

INFORME GESTIÓN DEL SERVICIO

Ministerio de Educación Nacional

Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía

Periodo: 1 al 30 de marzo de 2026
Orden de compra 157176
Informe No. 04



Tabla de Contenido

1.	TABLERO DE INDICADORES ANS OPERACIÓN MEN	5
1.1	TABLERO DE INDICADORES FRONT	5
2.	DATOS GENERALES DEL SERVICIO	6
3.	INDICADORES CALL CENTER	10
3.1	HISTÓRICO TABLERO DE INDICADORES	10
3.2	DATOS GENERALES DEL SERVICIO	10
3.3	INBOUND	11
3.4	CLICK TO CALL	15
3.5	CHAT	17
3.6	VIDEOLLAMADA	20
3.7	WEB CALL BACK	22
3.8	TRANSACCIONES POR ZONA GEOGRÁFICA	25
3.9	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	27
3.10	TIPIFICACIÓN CONSULTAS	28
4.	CALIDAD DEL SERVICIO	30
4.1	CALIDAD FRONT	31
4.1.1	PQRSDF Y PRESENCIAL	31
4.1.2	MATRIZ DE EVALUACIÓN DE ERRORES CRÍTICOS Y NO CRÍTICOS	31
4.1.2	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO POR CANAL	32
4.1.4	PROMEDIO DE MONITOREOS POR AGENTE	32
4.1.5	PROMEDIO MONITOREO POR CANAL	33
4.1.6	HISTÓRICO DE PRECISIÓN	33
4.1.7	ERRORES CRÍTICOS	34
	ERROR CRÍTICO DE USUARIO FINAL MARZO	34
4.1.8	ERRORES CRÍTICOS DE NEGOCIO MARZO	34
4.1.9	HISTÓRICO ERRORES CRÍTICOS DE USUARIO FINAL	35
4.1.10	HISTÓRICO ERRORES CRÍTICOS DE NEGOCIO	35
4.1.11	HISTÓRICO ERRORES CRÍTICOS POR AGENTE	35
4.1.12	HISTÓRICO DE ERROR CRITICO DE USUARIO FINAL	36
4.1.13	ERRORES NO CRÍTICOS	36
4.1.14	LEGALIZACIONES	36

4.1.15	MATRIZ DE CALIDAD	37
4.1.16	ACUERDO DEL NIVEL DE SERVICIO	37
4.1.17	RESULTADOS DEL MES	38
4.1.18	PRECISIÓN DE CALIDAD GLOBAL	38
4.2	CALIDAD CALL CENTER	39
4.3	ACUERDO DEL NIVEL DE SERVICIO	40
4.4	RESULTADOS DEL MES GENERAL CALL CENTER	40
4.5	ANÁLISIS DETALLADO DE RESULTADOS DE CALIDAD MARZO DEL CALL CENTER	40
4.6	PRECISIÓN DE CALIDAD GLOBAL	41
4.7	PRECISIÓN DE ERRORES POR TIPOLOGÍAS	41
4.8	PRECISIÓN DE ERRORES POR CANAL	42
4.9	PRECISIÓN POR ATRIBUTO	42
4.10	CALIDAD POR AGENTE	44
4.11	PARETO DE ATRIBUTOS AFECTADOS	44
4.12	COMPARACIÓN DE RESULTADOS MES ANTERIOR	45
4.13	AGENTES EN CURVA DE APRENDIZAJE	45
4.14	CALIDAD POR AGENTE	48
4.15	PARETO DE ATRIBUTOS AFECTADOS	49
4.16	CALIBRACIÓN	50
4.17	HISTORICO DE CALIDAD	51
5.	FORMACIÓN Y ENTRENAMIENTO	52
5.1	EVALUACIÓN MENSUAL DE CONOCIMIENTO	52
5.2	EVALUACIÓN MENSUAL DE CONOCIMIENTO FRONT	53
5.3	EVALUACIÓN MENSUAL DE CONOCIMIENTO CALL CENTER	54
5.4	CONCLUSIONES	54
5.5	ACCIONES SUGERIDAS	55

INTRODUCCIÓN

En el presente documento se detallan las interacciones en los diferentes servicios ofrecidos en la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía durante el mes de marzo de 2026 para la ejecución y cumplimiento de la orden de compra No. 157176, suscrita entre El Ministerio de Educación Nacional y Unión temporal acuerdo marco ASD-IQ 2004.

DATOS GENERALES

ORDEN DE COMPRA: 157176

FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME: 08 de abril de 2026

OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME: Presentar los resultados de la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía del Ministerio de Educación para los días del 01 al 30 de marzo de 2026. El informe contempla la gestión realizada para los procesos de Legalización, Convalidación, Notificaciones, Atención de PQRS, Gestión de Certificados en la Unidad, servicios prestados por el call center y así mismo algunos aspectos relevantes y las acciones de mejoramiento recomendadas para mejorar la prestación de servicio.

PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME 01 al 30 de marzo de 2026

PRESENTADO POR: Gilmer Antonio Novoa Novoa
Jose Armando Alarcon Caicedo

ENTREGADO A: Diveith Diana Cristina Davila Gomez

INFORME No: 4

1. TABLERO DE INDICADORES ANS OPERACIÓN MEN

ANS POR NIVEL DE SERVICIO	ANS ACORDADO	MARZO
Nivel de servicio	80/20	87,92%
Eficacia	≥ 95%	97,20%
TMO (Tiempo medio de operación)	≤ 390	384
Tiempo de atención Canales	≤ 50	15,15
Nivel de satisfacción de los servicios BPO pregunta 1	>4,0	4,59
Quejas sobre el servicio del centro de contacto	< 2%	0,00%
Rotación del recurso humano	< 8%	3,39%
Evaluación de conocimiento de agentes (ECA)	>85	96,50%
Precisión Error Crítico de usuario Final (ECU)	>=95%	98,00%
Precisión Error Crítico de Negocio (ECN)	>=95%	100,00%

Tabla No. 1 Tablero de indicadores OC

1.1 TABLERO DE INDICADORES FRONT

Presentamos el comportamiento de la campaña MEN Front desde el 01 al 30 de marzo de 2026.

Trámites y/o Procesos	Cantidades	Resultado
Atender y tramitar las PQRS allegadas a EL MINISTERIO	5696 solicitudes recibidas en total se gestionó 6 casos como reclamos, se dio respuesta a 5691 derechos de petición y se devolvieron 0 requerimientos, ya que eran competencia de otras dependencias.	Gestión mensual
Atender Consultas o Peticiones	338 ciudadanos atendidos presencialmente en las ventanillas de atención personalizada.	100%
Legalizar títulos y documentos expedidos por instituciones de educación superior	Proceso de legalización de documentos para adelantar estudios o trabajar en el exterior 13853 documentos.	100%
Comunicar y/o Notificar los actos administrativos	Se numeraron 6964 Resoluciones; Se notificaron electrónica y personalmente a 3476 ciudadanos.	Este porcentaje depende de las áreas del Ministerio, pero se está cumpliendo con los tiempos establecidos por ley

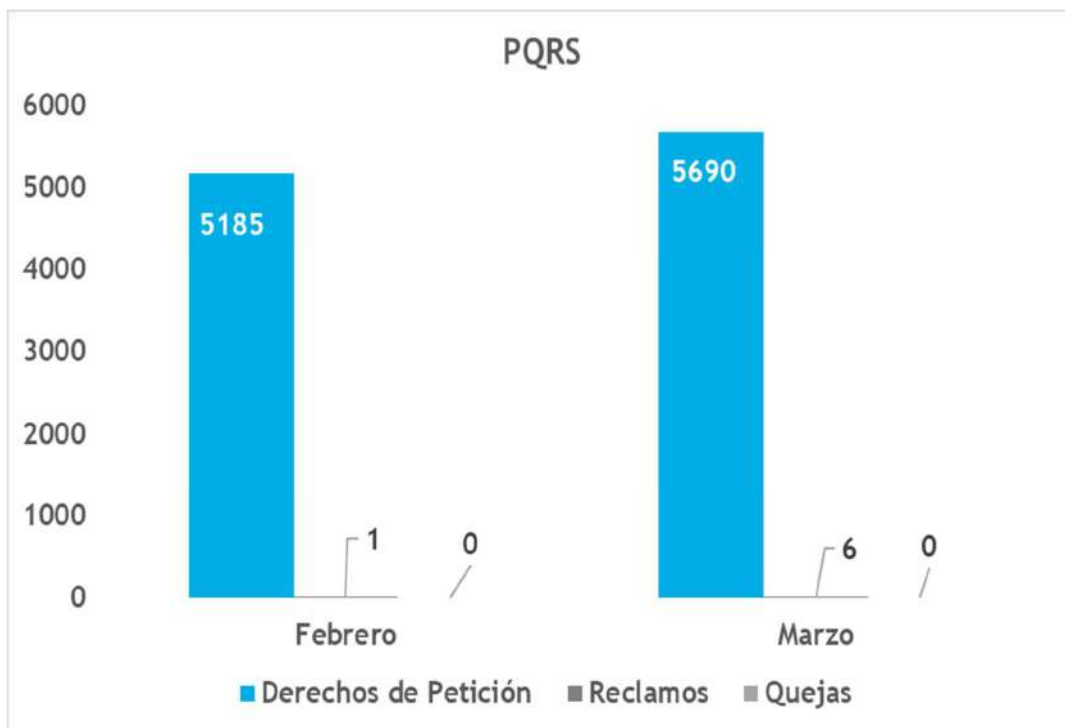
Tabla No. 2 Tablero de indicadores Front

2. DATOS GENERALES DEL SERVICIO

A continuación, se presenta un consolidado general del número de transacciones recibidas y atendidas por cada canal de atención que tiene la entidad en servicio para la atención de los ciudadanos:

➤ PQRS

Se atendieron **5696** solicitudes en total, de las cuales **6** corresponde a Reclamos, los reclamos corresponden al trámite de Legalizaciones.



