZTZkNjhIMTc1%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&directDI=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 septiembre se atendieron un total de 4.542 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 septiembre, 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 septiembre 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 septiembre se recibieron y gestionaron un total de 4.542 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 septiembre, 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 septiembre 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 septiembre
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	Durante el mes de septiembre se realizó el monitoreo del 10% del total de PQRS gestionadas, con el objetivo de verificar la calidad del servicio y establecer compromisos de mejora por parte de los agentes

Dirección de Calidad para la Educación Superior	
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	Al inicio del proyecto se entregaron los contratos, hojas de vida y Otrosí del staff designado, cumpliendo con el requisito de 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 septiembre 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