

INFORME DE GESTION DEL SERVICIO



MEN PQRS
Informe:004
Orden de compra 148893 de 2025
10-11-2025

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	7
6.1	Estadística acumulada de PQRS por proceso.....	7
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	18
10.	ESTADISTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO.....	20
10.1	Resultados Generales Calidad	20
10.2.	Promedio de Monitoreos por Profesional.....	22
10.3.	Promedio de Precisión de Errores	23
10.3.1.	Oportunidades de Mejora	24
10.3.2.	Fortalezas	24
11.	ESTADISTICAS DE LA GESTIÓN DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	25
12.	RESULTADOS Y PRÓXIMAS ACCIONES SOBRE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMACIÓN.....	37
13.	ASPECTOS RELEVANTES SOBRE LA GESTION DE PQRS	38
14.	CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES.....	40

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 octubre 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.

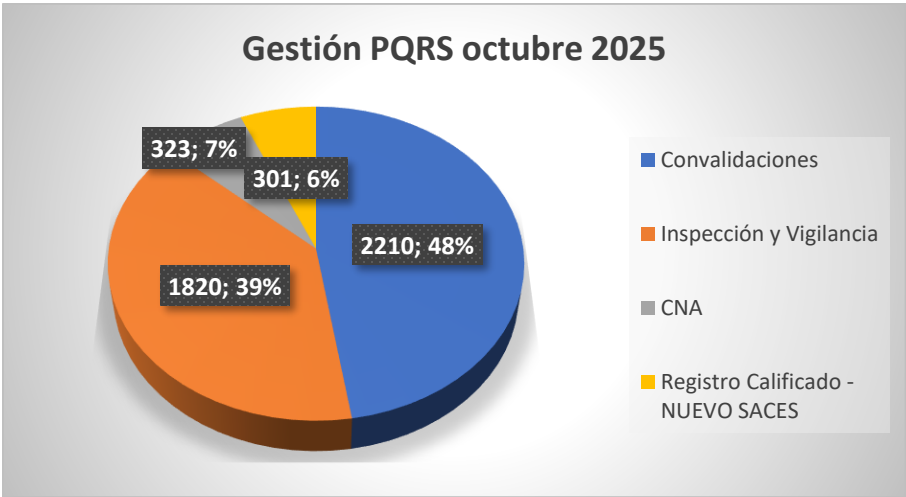
4. PROCESOS Y CANTIDADES DE PQRS GESTIONADAS

El equipo de agentes profesionales logró atender durante los 22 días hábiles del mes de octubre **4.654 PQRS**, gestionando proyectos de respuesta por procesos de la siguiente manera:

GRUPO	TOTAL PQRS
Convalidaciones	2210
Inspección y Vigilancia	1820
CNA	323
Registro Calificado - NUEVO SACES	301
Total general	4654

Tabla1: Total PQRS octubre - fuente: Tipificador diario PQRS

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



fuelle: Tipificador diario PQRS

5. ASPECTOS GENERALES

A continuaci3n, se presenta en detalle las actividades realizadas o que se apoyaron por cada frente:

Dependencia	Observaciones
GRUPO CONVALIDACIONES	Durante el mes de octubre, los agentes profesionales, realizaron normalmente la gesti3n de PQRS. La meta establecida es de 15 radicados por día. Se realizan las respectivas mesas de trabajo los lunes de cada semana para validaci3n de temas varios, donde contamos con el apoyo de Danny Mauricio Suarez profesional especializado de la Subdirecci3n encargado de la revisi3n de PQRS en el SGDEA, para atender las PQRS con mayor complejidad.

	Cabe resaltar que se recibió una PQRS de felicitaciones por la oportuna respuesta que se proyectó de una de las profesionales del equipo. Durante el mes, se recibieron indicaciones por parte del Supervisor (e) del MEN Felipe Lizarazo, sobre los lineamientos internos de Convalidaciones, cambios en el equipo del MEN, cambios en los formatos de las PQRS, roles de revisiones en el SGDEA y lineamientos técnicos – operativos especialmente de una Universidad. 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 octubre, los agentes profesionales realizaron normalmente la gestión de PQRS. Se recibieron instrucciones por correo electrónico del coordinador de Inspección y Vigilancia, Néstor Alberto Rivera, sobre los horarios y ciclos de envío para la revisión de PQRS, considerando las actividades asignadas. Las fechas establecidas fueron: 15 de octubre (envío hasta las 11:00 a. m.) y 23 de octubre (entre la 1:00 p. m. y las 5:00 p. m.). Posteriormente, los días 24, 27, 28, 29 y 30 de octubre se designó un revisor ad hoc, debido a que el coordinador se encontraba cumpliendo otras funciones encomendadas por el subdirector. El lunes 20 de octubre se realizó una reunión presencial en el MEN, durante la cual el coordinador de Inspección y Vigilancia, Néstor Alberto Rivera, ofreció un desayuno en agradecimiento al equipo por la labor desempeñada. Este gesto se dio en el marco de la asignación de un nuevo revisor para las PQRS, prevista para el mes de noviembre. Se llevaron a cabo sesiones y mesas de trabajo con el coordinador Néstor Alberto Rivera, con el propósito de

	resolver dudas y abordar temas relevantes para el desarrollo del proceso
GRUPO REGISTRO CALIFICADO – NUEVO SACES	Durante el mes de octubre, los agentes profesionales realizaron normalmente la gestión de PQRS. El pasado 28 de octubre se recibió un informe de gestión por parte de Danna Camila Posada del grupo de Nuevo SACES del MEN, donde manifiestan inconformidades que se han presentado durante la ejecución del contrato. Adicional, recomiendan generar acciones que fortalezcan el conocimiento funcional y operativo del equipo y respuestas precisas que permitirán reducir errores, agilizar tiempos de respuesta y preservar la imagen institucional, asegurando el cumplimiento de los estándares exigidos por el Ministerio. Para ello, se establece y socializa un plan de mejora junto con las medidas necesarias para optimizar la gestión de las PQRS. Este informe fue entregado formalmente por correo el pasado 4 de noviembre de 2025 e incluye las acciones que hemos venido implementando para fortalecer la gestión de las PQRS y garantizar respuestas oportunas y de calidad. Se continúan realizando 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 12 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 apoyaron actividades de respuesta a mesas de ayuda.
CNA	Durante el mes de octubre, 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 (**4.654**) gestionados por agente profesional en el mes de octubre, 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	440
	Erika Natalia Ramírez Herrera	366
	Maira Alejandra Rodríguez Losada	385
	María José Uribe Medina	406
	Natalia Cañón Betancourt	345
	Daniela Murillo Solano	268
	Quira Alejandra Herrera Camelo	82
GRUPO SACES	Jesus David Hernandez Fernandez de C	80
	Laura Ximena Sandoval Galindo	91
	Andrés Felipe Silva Martínez	48
	Cesar Rodrigo García	206
SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	Henry Eduardo Padilla Castilla	221
	Juan Sebastián Suárez Morales	206
	Laura Juliana Rueda Durán	210
	Juan Jose Santoya Medina	275
	Cristian Enrique Benitez Rodriguez	222
	Yenny Maribel Durán Ovejero	317
	Valentina Castillo Rondón	163
	Ana Barbosa	323
CNA		4654

Fuente: Tipificador diario PQRS

Grupo Convalidaciones

El equipo de agentes profesionales de Convalidaciones gestionó **2.210 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 **2.210 PQRS** gestionadas, 2.024 PQRS fueron gestionadas en estado a tiempo y 186 PQRS en estado vencidas, que en su mayoría pertenecen a cierre de apelaciones de convalidaciones de la Dirección. Es importante aclarar que los radicados que se respondieron en estado 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.

Por otro lado, fueron asignados a la agente profesional Daniela Murillo **84 radicados** en estado a tiempo para gestión y **184 radicados** para cierres, de los cuales 180 vencidos 4 por vencer.

Las actividades realizadas por la profesional fueron:

- Se realizó la revisión de (89) radicados y la actualización de su estado y etapa en la base de datos de Excel, los cuales algunos cambiaron su etapa final a inicial.
- 12 radicados anexados nuevos en base de apelación.

- Se realizaron seis (6) envíos a sala, acompañados de la elaboración de la ficha técnica con la información del ciudadano y la posterior carga de los documentos correspondientes en la plataforma SharePoint.
- Se solicitaron (25) expedientes de resolución a Natalia Gómez, algunos de ellos con apelación y otros sin apelación.
- Se revisaron (8) expedientes con la información del ciudadano y fueron remitidos por medio de Comunicación Interna para numeración y notificación.
- Se revisaron (16) radicados, entre ellos expedientes, con el fin de brindar información sobre su estado, indicar si se encontraban en sede de apelación y aportar datos adicionales registrados en la base de numeraciones. Asimismo, se proporcionaron las resoluciones correspondientes a los expedientes requeridos.
- Se efectuó el cierre de (47) radicados que se encontraban en estado vencido
- Se realizó la actualización de los radicados revisados que actualmente no cuentan con resolución de apelación y permanecen pendientes de cierre. A la fecha, se registran (136) radicados en estado vencido pendientes para cierre.