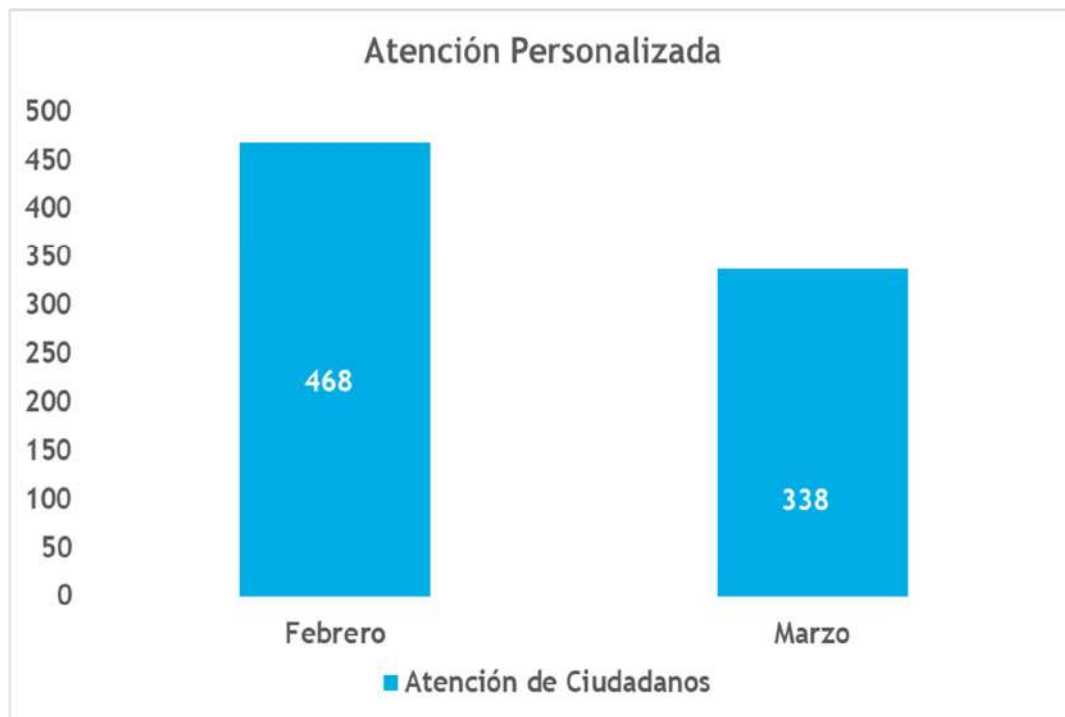
Gráfica No. 1 trámites de PQRS

Adicionalmente se gestionaron **5690** derechos de petición, en los cuales se informa a la ciudadanía sobre los procesos adelantados por la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía, sobre el estado de trámites tales como: Traslados a la Fiduprevisora, Legalización de documentos para estudiar o trabajar en el exterior, expedición de certificados de programas o Instituciones de Educación Superior, requisitos o estados de procesos de convalidaciones de Educación Superior o Educación Básica Primaria, Expedición de copias de resoluciones Notificación de resoluciones y comunicaciones internas de las diferentes dependencias del Ministerio de Educación.

➤ ATENCIÓN PERSONALIZADA

En las ventanillas de atención personalizada se atendieron **338** ciudadanos durante el periodo evaluado que corresponde al 100% de los ciudadanos atendidos en nuestras instalaciones, respecto a los otros servicios, donde las consultas más representativas son consultas de estados de trámites y recursos de reposición de convalidación de Educación Superior.

Durante el periodo analizado se atendieron **338** interacciones.

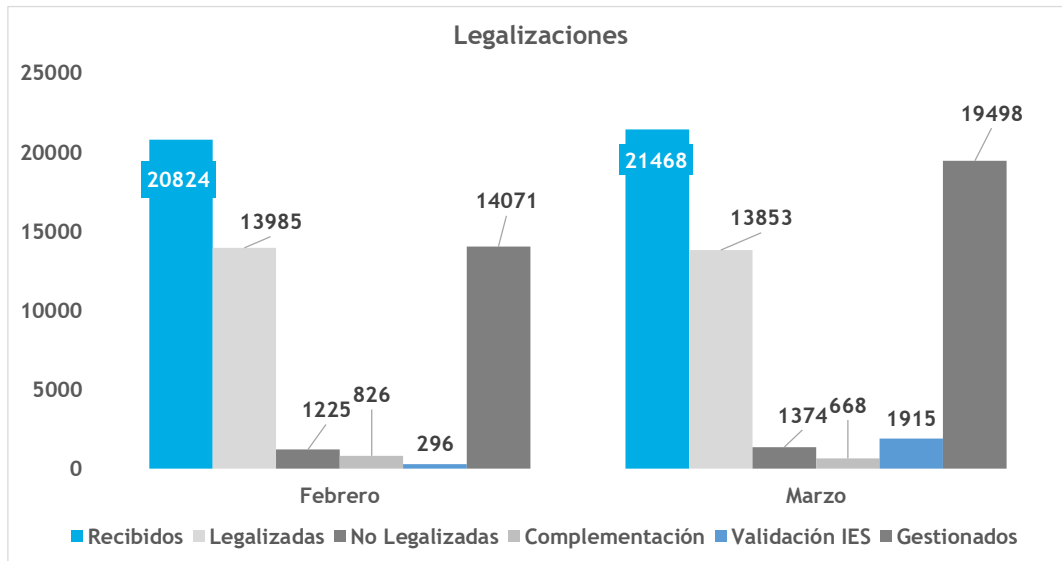


Gráfica No. 2 Atención Personalizada

➤ LEGALIZACIONES

Durante el mes de marzo se recibieron a través del Sistema de legalización de documentos de Educación Superior un total de **21468** solicitudes de las cuales se gestionaron **19498**, con el fin de legalizar sus estudios para trabajar o estudiar en el exterior.

El proceso de legalización es representativo frente a los demás servicios; para el periodo evaluado se gestionaron **19498** solicitudes de legalización, a través de la plataforma de legalizaciones de las cuales fueron legalizados **13853** documentos.

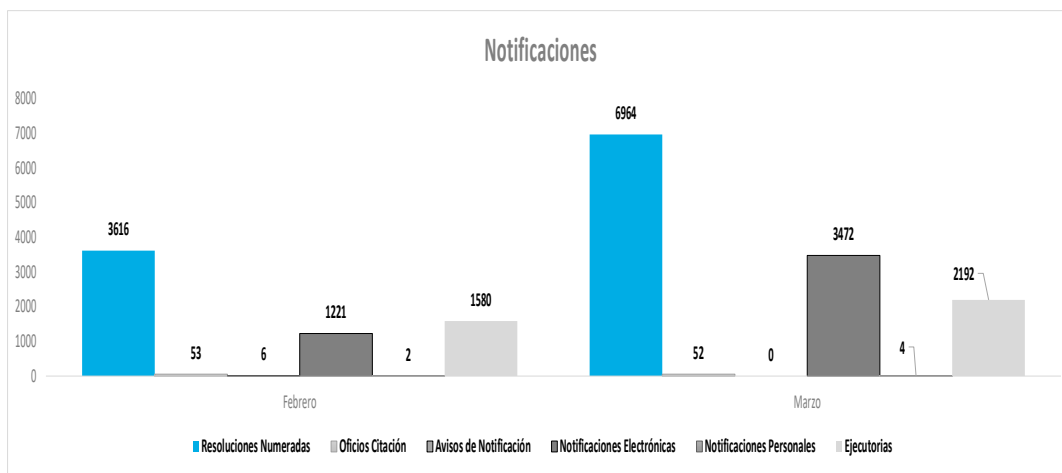


Gráfica No. 3 legalizaciones

➤ NOTIFICACIONES

En el área de notificaciones se realizan diversas tareas:

- **Numeración y Escaneo de resoluciones:** Para el periodo analizado se completó una cantidad de **6964** resoluciones numeradas y escaneadas.
- **Notificaciones de resoluciones:** Esta labor se da por dos medios Electrónicos o de manera personal, durante el periodo evaluado el total fue de **3476**, notificaciones Personales (**6**) y Electrónicas (**3472**); cuando no hay acuse de recibido en esta primera instancia se recurre a la notificación por Aviso y/o publicación en la página web que durante este periodo correspondió a (**0**) notificaciones; para un total de (**3476**) actuaciones administrativas.
- **Ejecutorias:** Durante el periodo analizado se realizaron **2192** ejecutorias.



Gráfica No. 4 notificaciones

➤ ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FRONT

Se relaciona los resultados de la encuesta de satisfacción realizada a los ciudadanos que fueron atendidos de manera presencial en la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía del Ministerio de Educación Nacional, de las cuales 81 ciudadanos diligenciaron la encuesta.

¿Fue fácil acceder al canal de atención del Ministerio?		
Respuesta	Número de personas	Porcentaje de participación
1	2	5%
3	2	5%
4	4	10%
5	32	80%
Total general	40	100%
Promedio satisfacción	4.6	

¿Fue satisfactorio el servicio recibido por parte de la persona que atendió su solicitud?		
Respuesta	Número de personas	Porcentaje de participación
1	1	1%
3	3	4%
4	11	14%
5	66	81%
Total general	81	100%
Promedio satisfacción	4.7	

La información brindada usó un lenguaje claro, comprensible e incluyente, y respondió a lo solicitado.		
Respuesta	Número de personas	Porcentaje de participación
1	1	1%
4	12	15%
5	68	84%
Total general	81	100%
Promedio satisfacción	4.8	

Recomendaría el uso de los canales de atención del Ministerio de Educación Nacional		
Respuesta	Número de personas	Porcentaje de participación
1	1	3%
3	2	5%
4	6	15%
5	30	77%
Total general	39	100%
Promedio satisfacción	4.64	

Tabla No. 3 Encuesta de satisfacción front

3. INDICADORES CALL CENTER

3.1 HISTÓRICO TABLERO DE INDICADORES

ANS POR NIVEL DE SERVICIO	ANS ACORDADO	ENERO	FEBRERO	MARZO
Nivel de servicio	80/20	53,29%	77,34%	87,92%
Eficacia	≥ 95%	82,81%	93,69%	97,20%
TMO (Tiempo medio de operación)	≤ 390	377	377	384
Tiempo de atención Canales	≤ 50	44,69	42,3	15,15
Nivel de satisfacción de los servicios BPO pregunta 1	>4,0	4,42	4,54	4,59
Quejas sobre el servicio del centro de contacto	< 2%	0,00%	0,00%	0,00%
Rotación del recurso humano	< 8%	3,39%	20,33%	3,39%
Evaluación de conocimiento de agentes (ECA)	>85	99,23%	98,60%	96,50%
Precisión Error Crítico de usuario Final (ECU)	>=95%	93,75%	97,70%	98,00%
Precisión Error Crítico de Negocio (ECN)	>=95%	100,00%	100,00%	100,00%

Tabla No. 4 Histórico Tablero de indicadores Call

Los resultados obtenidos en el mes presentan cumplimiento en su totalidad, es evidente una mejora en cada uno de los canales y los procesos que hacen parte de la OC.

3.2 DATOS GENERALES DEL SERVICIO

SERVICIO	RECIBIDAS	ATENDIDAS	ATENDIDAS N/S	% ATENCIÓN	NIVEL DE SERVICIO	TIEMPO DE ATENCIÓN	TMO
INBOUND	8121	7894	7140	97,20%	87,92%	10,8	384
CHAT	398	396	387	99,50%	97,24%	20,4	704
CLIC TO CALL	377	377	375	100,00%	99,47%	2,4	790
VIDEO LLAMADA	103	97	94	94,17%	91,26%	43,5	565
WEB CALL BACK	351	302	N/A	86,04%	N/A	N/A	321
TOTAL	9350	9066	7996	96,96%	88,85%	15,15	408

Tabla No. 5 Datos generales del servicio

El servicio Inbound es el canal de atención que presenta una mayor participación en la cantidad de solicitudes y pese a que el número de llamadas diarias es superior a las recibidas regularmente, se presenta cumplimiento en cada uno de los canales de servicio.

► TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES

SERVICIO	RECIBIDAS	ATENDIDAS	ABANDONADAS	% ATENCIÓN	TIEMPO DE ATENCIÓN
CHAT	398	396	2	99,50%	20,4
CLIC TO CALL	377	377	0	100,00%	2,4
VIDEO LLAMADA	103	97	6	94,17%	43,5
TOTAL	878	870	8	99,09%	15,15

Tabla No. 6 Tiempo de atención Canales

El tiempo de atención presenta una gran variación en los distintos canales, la cual obedece a la distribución de los asesores y comportamiento de las transacciones durante el mes, así mismo, el cumplimiento en los indicadores, es muestra de una atención ágil al momento de comunicarse a la línea.

3.3 INBOUND

MES	RECIBIDAS	ATENDIDAS	LLAMADAS NS+	ABANDONADAS	NIVEL DE ATENCIÓN	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ABANDONO	TMO(S)
MARZO 2026	8121	7894	7140	227	97,20%	87,92%	2,80%	384

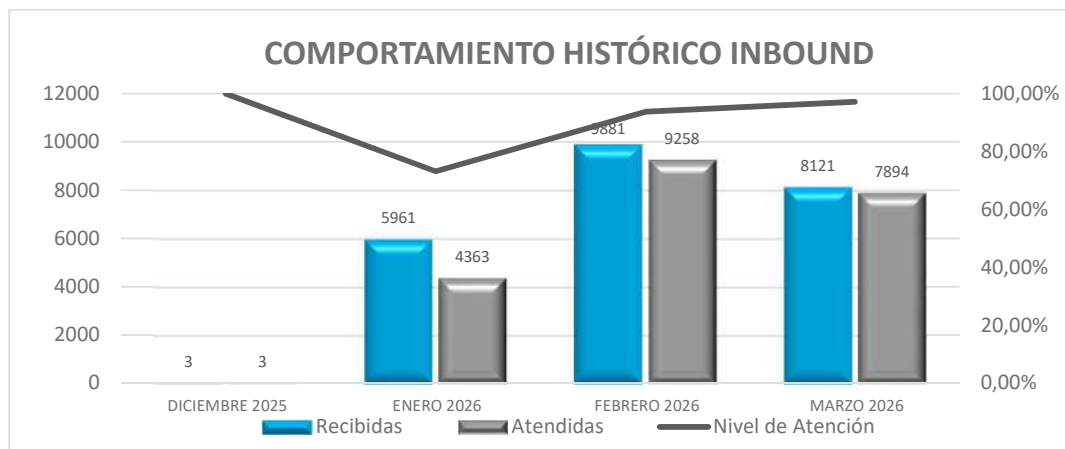
Tabla No. 7 Resultados inbound

► HISTÓRICO INBOUND

MES	RECIBIDAS	ATENDIDAS	LLAMADAS NS+	ABANDONADAS	NIVEL DE ATENCIÓN	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ABANDONO	TMO(S)
DICIEMBRE 2025	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	210
ENERO 2026	5961	4363	2240	1598	73,19%	37,58%	26,81%	377
FEBRERO 2026	9881	9258	7642	623	93,69%	77,34%	6,31%	377
MARZO 2026	8121	7894	7140	227	97,20%	87,92%	2,80%	384

Tabla No. 8 Histórico inbound

Se percibe una leve disminución en el número de llamadas recibidas con relación al mes anterior, lo que se refleja en el resultado de los ANS para el mes.