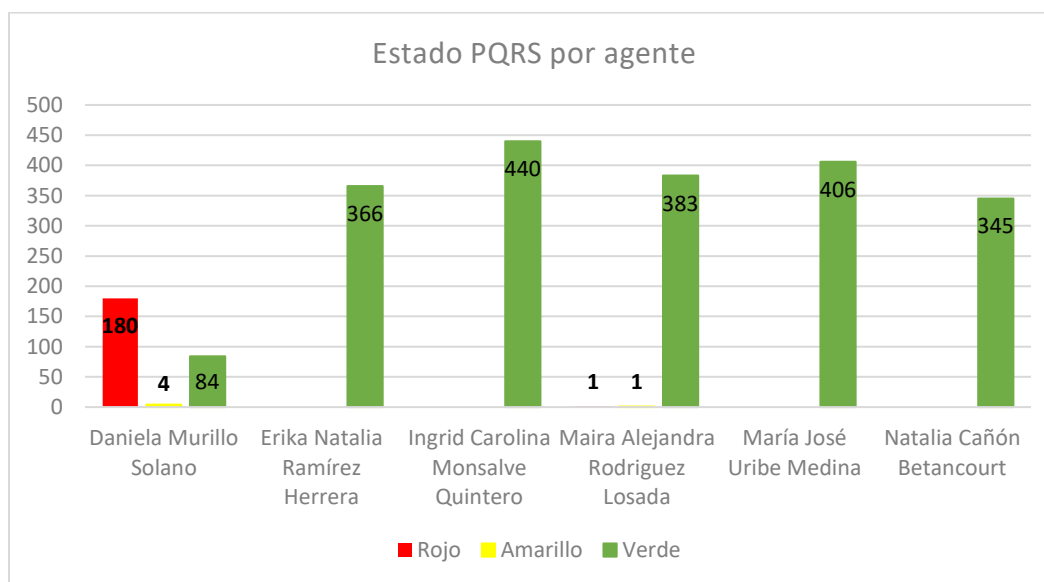


Gráfico4: Estado PQRS convalidaciones por agente - fuente: Tipificador diario PQRS

Grupo nuevo SACES

El equipo de agentes profesionales de nuevo SACES gestionó **231 PQRS** en SGDEA y **70** mesas de ayuda para un total de **301 PQRS**. La gestión promedio para los agentes fue de 3,5 PQRS diarias aproximadamente.

Cabe resaltar las siguientes actividades realizadas por el equipo:

- Revisión y corrección de PQRS rechazadas

- Cierre de radicados duplicados
- Solicitud de reasignaciones
- Gestión de mesas de ayuda - Solicitud de reasignación-Transferencia
- Actualización de datos de SNIES
- Estado de procesos de Nuevo SACES
- Validación de valores de pago – errores pasarela de pagos
- Notificación de prórrogas
- Citas virtuales
- Cargue de resoluciones y ajuste de data
- Envío de radicados a sincronización

Nota: Es importante aclarar que podrían existir radicados duplicados en el registro de la matriz del tipificador, debido a las diferentes gestiones mencionadas anteriormente.

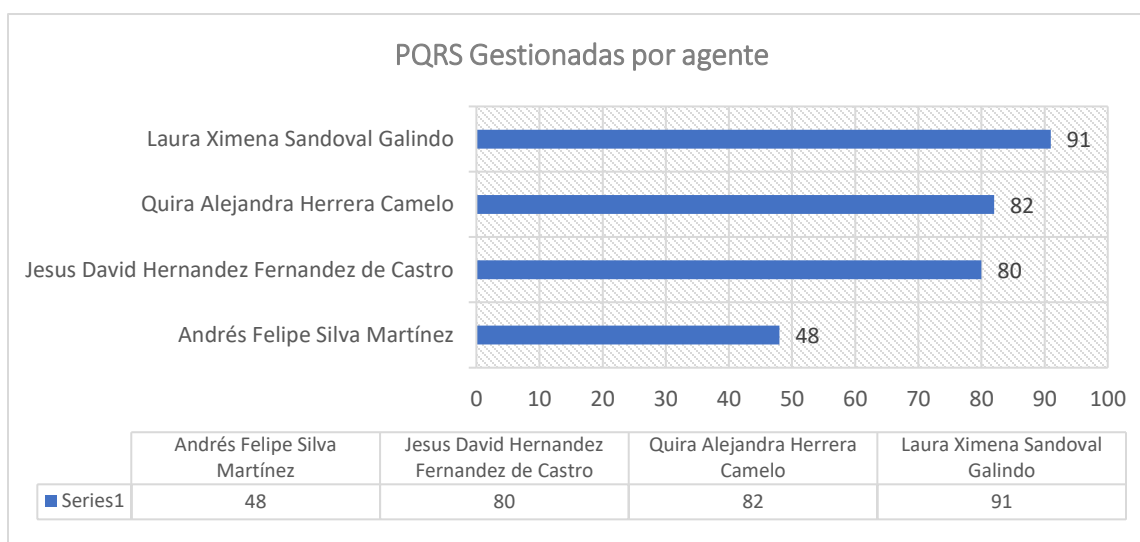


Gráfico5: PQRS nuevo SACES por agente - fuente: Tipificador diario PQRS

Del total de PQRS, **301 PQRS** fueron asignadas en estado a tiempo 267 PQRS y 34 vencidas, especialmente mesas de ayuda.

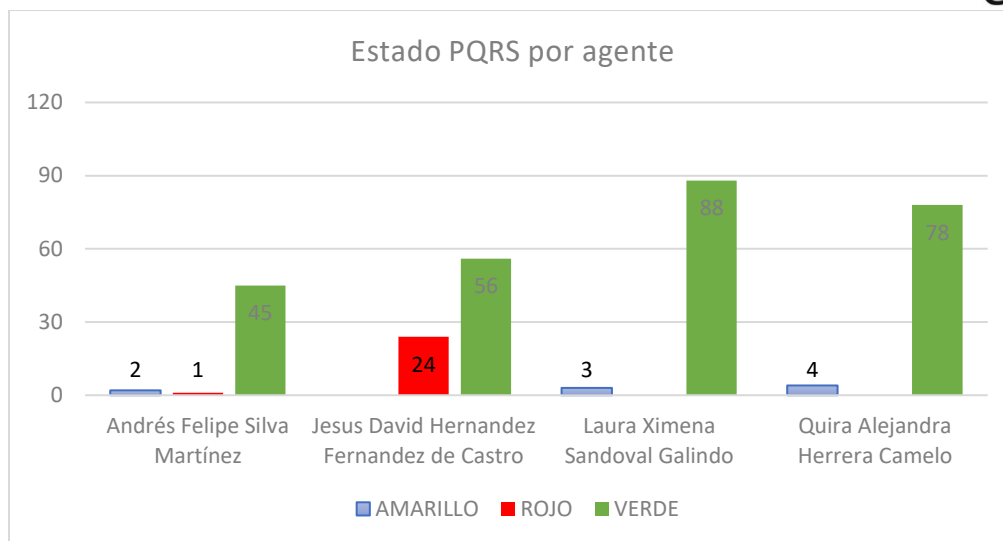


Gráfico6: Estado PQRS nuevo SACES por agente - fuente: Tipificador diario PQRS

Grupo Inspección y Vigilancia

El equipo de agentes profesionales de Inspección y vigilancia gestionó **1.820 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.

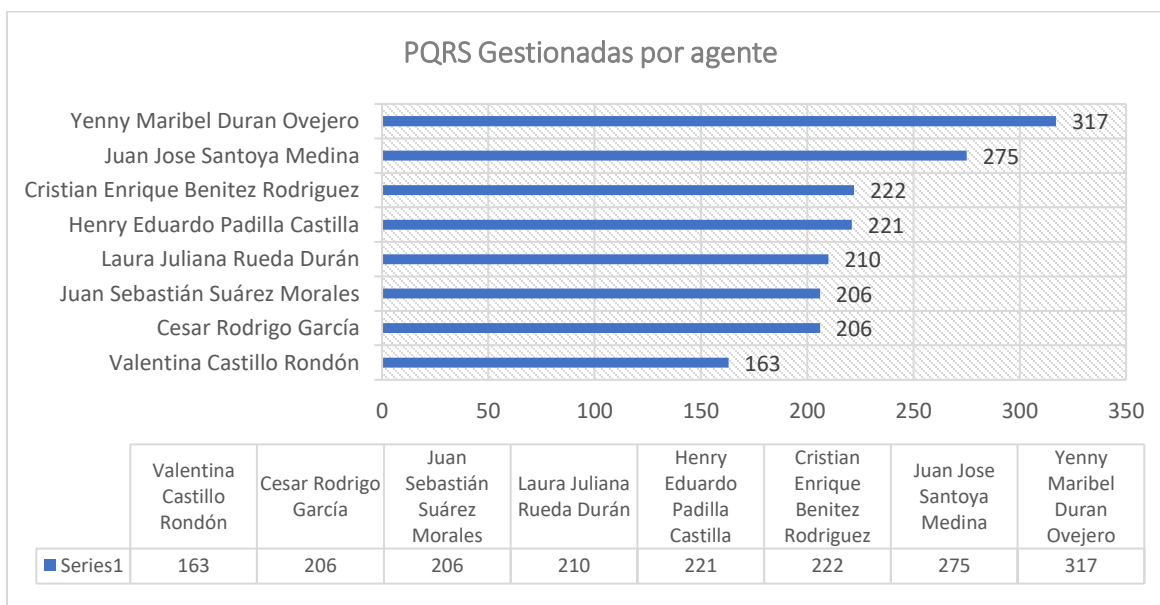


Gráfico7: PQRS Inspección y vigilancia por agente - fuente: Tipificador diario PQRS

De las **1.820 PQRS** asignadas, **1.502 PQRS** fueron asignadas en estado a tiempo, **114 PQRS** en estado por vencer y **204 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.