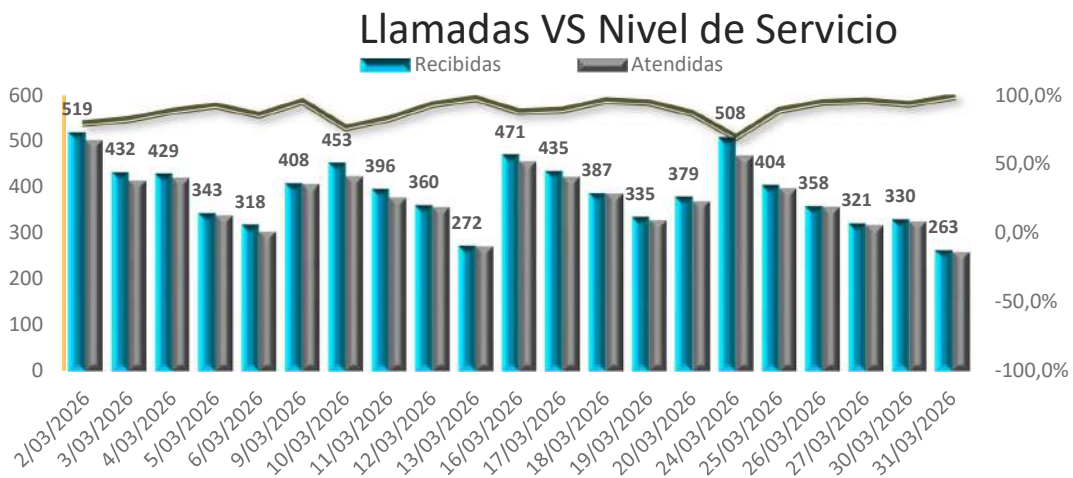
Gráfica No. 5 Histórico Inbound

➤ **COMPORTAMIENTO DIARIO**

FECHA	RECIBIDAS	ATENDIDAS	EN NIVEL DE SERVICIO	ABANDONADAS	NIVEL DE ATENCIÓN	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ABANDONO	TIEMPO DE ATENCIÓN (SEG)	TMO(S)
2/03/2026	519	502	413	17	96,72%	79,58%	3,28%	18	396
3/03/2026	432	414	356	18	95,83%	82,41%	4,17%	19	427
4/03/2026	429	420	379	9	97,90%	88,34%	2,10%	10	391
5/03/2026	343	338	316	5	98,54%	92,13%	1,46%	8	390
6/03/2026	318	303	272	15	95,28%	85,53%	4,72%	10	428
9/03/2026	408	406	389	2	99,51%	95,34%	0,49%	5	388
10/03/2026	453	423	345	30	93,38%	76,16%	6,62%	23	410
11/03/2026	396	377	328	19	95,20%	82,83%	4,80%	13	411
12/03/2026	360	356	335	4	98,89%	93,06%	1,11%	5	405
13/03/2026	272	271	265	1	99,63%	97,43%	0,37%	3	359
16/03/2026	471	456	414	15	96,82%	87,90%	3,18%	8	373
17/03/2026	435	422	388	13	97,01%	89,20%	2,99%	8	356
18/03/2026	387	386	371	1	99,74%	95,87%	0,26%	4	358
19/03/2026	335	328	316	7	97,91%	94,33%	2,09%	4	373
20/03/2026	379	369	329	10	97,36%	86,81%	2,64%	10	351
24/03/2026	508	468	352	40	92,13%	69,29%	7,87%	32	373
25/03/2026	404	397	359	7	98,27%	88,86%	1,73%	12	367
26/03/2026	358	357	339	1	99,72%	94,69%	0,28%	7	363
27/03/2026	321	317	307	4	98,75%	95,64%	1,25%	3	390
30/03/2026	330	325	308	5	98,48%	93,33%	1,52%	6	397
31/03/2026	263	259	259	4	98,48%	98,48%	1,52%	1	361
TOTAL	8121	7894	7140	227	97,20%	87,92%	2,80%	11	384

Tabla No. 9 Comportamiento diario Inbound

El comportamiento de las llamadas muestra una gran variación en cada uno de los días del mes, lo cual, evidencia una gran fluctuación en el volumen de las llamadas según los días de atención teniendo en cuenta que el promedio de llamadas de la primera mitad del mes (393) es superior a la segunda quincena (381), los que nos indica que el número de llamadas que ingresaron los primeros días del mes afectaron el ANS de marzo.



Gráfica No. 6 Comportamiento diario Inbound

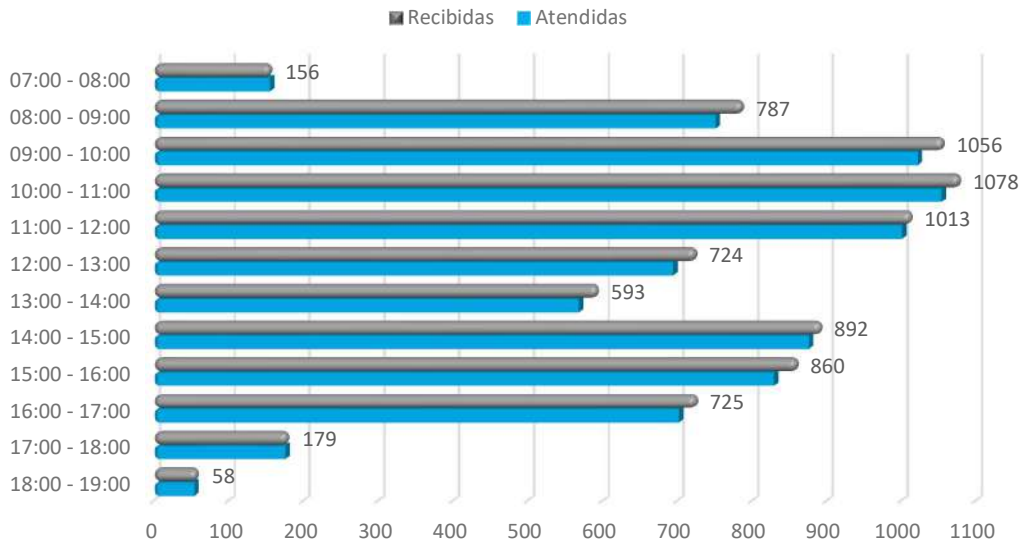
➤ **ATENCIÓN DE LLAMADAS POR HORA**

HORA	RECIBIDAS	ATENDIDAS	ABANDONADAS	% ATENCIÓN	% ABANDONO	% PARTICIPACIÓN
07:00 - 08:00	156	156	0	100,00%	0,00%	1,92%
08:00 - 09:00	787	752	35	95,55%	4,45%	9,69%
09:00 - 10:00	1056	1023	33	96,88%	3,13%	13,00%
10:00 - 11:00	1078	1055	23	97,87%	2,13%	13,27%
11:00 - 12:00	1013	1002	11	98,91%	1,09%	12,47%
12:00 - 13:00	724	695	29	95,99%	4,01%	8,92%
13:00 - 14:00	593	569	24	95,95%	4,05%	7,30%
14:00 - 15:00	892	877	15	98,32%	1,68%	10,98%
15:00 - 16:00	860	830	30	96,51%	3,49%	10,59%
16:00 - 17:00	725	703	22	96,97%	3,03%	8,93%
17:00 - 18:00	179	177	2	98,88%	1,12%	2,20%
18:00 - 19:00	58	55	3	94,83%	5,17%	0,71%
TOTAL	8121	7894	227	97,20%	2,80%	100,00%

Tabla No. 10 Llamadas por hora

Los horarios en que se presenta u mayor flujo de llamadas es en las franjas de la mañana, entre las 9 y las 12 del medio día siendo el pico más alto de llamadas entre las 11:00 am y 12:00 m, sin embargo, en horas de la tarde usualmente se presenta un leve incremento de volumen de llamadas entre las 3 y las 4 de la tarde, motivo por el cual la distribución de los asesores se realiza cubriendo dichas franjas horarias.