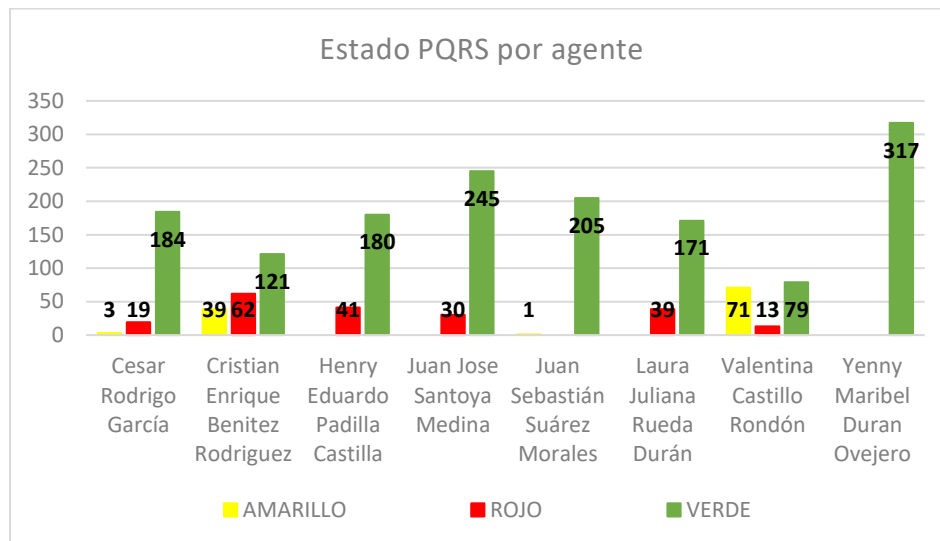


Gráfico8: Estado PQRS Inspección y vigilancia por agente - fuente: Tipificador diario PQRS

Durante la gestión realizada se evidenció una alta gestión relacionada con acciones de tutela, requerimientos y traslados a Instituciones de Educación Superior (IES), así como la remisión de respuestas asociadas a diferentes radicados, incluyendo casos asociados a radicados específicos y situaciones que requirieron coordinación con otras dependencias y entidades externas. Asimismo, se identificaron comunicaciones internas para validación jurídica y publicaciones en cartelera anónima, entre otros. De la misma manera, se podrán ver radicados asociados con otros ya gestionados.

CNA

La agente profesional de CNA gestionó **323 PQRS**. La gestión promedio fue de 12 PQRS diarias aproximadamente.

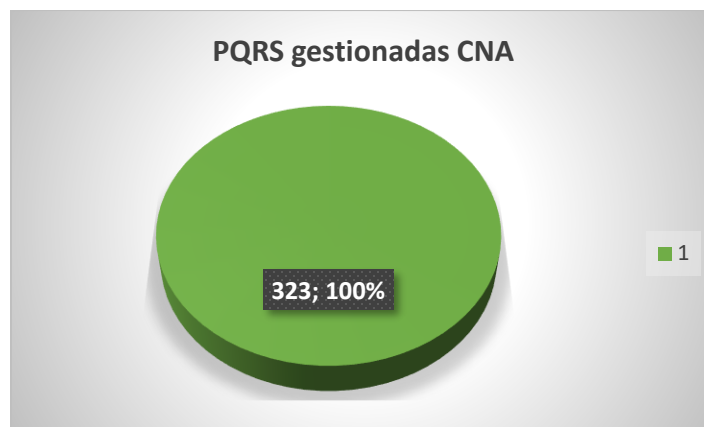


Gráfico9: Estado PQRS CNA - fuente: Tipificador diario PQRS

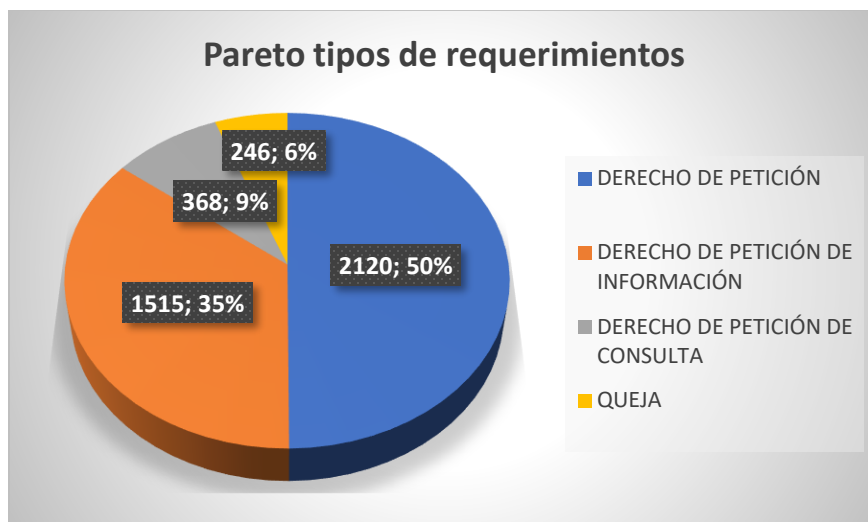
Cabe resaltar otra labor realizada por la profesional es el registro de aprobaciones EE en formatos, envío de aprobaciones por correo según corresponda y cargue de todos los documentos EE en la carpeta SGDEA _ CONTRATISTA.

7. PRINCIPALES TIPOLOGÍAS DE PQRS POR PROCESO

De las **4.654 PQRS** gestionadas, el 91% 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 **2.210 PQRS** gestionadas del proceso de Convalidaciones, el **99%** están concentradas en 4 tipologías:

- Derecho de petición de información (53%)
- Derecho de petición (18%)
- Derecho de petición de consulta (16%)
- Recursos (12%)

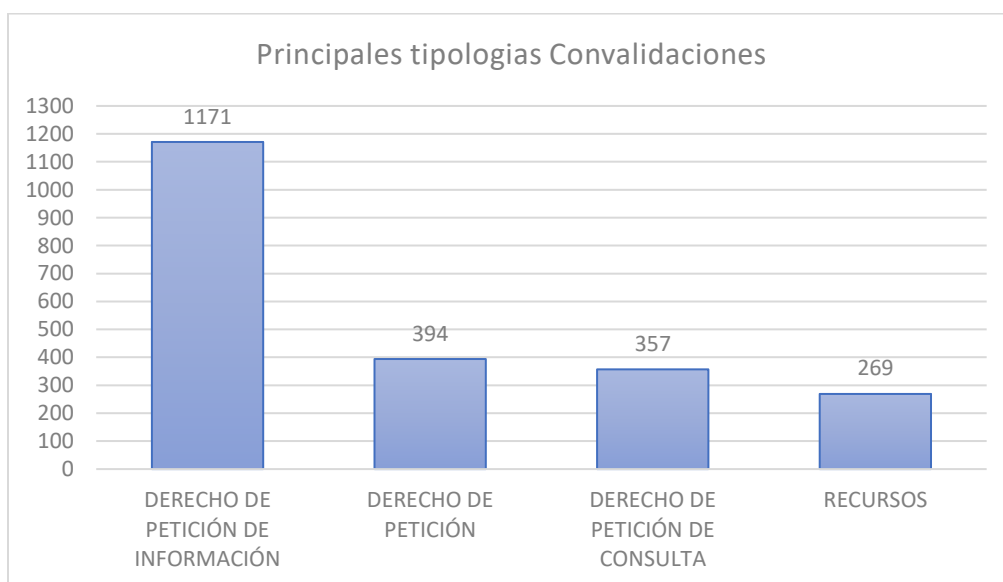


Gráfico10: Principales tipologías Convalidaciones - fuente: Tipificador diario PQRS

Grupo NUEVO SACES

De las **301 PQRS** gestionadas del proceso de NUEVO SACES, el **95%** están concentradas en 2 tipologías:

- Derecho de petición (77%)
- Derecho de petición de información (18%)