Llamadas x Hora



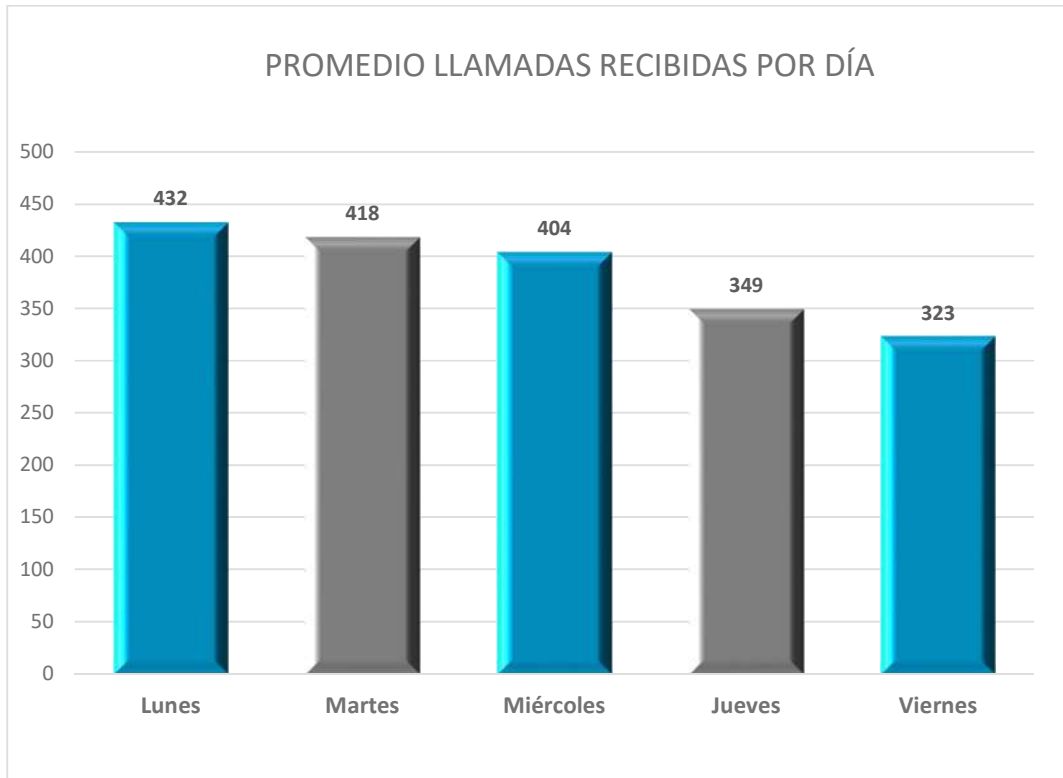
Gráfica No. 7 Llamadas por hora

➤ **COMPORTAMIENTO DE LLAMADAS POR DÍA DE LA SEMANA**

DÍA DE LA SEMANA	LLAMADAS RECIBIDAS	LLAMADAS ATENDIDAS	PROMEDIO RECIBIDAS POR DÍA	% PARTICIPACIÓN
Lunes	1728	1689	432	22,43%
Martes	2091	1986	418	21,72%
Miércoles	1616	1580	404	20,98%
Jueves	1396	1379	349	18,12%
Viernes	1290	1260	323	16,75%
TOTAL	8121	7894	1926	100%

Tabla No. 11 Llamadas por día

Se observa un comportamiento regular en el ingreso de las llamadas de cada uno de los días de la semana, siendo los días lunes y martes en los que se presenta un mayor tráfico de llamadas y la disminución progresiva en cada uno de los días de la semana.



Gráfica No. 8 Llamadas por día

3.4 CLICK TO CALL

MES	RECIBIDAS	ATENDIDAS	LLAMADAS NS+	ABANDONADAS	% ATENCIÓN	% SERVICIO	% ABANDONO	TIEMPO DE ATENCIÓN (SEG)	TMO(S)
MARZO 2026	377	377	375	0	100,00%	99,47%	0,00%	2,37	790

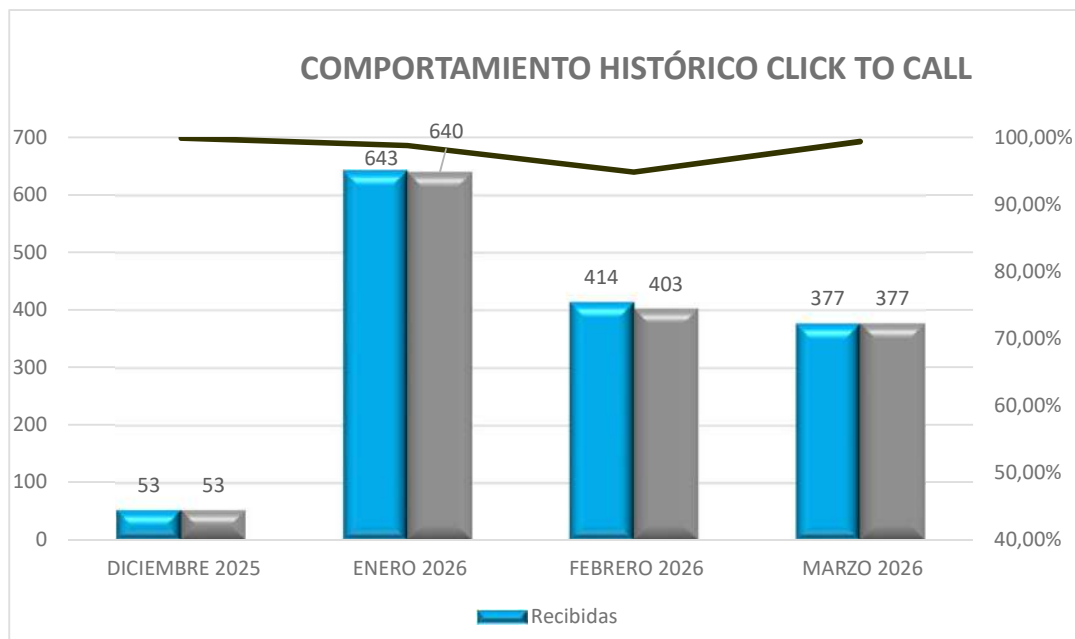
Tabla No. 12 Click to call

➤ HISTÓRICO CLICK TO CALL

MES	RECIBIDAS	ATENDIDAS	LLAMADAS NS+	ABANDONADAS	% ATENCIÓN	% SERVICIO	% ABANDONO	TIEMPO DE ATENCIÓN (SEG)	TMO(S)
DICIEMBRE 2025	53	53	53	0	100,00%	100,00%	0,00%	0,47	365
ENERO 2026	643	640	636	3	99,53%	98,91%	0,47%	30,05	592
FEBRERO 2026	414	403	393	11	97,34%	94,93%	2,66%	10,61	555
MARZO 2026	377	377	375	0	100,00%	99,47%	0,00%	2,37	790

Tabla No. 13 Histórico Clic to Call

El número de llamadas para este canal presenta una leve disminución con relación al mes anterior, sin embargo, dicho canal se posiciona como alternativa importante para la comunicación con el ministerio. Según los resultados informados, los valores se mantienen en cumplimiento.



Gráfica No. 9 Histórico click to call

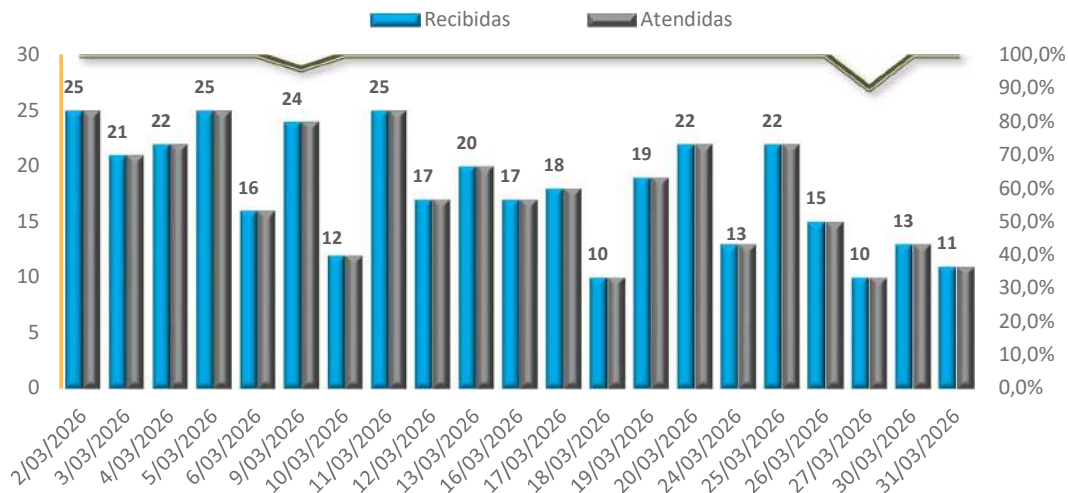
➤ **COMPORTAMIENTO DIARIO**

Corte	Llamadas Entrantes	Llamadas atendidas	Llamadas NS+	Llamadas Abandonadas	Nivel de atención	Nivel de servicio	Nivel de abandono	Tiempo de atención (seg)	TMO
2/03/2026	25	25	25	0	100,00%	100,00%	0,00%	0,44	542
3/03/2026	21	21	21	0	100,00%	100,00%	0,00%	0,33	570
4/03/2026	22	22	22	0	100,00%	100,00%	0,00%	0,36	470
5/03/2026	25	25	25	0	100,00%	100,00%	0,00%	0,52	505
6/03/2026	16	16	16	0	100,00%	100,00%	0,00%	0,50	522
9/03/2026	24	24	23	0	100,00%	95,83%	0,00%	27,29	724
10/03/2026	12	12	12	0	100,00%	100,00%	0,00%	0,50	850
11/03/2026	25	25	25	0	100,00%	100,00%	0,00%	0,64	511
12/03/2026	17	17	17	0	100,00%	100,00%	0,00%	0,35	499
13/03/2026	20	20	20	0	100,00%	100,00%	0,00%	0,55	628
16/03/2026	17	17	17	0	100,00%	100,00%	0,00%	0,71	1614
17/03/2026	18	18	18	0	100,00%	100,00%	0,00%	0,33	1577
18/03/2026	10	10	10	0	100,00%	100,00%	0,00%	0,50	765
19/03/2026	19	19	19	0	100,00%	100,00%	0,00%	0,53	860
20/03/2026	22	22	22	0	100,00%	100,00%	0,00%	0,32	1962
24/03/2026	13	13	13	0	100,00%	100,00%	0,00%	0,46	750
25/03/2026	22	22	22	0	100,00%	100,00%	0,00%	0,77	980
26/03/2026	15	15	15	0	100,00%	100,00%	0,00%	0,73	464
27/03/2026	10	10	9	0	100,00%	90,00%	0,00%	6,40	614
30/03/2026	13	13	13	0	100,00%	100,00%	0,00%	0,46	580
31/03/2026	11	11	11	0	100,00%	100,00%	0,00%	0,64	411
TOTAL	377	377	375	0	100,00%	99,47%	0,00%	2,37	790

Tabla No. 14 Comportamiento diario Click to call

El canal de atención de llamada virtual muestra un comportamiento con grandes variaciones durante el mes, presentándose algunos días con una mayor cantidad de transacciones con relación al promedio de transacciones atendidas en el mes, siendo el día 11 de marzo en el que se incrementa considerablemente dicho volumen, superando 2.5 veces el día más bajo.

Llamadas VS Nivel de Servicio



Gráfica No. 10 Comportamiento diario Click to call

3.5 CHAT

MES	CHAT ENTRANTES	CHAT ATENDIDOS	CHAT NS+	CHAT ABANDONADOS	NIVEL DE ATENCIÓN	NIVEL DE SERVICIO	% ABANDONO	TIEMPO DE ATENCIÓN (SEG)
MARZO 2026	398	396	387	2	99,50%	97,24%	0,50%	20,38

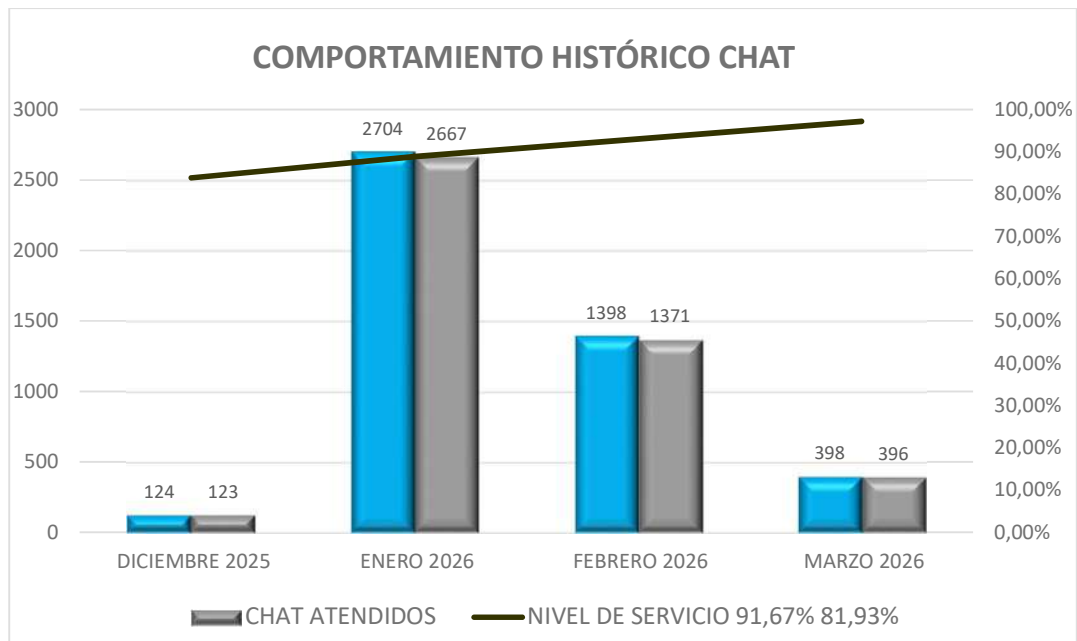
Tabla No. 15 Resultados Chat

➤ HISTÓRICO CHAT

MES	CHAT ENTRANTES	CHAT ATENDIDOS	CHAT NS+	CHAT ABANDONADOS	NIVEL DE ATENCIÓN	NIVEL DE SERVICIO	% ABANDONO	TIEMPO DE ATENCIÓN (SEG)
DICIEMBRE 2025	124	123	104	1	99,19%	83,87%	0,81%	40,25
ENERO 2026	2704	2667	2403	37	98,63%	88,87%	1,37%	48,83
FEBRERO 2026	1398	1371	1301	27	98,07%	93,06%	1,93%	42,87
MARZO 2026	398	396	387	2	99,50%	97,24%	0,50%	20,38

Tabla No. 16 Histórico Chat

Para el mes de marzo el número de transacciones de este canal ha presentado una representativa disminución con relación al mes anterior, lo cual obedece a que con el funcionamiento del chat bot el paso a agente disminuye, ya que las consultas son atendidas en su totalidad por el bot.



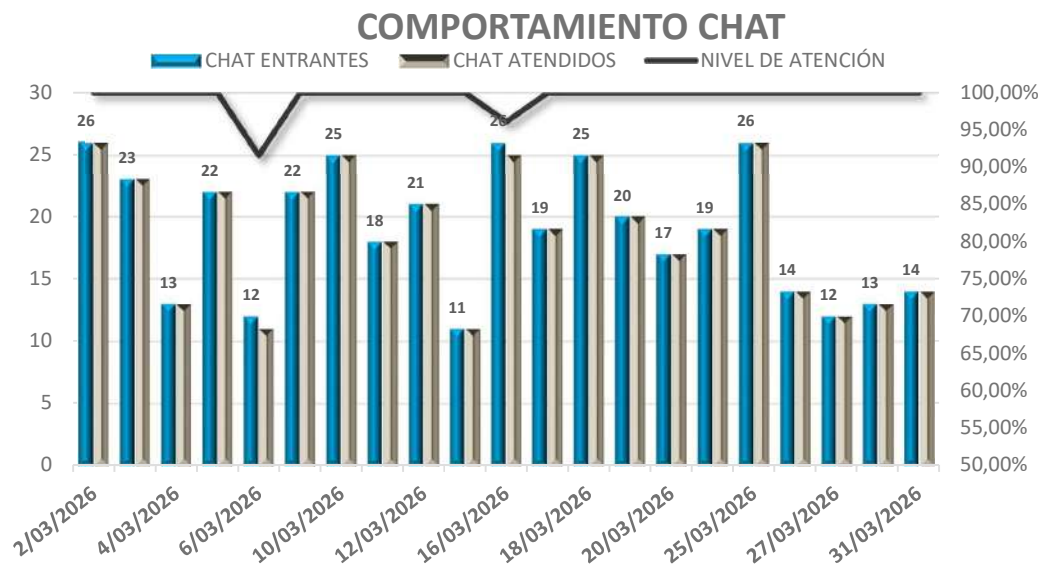
Gráfica No. 11 Histórico chat

➤ **COMPORTAMIENTO DIARIO**

MES	CHAT ENTRANTES	CHAT ATENDIDOS	CHAT NS+	CHAT ABANDONADOS	NIVEL DE ATENCIÓN	NIVEL DE SERVICIO	% ABANDONO	TIEMPO DE ATENCIÓN (SEG)	TMO
2/03/2026	26	26	26	0	100,00%	100,00%	0,00%	1	786
3/03/2026	23	23	22	0	100,00%	95,65%	0,00%	8	649
4/03/2026	13	13	13	0	100,00%	100,00%	0,00%	0	749
5/03/2026	22	22	20	0	100,00%	90,91%	0,00%	28	705
6/03/2026	12	11	10	1	91,67%	83,33%	8,33%	61	1209
9/03/2026	22	22	21	0	100,00%	95,45%	0,00%	39	677
10/03/2026	25	25	25	0	100,00%	100,00%	0,00%	39	683
11/03/2026	18	18	18	0	100,00%	100,00%	0,00%	1	970
12/03/2026	21	21	21	0	100,00%	100,00%	0,00%	0	794
13/03/2026	11	11	10	0	100,00%	90,91%	0,00%	246	586
16/03/2026	26	25	24	1	96,15%	92,31%	3,85%	49	764
17/03/2026	19	19	19	0	100,00%	100,00%	0,00%	0	680
18/03/2026	25	25	25	0	100,00%	100,00%	0,00%	2	622
19/03/2026	20	20	20	0	100,00%	100,00%	0,00%	2	631
20/03/2026	17	17	17	0	100,00%	100,00%	0,00%	0	712
24/03/2026	19	19	19	0	100,00%	100,00%	0,00%	0	470
25/03/2026	26	26	26	0	100,00%	100,00%	0,00%	0	564
26/03/2026	14	14	14	0	100,00%	100,00%	0,00%	0	550
27/03/2026	12	12	12	0	100,00%	100,00%	0,00%	1	685
30/03/2026	13	13	12	0	100,00%	92,31%	0,00%	25	871
31/03/2026	14	14	13	0	100,00%	92,86%	0,00%	25	655
TOTAL	398	396	387	2	99,50%	97,24%	0,50%	20,38	704

Tabla No. 17 Comportamiento diario chat

El comportamiento diario del chat presenta variaciones importantes durante el mes, percibiendo una gran fluctuación en los distintos días del mes, presentando días de gran volumen, como lo es el 02 de marzo con 26 solicitudes, en comparación con el 13 de marzo, en el que ingresaron únicamente 11 transacciones.