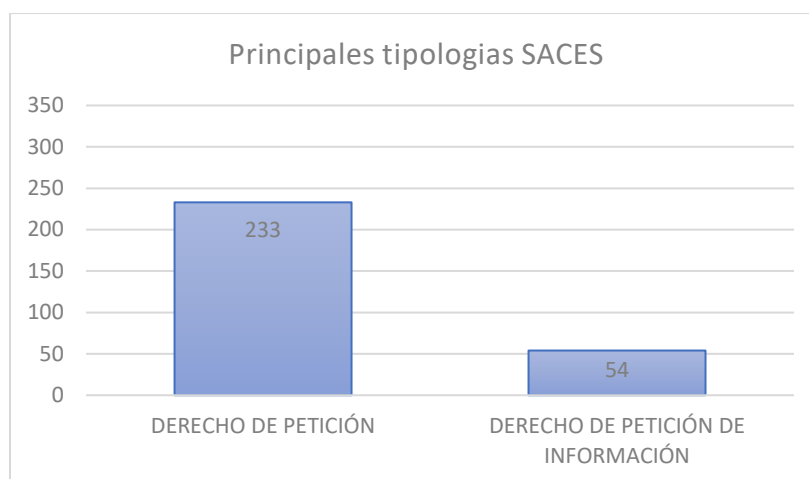


Gráfico11: Principales tipologías Convalidaciones - fuente: Tipificador diario PQRS

Grupo INSPECCIÓN Y VIGILANCIA

De las **1.820 PQRS** gestionadas del proceso de Inspección y vigilancia, el **95%** están concentradas en 2 tipologías:

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

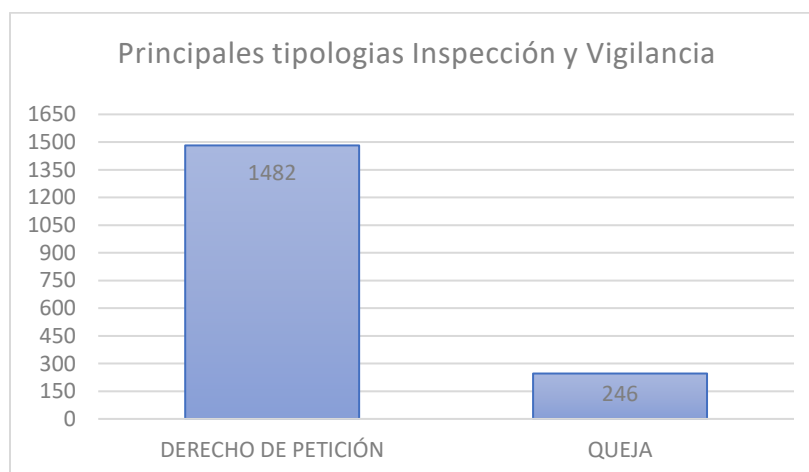


Gráfico12: Principales tipologías Convalidaciones - fuente: Tipificador diario PQRS

Conclusiones Tipificaciones

- Alta concentración de tipologías específicas:

Del total de 4.654 PQRS gestionadas, el 91% se concentra en cuatro tipologías principales: derecho de petición, derecho de petición de información, derecho de petición de consulta y queja. Esto evidencia que la mayor parte de las solicitudes están orientadas a obtener información o aclarar inquietudes, lo que resalta la importancia de fortalecer los canales de atención y la claridad en la comunicación institucional

- Grupo Convalidaciones:

En el proceso de Convalidaciones, de 2.210 PQRS gestionadas, el 99% corresponde a cuatro tipologías: derecho de petición de información (53%), derecho de petición (18%), derecho de petición de consulta (16%) y recursos (12%). Este comportamiento refleja una alta demanda de información y orientación sobre trámites, lo que sugiere la necesidad de optimizar la disponibilidad de información y guías claras para los usuarios.

- Nuevo SACES presenta tipologías homogéneas:

De las 301 PQRS gestionadas en el proceso Nuevo SACES, el 95% se concentra en dos tipologías: derecho de petición (77%) y derecho de petición de información (18%). Esto indica que la mayoría de las solicitudes están relacionadas con la comprensión del sistema y sus procedimientos, lo que plantea la oportunidad de reforzar la capacitación y los recursos informativos.

- Inspección y Vigilancia enfocado en peticiones y quejas:

De las 1820 PQRS gestionadas, 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.

El análisis de las principales tipologías de PQRS gestionadas muestra una tendencia marcada hacia solicitudes de información y derechos de petición, lo que refleja la necesidad de mejorar la claridad y accesibilidad de la información institucional. Asimismo, la presencia de quejas y recursos en algunos procesos indica áreas donde se debe reforzar la atención al usuario y la transparencia en los procedimientos. Estas conclusiones orientan la importancia de implementar estrategias de comunicación más efectivas, estandarizar respuestas y optimizar los tiempos de gestión para garantizar una experiencia satisfactoria para la ciudadanía.

8. RESUMEN EJECUTIVO GESTION DE CALIDAD

Para el mes de octubre 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 (Apoyo a la Dirección de 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

Se ha venido aplicando 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 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 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 garantizar el monitoreo permanente de la calidad en la gestión y atención de las comunicaciones – PQRS asignadas por el MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL a C&C. Este instrumento incluye los ítems a evaluar en el proceso, junto con su respectiva descripción.

El *Score de Calificación* se aplica de manera continua, considerando atributos críticos que, en caso de error, invalidan la transacción completa y se clasifican como Errores Críticos (EC). Por otro lado, los errores que no afectan la validez total de la transacción se registran como Errores No Críticos (ENC).

Tabla 3. Score de calificación PQRS

SCORE DE CALIFICACIÓN <i>Atención a Comunidades Especiales - PQRS</i>				
CLASIFICACIÓN	CODIGO 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, prestando 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 deberán corresponder a la consulta solicitada, evitando suposiciones, especulaciones en primera persona (Ej. yo haría..., Yo te voy a enviar..., etc.), y/o serían personas de manera adecuada. Ej. Estas son las encargadas de... y/o les envío la información a ellas... 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 todo 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 contracciones. Aquí se le forma en que se soliciten datos y la forma en que sea contestada 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, lo se debe evitar el uso de lenguaje técnico y palabras o frases negativas).
	4	Personalización	26%	El profesional cumple con las políticas de identificación de atención dirigidas al ciudadano, funcionario y/o entidad según corresponda, de forma correcta y completa, para género masculino - Señor/Señorita dirigidos por su nombre y/o apellidos, para género femenino - Señora/Señorita dirigidos por su nombre y/o apellidos y para entidades públicas o privadas - Señores. El uso del nombre, debe ser requerido 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, bases de consulta, aplicativos, conceptos de áreas de área, expedientes, etc.), necesaria para detectar la necesidad específica del ciudadano, funcionario y/o entidad. Se debe comprender 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, etc., donde brinda comprensión tanto de la información solicitada como la proporcionada al mismo. Garantiza que la respuesta y/o promesa de servicio está verificada y corresponde a las directrices fijadas por la entidad. (Ej. como requisitos, costos, medidas de seguridad, tiempos de respuesta, etc.). De acuerdo al trámite solicitado, indica el proceso correspondiente a la solución utilizando 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 tolerancia e identifica el tipo de ciudadano, funcionario y/o entidad. Mantiene una actitud con permanente interés por ofrecer solución a sus requerimientos: sin aferrarse ni usar malos tratos, expulsa en su comunicación escrita, tales como: groserías, lenguaje ríspido, brusco y 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 aplicativos, cuidando en todo momento las reglas de ortografía y redacción , entre otros elementos como el uso de abreviaciones, errataciones o palabras escritas de manera incompleta o incorrecta.
Error crítico de Negocio - ENB	9	Gestión de la comunicación	17%	El profesional valida y registra de forma correcta y completa, conforme a lineamientos del área, 1. El ciudadano o miembro, 2. Acuerdo de la comunicación, 3. Selección del formato designado por el área, 4. Relación y carga los anexos, 5. Relación la carga en el sistema y/o sistema de la respuesta, 6. Selección el nivel de costo 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 gestionada y según los parámetros de la entidad o área, haciendo calidad en las observaciones del proceso realizado y otras actividades generadas en la gestión dentro
	11	Adjunta los documentos en los sistemas	17%	El profesional gestiona la carga completa y correcta de los documentos remitidos en la comunicación, necesitando 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 en cargo (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 lo requiere, 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 brinda datos confidenciales a terceros (membres, teléfonos, cédulas, etc.), así mismo se abstiene de informar al ciudadano, funcionario y/o entidad, procesos internos que impliquen imagen negativa al negocio como inconvenientes en aplicativos, actualización de información importante, fallas internas de procesos y/o funcionamiento, etc.
	16	Uso adecuado de las herramientas de trabajo	60%	El profesional hace buen uso de sus herramientas de trabajo al no necesitar recibir información personal por el sistema. Maneja adecuadamente las herramientas de trabajo sin depender intencionalmente de otros labores (no bloques, no acceso a páginas web no autorizadas, redes, programas, aplicaciones o juegos sin autorización).