Gráfica No. 12 Comportamiento diario chat

➤ **CHAT BOT**

MES	TRANSACCIONES ENTRANTES	NO. DE CONVERSACIONES	CHAT RESUELTO SIN PASO A AGENTE	CHAT TRANSFERIDO A AGENTE	% TRANSFERENCIA
MARZO 2026	2132	10298	1734	398	18,67%

Tabla No. 18 Resultados Chat Bot

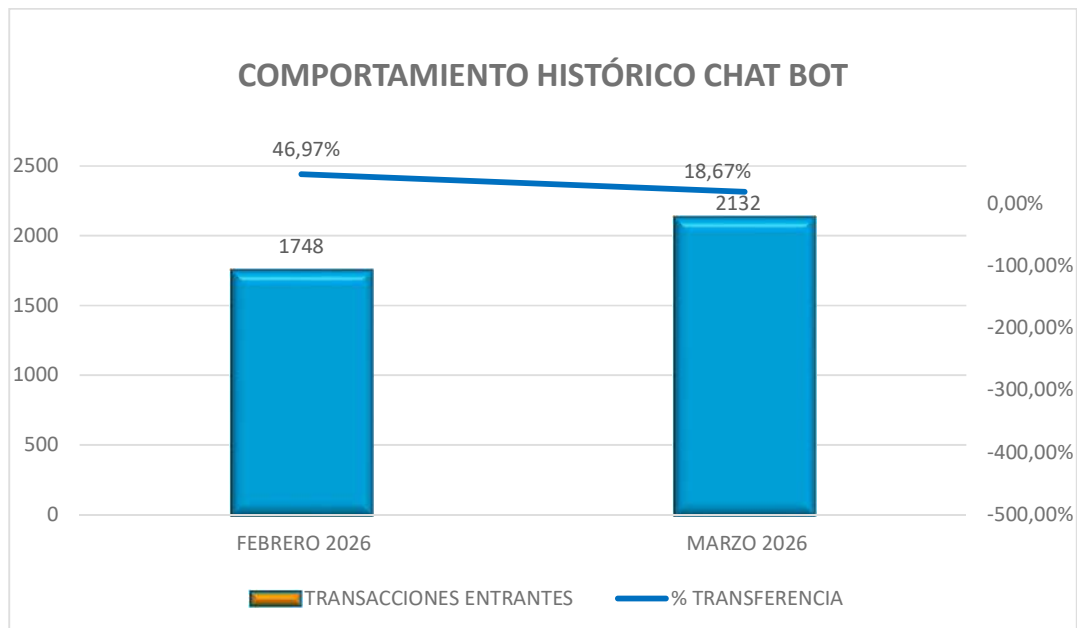
Para el mes de marzo de 2026 el bot recibe un total de 2132 solicitudes, las cuales estuvieron compuestas en promedio por 5 preguntas o respuestas como parte de la interacción con el bot. El porcentaje de resolución fue superior al 80% lo cual indica que posee una gran capacidad resolutoria para las inquietudes de la ciudadanía.

➤ **HISTORIAL CHAT BOT**

MES	TRANSACCIONES ENTRANTES	NO. DE CONVERSACIONES	CHAT RESUELTO SIN PASO A AGENTE	CHAT TRANSFERIDO A AGENTE	% TRANSFERENCIA
FEBRERO 2026	1748	7581	927	821	46,97%
MARZO 2026	2132	10298	1734	398	18,67%

Tabla No. 19 Historial Chat Bot

El servicio de chat bot inicia su funcionamiento en el mes de febrero de 2026, dando solución al 53% de las personas que se comunican. En el mes de marzo se evidencia un incremento en el número de consultas y de resolución en las inquietudes, ya que tan solo el 18,67% de las solicitudes requirieron de paso a agente, bien se por sugerencia del bot o por petición del ciudadano



Gráfica No. 12 histórico chat bot

3.6 VIDEOLLAMADA

MES	RECIBIDAS	ATENDIDAS	LLAMADAS NS+	ABANDONADAS	% ATENCIÓN	% SERVICIO	% ABANDONO	TIEMPO DE ATENCIÓN (SEG)	TMO(S)
MARZO 2026	103	97	94	6	94,17%	91,26%	5,83%	44	565

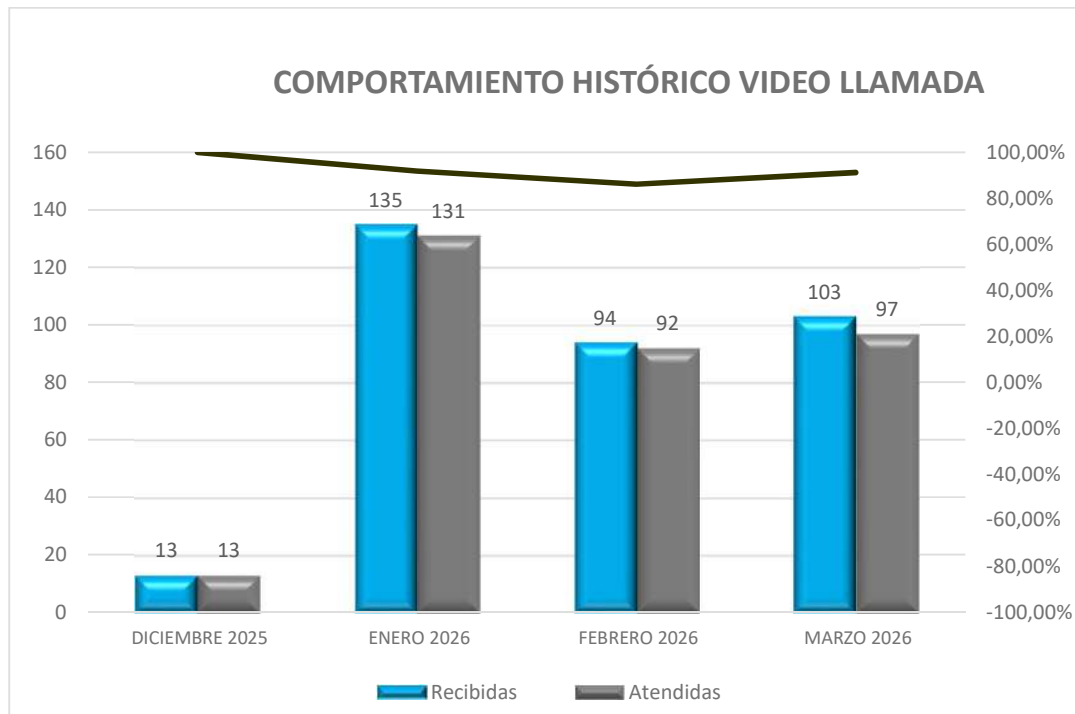
Tabla No. 20 Resultados Videollamada

➤ HISTÓRICO VIDEO LLAMADA

MES	RECIBIDAS	ATENDIDAS	LLAMADAS NS+	ABANDONADAS	% ATENCIÓN	% SERVICIO	% ABANDONO	TIEMPO DE ATENCIÓN (SEG)	TMO(S)
DICIEMBRE 2025	13	13	13	0	100,00%	100,00%	0,00%	1	226
ENERO 2026	135	131	124	4	97,04%	91,85%	2,96%	32	529
FEBRERO 2026	94	92	81	2	97,87%	86,17%	2,13%	173	605
MARZO 2026	103	97	94	6	94,17%	91,26%	5,83%	44	565

Tabla No. 16 Histórico Video llamada

El canal de video llamada continúa siendo un canal con buena participación en la oferta de comunicación que tiene el ministerio, la cantidad de solicitudes por este canal en el mes de marzo muestra un leve aumento con relación al mes anterior y así mismo se presenta cumplimiento en los indicadores.