Tabla 3. Score de calificación PQRS - Fuente: Modelo de calidad PQRS

9.2 Tipos de Monitoreo

En el mes de octubre se realizaron cuatrocientos noventa y cinco (495) 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 octubre 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:

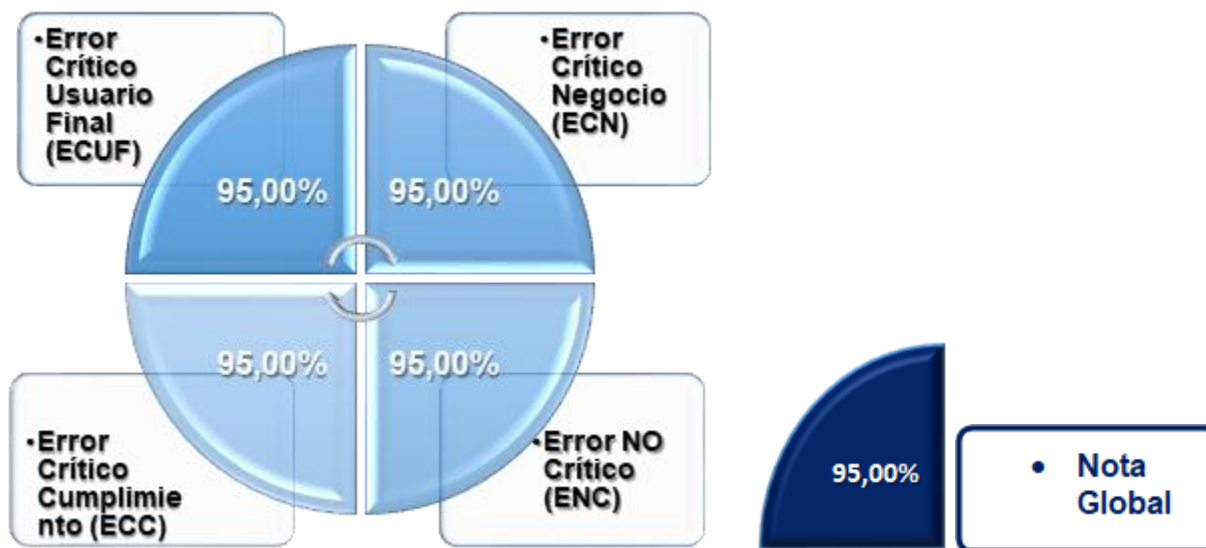


Gráfico: Indicadores y umbrales de aprobación - Fuente: Modelo de Calidad PQRS

10. ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN 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 octubre, 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 ha venido aplicando.

Durante el mes de octubre, se efectuaron un total de cuatrocientos noventa y cinco **(495)** monitoreos de calidad, cuatrocientos ochenta y cuatro **(484)** monitoreos de calidad no preventivos y once **(11)** monitoreos de calidad preventivos; en promedio cada agente recibió veintiséis **(26)** monitoreos de calidad, dejando una calificación general promedio del equipo de **99,74%**, los cuales se realizaron remotamente (sobre base):

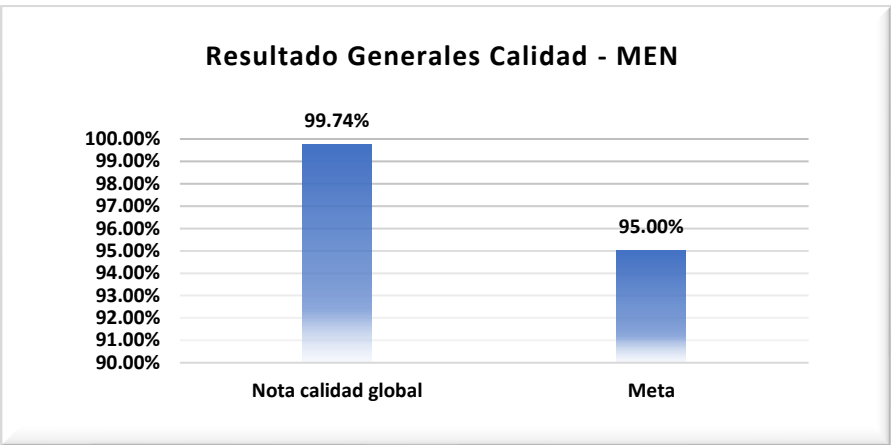


Gráfico 14: Resultados Generales Calidad - MEN - **Fuente:** Archivo Integral Ministerio de Educación Nacional octubre 2025

Del total de monitoreos preventivos efectuados, **once (11)**, no se evidenciaron errores, donde representaron el **100,00%**, evidenciando los siguientes resultados:

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

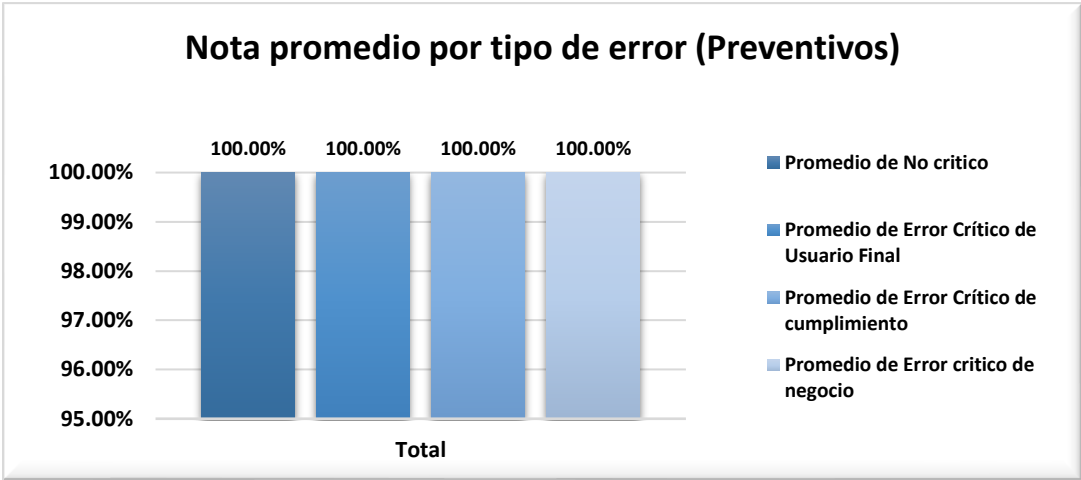


Tabla y Gráfico 14: Nota Promedio por Tipo de Error (Preventivos) - **Fuente:** Archivo Integral Ministerio de Educación Nacional octubre 2025

Del total de monitoreos no preventivos efectuados, cuatrocientos ochenta y cuatro (**484**), se evidenciaron afectaciones en errores no críticos, errores de usuario final y de negocio, donde representaron el **99,73%**, comprobando los siguientes resultados:

Promedio de No critico	Promedio de Error Crítico de Usuario Final	Promedio de Error Crítico de cumplimiento	Promedio de Error Crítico de Negocio
99,54%	99,59%	100,00%	99,86%

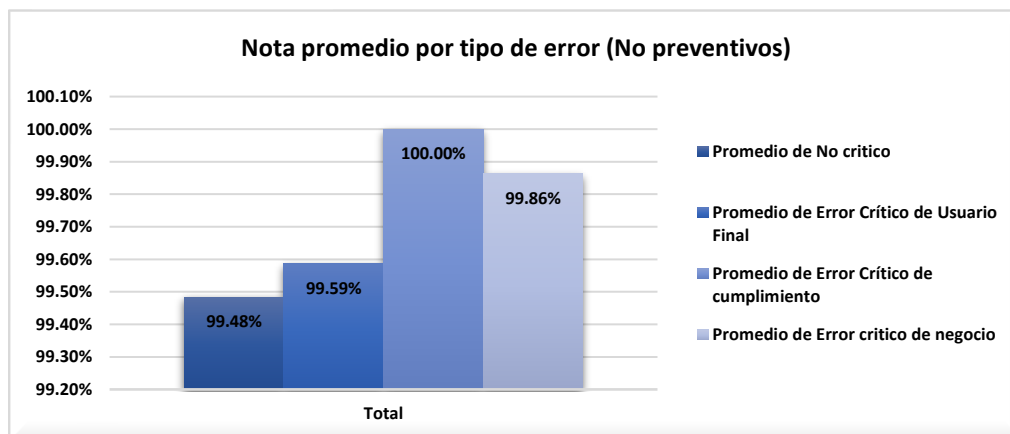


Tabla y Gráfico 15: Nota Promedio por Tipo de Error (No preventivos) - **Fuente:** Archivo Integral Ministerio de Educación Nacional octubre 2025

10.2. Promedio de Monitoreos por Profesional

Para el mes de octubre se efectuó un promedio aproximado de veintiséis (26) Monitoreos mensuales, teniendo en cuenta el 10% de la gestión diaria asignada por área a cada profesional, logrando identificar a través de estos, sus principales fortalezas y oportunidades de mejora:

Nombre Profesional	Cantidad de Monitoreos	Promedio Mensual %
Ana Graciela Barbosa Villalobos	31	100,00%
Andrés Felipe Silva Martínez	21	100,00%
Cesar Rodrigo García	23	100,00%
Cristian Enrique Benítez Rodríguez	23	100,00%
Daniela Murillo Solano	13	100,00%
Erika Natalia Ramírez Herrera	40	99,38%
Henry Eduardo Padilla Castilla	21	100,00%
Ingrid Carolina Monsalve Quintero	40	100,00%
Jesús David Hernández Fernández de Castro	19	100,00%
Juan José Santoya Medina	31	99,80%
Juan Sebastián Suárez Morales	17	100,00%
Laura Juliana Rueda Durán	20	99,69%
Laura Ximena Sandoval Galindo	21	99,50%
Maira Alejandra Rodríguez Losada	38	99,51%
María José Uribe Medina	37	99,10%

Natalia Cañón Betancourt	39	99,41%
Quira Alejandra Herrera Camelo	17	100,00%
Valentina Castillo Rondón	18	100,00%
Yenny Maribel Duran Ovejero	26	99,76%
Total General	495	99,74%

Tabla 4. Promedio Mensual de Monitoreos por Profesional - **Fuente:** Archivo Integral Ministerio de Educación Nacional octubre 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 octubre, 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	1970	10	99,49%
Seguridad y redacción en la comunicación	492	3	99,39%
Estructura y presentación de la comunicación	489	6	98,79%
Lenguaje Claro y Positivo	495	0	100,00%
Personalización	494	1	99,80%
Error Crítico de Usuario Final	1972	8	99,60%
Identifica motivo y/o consulta del usuario	495	0	100,00%
Brinda la información correcta y completa	495	0	100,00%
Tiene buen trato y es amable	495	0	100,00%
Digitación, ortografía y redacción	487	8	98,38%
Error crítico de negocio	2966	4	99,87%
Gestión de la comunicación	491	4	99,19%
Tipifica correctamente la gestión	495	0	100,00%
Adjunta los documentos en los sistemas	495	0	100,00%
Direcciona adecuadamente al ciudadano, funcionario y/o entidad	495	0	100,00%
Escala correctamente la comunicación	495	0	100,00%
Realiza las correcciones solicitadas por el revisor	495	0	100,00%
Error Crítico de cumplimiento	990	0	100,00%
Brinda Información Confidencial	495	0	100,00%
Uso adecuado de las herramientas de trabajo	495	0	100,00%
Total Nota Global			99,74%

Tabla 5. Promedio de precisión de errores - **Fuente:** Archivo Integral Ministerio de Educación Nacional octubre 2025

10.3.1. Oportunidades de Mejora

De acuerdo con los resultados mostrados en la tabla “Promedio de precisión de errores” se encontraron veintidós (22) 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 y uso correcto de la sangría o justificación a la margen del documento.

Con relación a los errores críticos, se evidenciaron afectaciones de Usuario Final y de Negocio, principalmente en Digitación, Ortografía y Redacción, falencias enfocadas en mensajes redundantes o en un tono negativo, uso incorrecto de las mayúsculas y minúsculas y uso correcto de conectores para dar transmitir un lenguaje claro y coherente, que generen una experiencia al peticionario. Así mismo se afectó el ítem de Gestión de la Comunicación, relacionado en la omisión o relación correcta del asunto conforme a lineamientos del área, omisión en el mensaje introductorio para dar inicio al cuerpo del mensaje y generar empatía y cercanía con el ciudadano.

De las oportunidades identificadas, 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 octubre 2025); de igual forma se realizaron dos (2) sesiones sincrónicas para enfatizar en las fortalezas y oportunidades en la gestión realizada.

10.3.2. 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. ESTADÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

11.1. Temas Abordados por Área

En octubre 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, 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 y actividad de integración equipo de PQRS: [Reunión equipo PQRS MEN CYC | Reunión- Unirse | Microsoft Teams](#)
 - **Calidad:** El día 6 y 10 de octubre se realiza sesión sincrónica para realizar la retroalimentación de calidad a las profesionales Erika Ramírez y María José Uribe, por las oportunidades de mejora identificadas por el área y mediante los monitoreos de calidad: [Retroalimentación y Refuerzo Error Crítico RAD 2025-ER-0436767 | Reunión- Unirse | Microsoft Teams](#)
[Retroalimentación y Refuerzo: Erika Ramírez y María José Uribe | Reunión- Unirse | Microsoft Teams](#)
- Así mismo el Líder de Calidad, asistió a la capacitación de FORMADOR DE FORMADORES (INTELIGENCIA EMOCIONAL / MANEJO DEL ESTRES): [FORMADOR DE FORMADORES \(INTELIGENCIA EMOCIONAL / MANEJO DEL ESTRES\) | Reunión- Unirse | Microsoft Teams](#) y a la capacitación desarrollada por la Subdirección de Relacionamento con el Ciudadano: “Ganemos Confianza en cada Encuentro con la Ciudadanía, Cultura del servicio y Relacionamento con la Ciudadanía”- [Ganemos Confianza en cada Encuentro con la Ciudadanía | Chat de reunión | Microsoft Teams](#)
- **Registro Calificado - Nuevo SACES:** Se realizaron mesas de trabajo, con el fin de alinear temas, socializar los rechazos, en un espacio para resolver dudas o inquietudes en la gestión de PQRS, reportadas (ver anexo Registro General de Asistencia a Capacitaciones MEN_ C&C v2), programadas por el área encargada - [Acompañamiento Equipo PQRS | Reunión- Unirse | Microsoft Teams](#), y Registro de Capacitaciones MEN – C&C - <https://forms.office.com/r/pF85hr0LD8?origin=lpLink>.

Fecha Capacitación
17/10/2025
20/10/2025
22/10/2025

- **Inspección y Vigilancia:** En este frente se desarrolló por parte del coordinador del área brindando indicaciones para la gestión de PQRS y reunión presencial con el equipo. 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
20/10/2025

- **Convalidaciones:** Se realizaron mesas de trabajo, con el fin de alinear temas, socializar los rechazos, en un espacio para resolver dudas o inquietudes en la gestión de PQRS, reportadas (ver anexo Registro General de Asistencia a Capacitaciones MEN_ C&C v2), programadas por el área encargada - [Mesa de trabajo convalidaciones | Reunión- Unirse | Microsoft Teams](#), y Registro de Capacitaciones MEN – C&C - <https://forms.office.com/r/pF85hr0LD8?origin=lprLink>.

Fecha Capacitación
10/10/2025
17/10/2025
20/10/2025
28/10/2025

- **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:

Área	Cantidad Participaciones	Promedio Participación
Inspección y Vigilancia	5	36,36%
Convalidaciones	4	27,27%
Nuevo SACES	3	21,21%
Dirección de Calidad	2	9,09%
Calidad	2	6,06%
Total general	16	100,00%

Tabla 6. Total, de sesiones por área - **Fuente:** Registro General de Asistencia a Capacitaciones MEN_ C&C v2

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

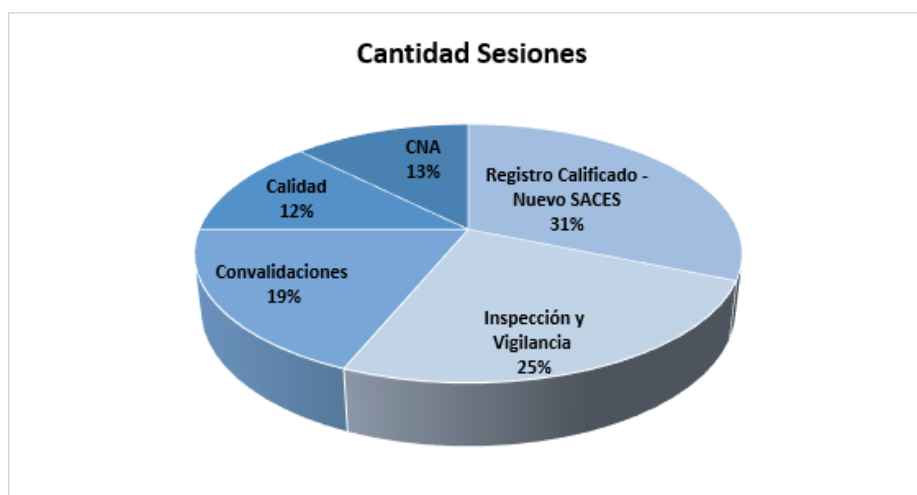


Gráfico. Participación sesiones por área - **Fuente:** Registro General de Asistencia a Capacitaciones MEN_ C&C v2

Durante el mes de octubre, se ejecutaron en total dieciséis sesiones (16) 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 31 de octubre, 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:

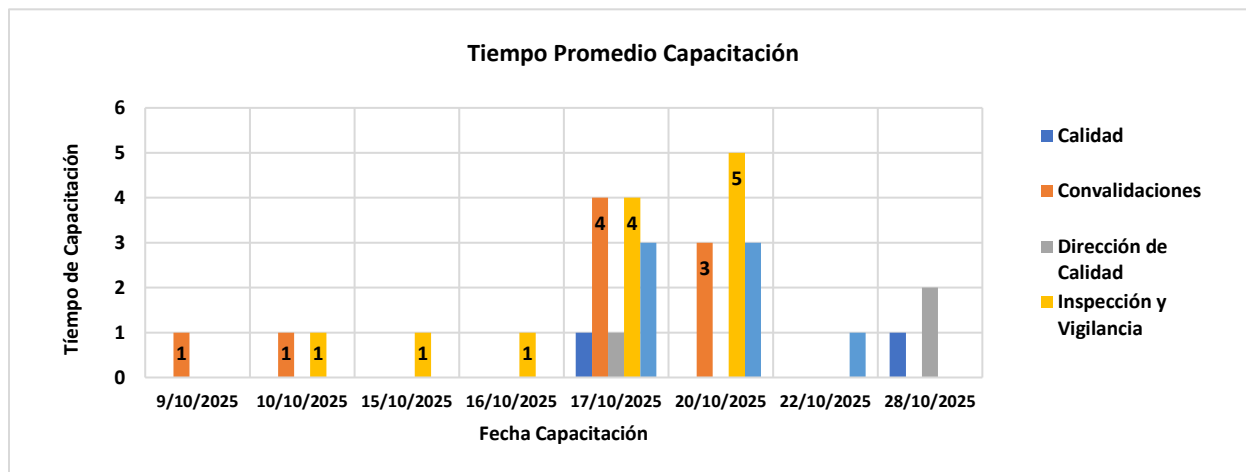


Gráfico 16: Tiempo promedio capacitación - **Fuente:** Registro General de Asistencia a Capacitaciones MEN_ C&C v2

10.2. Capacitaciones Regulatorias C&C

Por parte del área de formación de C&C, durante el mes de octubre, se desarrollaron capacitaciones regulatorias con una participación del 100%, relacionadas con el Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO y Toma de Decisiones y Resolución de Conflictos - Servicio, 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 octubre).

NOMBRE COMPLETO	SARO - SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO (OCTUBRE)		TOMA DE DECISIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS - SERVICIO (OCTUBRE)	
URIBE MEDINA MARIA JOSE		10		10
SUAREZ MORALES JUAN SEBASTIAN		9		10
SANTOYA MEDINA JUAN JOSE		10		10
SANDOVAL GALINDO LAURA XIMENA		10		10
RUEDA DURAN LAURA JULIANA		10		10
RONCANCIO AVENDAÑO JOHN SEBASTIAN		9		10
RODRIGUEZ LOSADA MAIRA ALEJANDRA		10		10
RAMIREZ HERRERA ERIKA NATALIA		10		10
PADILLA CASTILLA HENRY EDUARDO		10		10
MURILLO SOLANO DANIELA		10		10
MONSALVE QUINTERO INGRID CAROLINA		10		10
HERRERA CAMELO QUIRA ALEJANDRA		10		10
HERNANDEZ FERNANDEZ DE CASTRO JESUS D		10		10
GARCIA CESAR RODRIGO		10		10
DURAN OVEJERO YENNY MARIBEL		9		10
CASTILLO RONDON VALENTINA		9		10
CAÑON BETANCOURT NATALIA		10		10
BENITEZ RODRIGUEZ CRISTIAN ENRIQUE		8		10
BENAVIDES CASTRILLON LUISA FERNANDA		10		10
BARBOSA VILLALOBOS ANA GRACIELA		10		10
SILVA MARTINEZ ANDRES FELIPE		10		10

Tabla 7. Seguimiento regulatorias por campaña - participación individual - **Fuente:** Participación Regulatorias CYC

10.3. 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 octubre.

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 fue del 94%; indicador positivo que demuestra la preparación realizada desde calidad al equipo en la mayoría de los temas evaluados durante el mes.

Sin embargo, la evaluación también nos permite identificar **oportunidades de mejora** que son clave para seguir fortaleciendo nuestro trabajo:

- **Aspectos de calidad:** Se evidenció desconocimiento en temas relacionados con los **tipos de errores** y el **umbral de calidad**, fundamentales para garantizar la correcta aplicación de los lineamientos.
- **Requisitos generales de las solicitudes (PQRS):** Es necesario reforzar el conocimiento sobre los criterios y condiciones que aplican a cada tipo de solicitud, para asegurar respuestas más precisas y alineadas a la normativa.

Profesional	Calificación
MURILLO SOLANO DANIELA	100%
BARBOSA VILLALOBOS ANA GRACIELA	100%
CASTILLO RONDON VALENTINA	100%
URIBE MEDINA MARIA JOSE	100%
MONSALVE QUINTERO INGRID CAROLINA	100%
HERNANDEZ FERNANDEZ DE CASTRO JESUS DAVID	100%
BENITEZ RODRIGUEZ CRISTIAN ENRIQUE	100%
RAMIREZ HERRERA ERIKA NATALIA	100%
DURAN OVEJERO YENNY MARIBEL	100%
RUEDA DURAN LAURA JULIANA	100%
SANTOYA MEDINA JUAN JOSE	100%
RODRIGUEZ LOSADA MAIRA ALEJANDRA	100%
PADILLA CASTILLA HENRY EDUARDO	90%
SANDOVAL GALINDO LAURA XIMENA	90%
SILVA MARTINEZ ANDRES FELIPE	90%

HERRERA CAMELO QUIRA ALEJANDRA	80%
CAÑON BETANCOURT NATALIA	80%
SUAREZ MORALES JUAN SEBASTIAN	80%
GARCIA CESAR RODRIGO	70%
TOTAL	94%

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

Este análisis nos brinda la oportunidad de planificar acciones de capacitación específicas que nos permitan cerrar estas brechas y consolidar la excelencia en este indicador, acciones donde 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.

Resultados Plan de Acción de Octubre:

RESULTADOS PDA FORMACIÓN – OCTUBRE							
Diagnóstica Evaluación	Plan de acción	Recursos	Responsable	Fecha de Compromiso	Seguimiento y Evaluación	Resultado Esperado	Estado
Análisis de resultados de la evaluación de conocimientos de septiembre 2025; donde se identificaron errores en: La comprensión de lectura, conceptos básicos de los tipos de PQRS y énfasis en los conceptos claves del modelo de calidad de C&C.	Sesión de retroalimentación de evaluación de conocimiento	Consulta de la página web del Ministerio de Educación	Líder de Calidad y Profesionales PQRS	14/10/2025 21/10/2025	Aplicación de evaluación de conocimientos, similar para el mes de octubre	Se mejoró el indicador de formación, pasando de un 81% al 94% en el mes de octubre	Completo
	Evaluaciones formativas al final de cada sesión	Uso de guías, infografías y videos explicativos enfocados en los temas de refuerzo			Informe de progreso y retroalimentación individual		

Plan de Acción Noviembre:

PDA FORMACIÓN – NOVIEMBRE							
Diagnóstica Evaluación	Plan de acción	Recursos	Responsable	Fecha de Compromiso	Seguimiento y Evaluación	Resultado Esperado	Estado
Análisis de resultados de la evaluación de conocimientos de octubre 2025; donde se identificaron errores en: Aspectos de Calidad y Requisitos generales de las solicitudes (PQRS).	Sesión de retroalimentación de evaluación de conocimiento	Consulta de la página web del Ministerio de Educación	Líder de Calidad y Profesionales PQRS	10/11/2025 17/11/2025	Aplicación de evaluación de conocimientos, similar para el mes de octubre	Mantener o Mejorar el indicador de formación al 100%	En progreso
		Uso de guías, infografías y videos explicativos enfocados en los temas de refuerzo			Informe de progreso y retroalimentación individual		

11. PLANES DE ACCIÓN CALIDAD

- Resultados planes de acción de calidad - 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	≥ 99,5%	Mayor claridad y uniformidad en los mensajes: se validan plantillas y se da acceso directo a la carpeta compartida, con el fin de dar uniformidad en las respuestas. Se evidencian 6 afectaciones sobre este ítem, disminuyendo levemente el promedio de afectación en un 98,79%.	En progreso
Gestión de la comunicación (99,14%) (4 Afectaciones)	Falta de revisión cruzada antes del envío		Líder de Calidad	15 de octubre	≥ 99,5%	Reducción de errores en la gestión: Aumenta el indicador en 99,19%, se valida a través de los monitoreos la validación previa a revisión.	Completo
Seguridad y redacción en la comunicación (99,35%) (3 Afectaciones)	Redacción ambigua o poco clara, uso de conectores		Líder de Calidad	15 de octubre	≥ 99,6%	Mensajes más precisos y seguros: Aumenta el indicador en 99,39%, se valida a través de los monitoreos y se brindan herramientas de apoyo durante el mes a través de infografías.	Completo

Digitación, ortografía y redacción (99,57%) (2 Afectaciones)	Errores tipográficos por falta de revisión	Socializar y garantizar los permisos para el Uso obligatorio de correctores automáticos y doble revisión (como Spellboy, Languagetool)	Líder de Calidad	10 de octubre	≥ 99,7%	Disminución de errores ortográficos: Se evidencia una disminución en el indicador pasado a un 98,38% con 8 afectaciones; pendiente permisos Correctores 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: Aumenta el indicador en 99,80%, se valida a través de los monitoreos focalizados en este ítem.	Completo

Tabla 9. Resultados Plan de Acción octubre 2025 - **Fuente:** Archivo Integral Ministerio de Educación Nacional octubre 2025

Teniendo en cuenta los resultados de calidad del mes de octubre, 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 noviembre:

Planes de acción de calidad - Noviembre:

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 (98,79) (6 Afectaciones)	Uso inconsistente de formatos y/o varias plantillas para generar una única respuesta.	*Revisión y estandarización de plantillas institucionales. * Capacitación en comunicación efectiva y segura, enfatizando en el uso de conectores y actividades de	Líder de Calidad	*6/11/2025 (Taller uso de conectores y redacción) Diaria o Conforme al % de afectación	≥ 99,5%	Mayor claridad y uniformidad en los mensajes	En progreso
Seguridad y redacción en la comunicación	Redacción ambigua o poco clara,		Líder de Calidad		≥ 99,6%	Mensajes más precisos y seguros	En progreso

(99,39%) (3 Afectaciones)	uso de conectores	refuerzo durante el mes de noviembre y conforme a los hallazgos identificados en los monitoreos de calidad.					
Personalización (99,80%) (1 Afectaciones)	Omissiones menores en el registro del remitente, acorde a la petición		Líder de Calidad		≥ 99,9%	Mejora en la consistencia operativa	En progreso
Digitación, ortografía y redacción (98,38%) (8 Afectaciones)	Errores ortográficos y gramaticales por falta de revisión	Socializar y garantizar los permisos para el Uso obligatorio de correctores automáticos y doble revisión (como Spellboy, Languagetool)	Líder de Calidad Supervisor C&C	*6/11/2025 (Taller uso de conectores y redacción) *Diaria o Conforme al % de afectación	≥ 99,7%	Disminución de errores ortográficos y de redacción, se vienen compartiendo herramientas de apoyo para la mejora en la redacción y se realiza taller sobre el uso de conectores y redacción, talleres que se realizarán paulatinamente durante el mes de noviembre	En progreso
Gestión de la comunicación (99,19%) (4 Afectaciones)	Falta de validación previa antes del envío	Monitoreos Focalizados	Líder de Calidad	*Diaria o Conforme al % de afectación	≥ 99,5%	Reducción de errores en la gestión	En progreso

Tabla 10. Plan de Acción noviembre 2025 - **Fuente:** Archivo Integral Ministerio de Educación Nacional octubre 2025

Plan de Acción Especial - Área de Nuevo SACES:

Teniendo en cuenta las observaciones realizadas en el informe presentado por el equipo Nuevo SACES, se presenta a continuación las acciones a realizar durante el mes de noviembre, por parte de la supervisión y Líder de Calidad.

Es por esta razón que, con base a las inconformidades señaladas a continuación, se ha estructurado un plan de acción integral que busca corregir las falencias detectadas, fortalecer las competencias del equipo y asegurar una mejora sostenida en los procesos del tiempo establecido en el contrato. A continuación, se presentan las principales líneas de trabajo que se implementarán y un cuadro adjunto con las acciones propuestas, responsables, tiempos y seguimientos a implementar:

#	Inconformidad Principal	Descripción del Problema	Plan de Acción Calidad C&C	Responsable(s)	Tiempo Estimado	Seguimiento
1	Falta de análisis funcional y reprocesos constantes	Solicitudes mal analizadas, respuestas erróneas, reprocesos frecuentes.	*Banco de Preguntas *Validación de videos grabados sobre temas vistos	Equipo Nuevo SACES - MEN + Líder de calidad C&C + Profesionales de C&C	Diario	Validación diaria de las respuestas conforme al <i>Score de Calidad</i>
						Incrementar el % por parte de los profesionales de las respuestas aprobadas
2	Falta de respuesta en canales de comunicación	Mensajes por WhatsApp no atendidos ni respondidos oportunamente	*Seguimiento diario de las interacciones vía WhatsApp *Solicitud hasta tercer llamado en el chat para dar respuesta	Supervisor C&C	Diario	Implementar una cultura de comunicación activa a través de los canales de comunicación
3	Errores en correos y comunicación	Redacción incorrecta, información errónea, edición inapropiada de respuestas.	*Validar plantillas oficiales de respuesta, lo cual es necesario que se encuentren sin restricción para evitar errores al momento de copiar y pegar en el proyecto de respuesta generado en SGDEA.	Equipo Nuevo SACES - MEN + Líder de calidad C&C	Semanal	Validación del uso correcto de las plantillas junto con los lineamientos de forma, a través de los monitoreos de calidad.
			* Revisar las peticiones aprobadas por la subdirección con el fin de tener una guía.			Tener una copia de seguridad de repuestas aprobadas por la subdirección como guía

4	Tutela por respuesta incorrecta	Acción legal interpuesta por una IES, sin consulta previa del Equipo Nuevo SACES – MEN	* Es importante alertar la asignación de este tipo de solicitudes que comprometen al MEN y los tiempos de respuesta	Equipo Nuevo SACES - MEN + Supervisor C&C + Líder de calidad C&C	Inmediato /Diario	* Seguimiento y control por parte de la supervisión y calidad C&C
			* Generar una cultura de comunicación de importancia alta con este tipo de solicitudes, remitir correo con importancia alta y copiar al supervisor de PQRS.			
5	Falta de actualización de bases de datos	Reportes sin actualizar por más de un mes, sin trazabilidad clara.	*Establecer una alerta para actualización de bases de datos. *Generar llamado de atención en las mesas de trabajo semanales	Supervisión C&C + Profesionales de C&C	Semanal	* Seguimiento y control por parte de la supervisión C&C
6	Mesas de ayuda sin gestionar	25 mesas de ayuda pendientes de meses anteriores, sin atención de los meses de	*Apoyo en la respuesta por parte de las personas del MEN para poder cerrar los casos.	Supervisión C&C	Semanal	* Seguimiento y control por parte de la supervisión C&C

		agosto, septiembre y octubre (por parte del Equipo de C&C)				
7	Respuestas imprecisas o sin sustento técnico	Respuestas generales, sin instrucciones claras, solicitudes de reproceso en casos abiertos.	*Monitoreos Focalizados *Talleres en redacción por parte de C&C en el mes de noviembre.	Líder Calidad C&C	Diario	Validación diaria del uso correcto de las plantillas junto con los lineamientos de forma, a través de los monitoreos de calidad.

12. RESULTADOS Y PRÓXIMAS ACCIONES SOBRE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMACIÓN

• Calidad

En aras de fortalecer las habilidades integrales de los profesionales, las capacitaciones anteriormente mencionadas (ver punto 11. ESTADÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN) generaron un impacto en la evaluación de conocimientos y en los resultados de calidad, puesto que estos espacios generan uniformidad 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.

Durante el mes de octubre, se socializaron infografías relacionadas a la comunicación efectiva, derecho de petición en Colombia, redacción y ortografía (Colocación Pronominal de pronombres) y Resolución 15908 de 14 de agosto de 2017, por medio de la cual el Ministerio de Educación Nacional regula la recepción y atención de las PQRS.

Se realizarán talleres y monitoreos focalizados, con relación a los rechazos más frecuentes identificados por el área y en los monitoreos de calidad.

• Formación

En las sesiones generadas, especialmente por el área de formación de C&C, se desarrollaron temas enfocados en la atención al servicio a la ciudadanía.

Se realizará socialización de herramientas en comunicación, efectiva, lenguaje claro y reglas de redacción al equipo, con el fin de generar un impacto positivo en la gestión de las Comunicaciones.

13. ASPECTOS RELEVANTES SOBRE LA GESTION DE PQRS

- **Contratación de personal**

No aplica para este mes

- **Novedades Contractuales**

No aplica para este mes

- **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%2Flubenavides%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_ZTNiZjI3NWQtODc3Yy00MmM2LTlkOGYtMTUyMTJmMmY1ZmVh%2F



[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_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=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

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

14. 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 octubre se atendieron un total de 4.654 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 octubre, 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 octubre 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 octubre se recibieron y gestionaron un total de 4.654 PQRS. Se recibió una felicitación por una respuesta oportuna de una 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 octubre, 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 aquellos trámites que requieran la presencia del usuario de manera virtual (plataforma Teams) o presencial en las oficinas del Ministerio	Durante el mes de octubre 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 octubre
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 el mes de octubre 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
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 octubre 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