Gráfica No. 13 Histórico video llamada

➤ **COMPORTAMIENTO DIARIO**

MES	RECIBIDAS	ATENDIDAS	LLAMADAS NS+	ABANDONADAS	% ATENCIÓN	% SERVICIO	% ABANDONO	TIEMPO DE ATENCIÓN (SEG)	TMO(S)
2/03/2026	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	1	624
3/03/2026	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	1	351
4/03/2026	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	1	853
5/03/2026	7	7	7	0	100,00%	100,00%	0,00%	0	592
6/03/2026	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0	323
9/03/2026	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0	286
10/03/2026	3	2	2	1	66,67%	66,67%	33,33%	0	307
11/03/2026	9	6	5	3	66,67%	55,56%	33,33%	0	591
12/03/2026	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0	316
13/03/2026	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	1	479
16/03/2026	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	0	735
17/03/2026	7	7	7	0	100,00%	100,00%	0,00%	24	518
18/03/2026	7	7	7	0	100,00%	100,00%	0,00%	1	392
19/03/2026	12	10	8	2	83,33%	66,67%	16,67%	397	760
20/03/2026	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0	898
24/03/2026	11	11	11	0	100,00%	100,00%	0,00%	1	692
25/03/2026	9	9	9	0	100,00%	100,00%	0,00%	4	591
26/03/2026	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0	374
27/03/2026	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	6	328
30/03/2026	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0	580
31/03/2026	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0	428
TOTAL	103	97	94	6	94,17%	91,26%	5,83%	44	565

Tabla No. 21 Comportamiento diario Videollamada

El comportamiento de las llamadas durante el mes presenta variaciones significativas, mostrando algunos días en los que la cantidad de ciudadanos que se comunican por este canal supera significativamente las solicitudes recibidas en otros días, siendo el 19 de marzo el día en que hay una mayor solicitud de contactos por este medio, con 12 videollamadas.

Llamadas VS Nivel de Servicio



Gráfica No. 14 Comportamiento diario Videollamada

3.7 WEB CALL BACK

MES	SOLICITUDES RECIBIDAS	CIUDADANOS CONTACTADOS	CIUDADANOS NO CONTACTADOS	% CONTACTO	% NO CONTACTO	TMO(S)
MARZO 2026	351	302	49	86,04%	13,96%	321

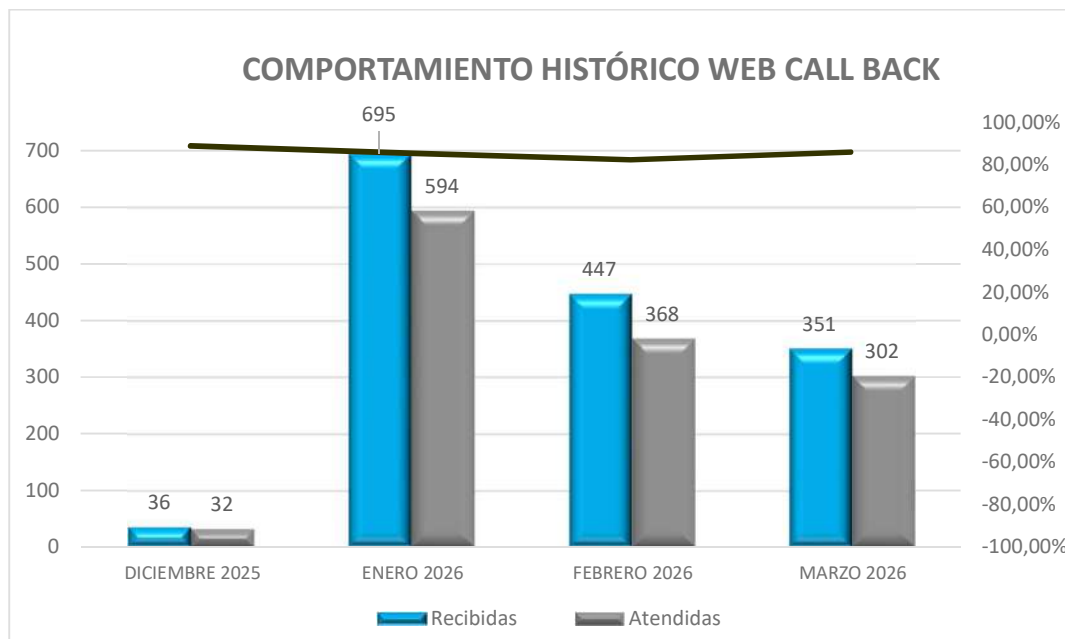
Tabla No. 22 Resultados Web Call Back

➤ HISTÓRICO WEB CALL BACK

MES	SOLICITUDES RECIBIDAS	CIUDADANOS CONTACTADOS	CIUDADANOS NO CONTACTADOS	% CONTACTO	% NO CONTACTO	TMO(S)
DICIEMBRE 2025	36	32	4	88,89%	11,11%	273
ENERO 2026	695	594	101	85,47%	14,53%	260
FEBRERO 2026	447	368	79	82,33%	17,67%	296
MARZO 2026	351	302	49	86,04%	13,96%	321

Tabla No. 23 Histórico Web Call Back

El servicio de devolución de llamadas, al igual que los algunos canales, presenta una leve disminución con relación al mes, aun así, mantiene un volumen importante de solicitudes, lo que indica, que pese a contar con línea de atención inbound funcionando durante el mes, se mantiene como un canal de comunicación importante al momento en que la ciudadanía gusta utilizar canales distintos al convencional.



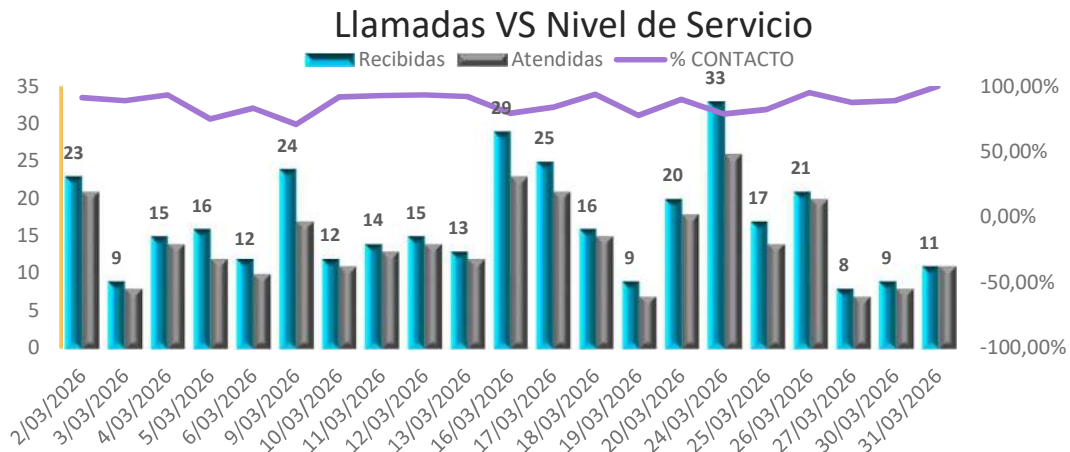
Gráfica No. 15 Histórico Web Call Back

➤ **COMPORTAMIENTO DIARIO**

MES	SOLICITUDES RECIBIDAS	CIUDADANOS CONTACTADOS	CIUDADANOS NO CONTACTADOS	% CONTACTO	% NO CONTACTO	TMO(S)
2/03/2026	23	21	2	91,30%	8,70%	293
3/03/2026	9	8	1	88,89%	11,11%	261
4/03/2026	15	14	1	93,33%	6,67%	289
5/03/2026	16	12	4	75,00%	25,00%	294
6/03/2026	12	10	2	83,33%	16,67%	363
9/03/2026	24	17	7	70,83%	29,17%	272
10/03/2026	12	11	1	91,67%	8,33%	194
11/03/2026	14	13	1	92,86%	7,14%	277
12/03/2026	15	14	1	93,33%	6,67%	240
13/03/2026	13	12	1	92,31%	7,69%	318
16/03/2026	29	23	6	79,31%	20,69%	319
17/03/2026	25	21	4	84,00%	16,00%	462
18/03/2026	16	15	1	93,75%	6,25%	300
19/03/2026	9	7	2	77,78%	22,22%	469
20/03/2026	20	18	2	90,00%	10,00%	356
24/03/2026	33	26	7	78,79%	21,21%	238
25/03/2026	17	14	3	82,35%	17,65%	335
26/03/2026	21	20	1	95,24%	4,76%	222
27/03/2026	8	7	1	87,50%	12,50%	714
30/03/2026	9	8	1	88,89%	11,11%	309
31/03/2026	11	11	0	100,00%	0,00%	537
TOTAL	351	302	49	86,04%	13,96%	321

Tabla No. 24 Comportamiento diario Web Call Back

Las solicitudes de llamadas del web call back no presenta un comportamiento uniforme en cuanto al número de transacciones diarias, en algunos días del mes se evidencian incrementos importantes en el volumen de las consultas, mientras que la disminución evidente en otros días muestra una gran dispersión en cuanto a la cantidad de solicitudes por día, tal como se observa en el 24 de marzo, en que se recibieron la mayor cantidad de solicitudes (33) y por su parte el 27 de marzo tuvimos únicamente 8 solicitudes por este medio.



Gráfica No. 16 Comportamiento diario Web Call Back

➤ **BUZÓN**

MES	MENSAJES GUARDADOS	LLAMADAS EFECTIVAS	LLAMADAS NO EFECTIVAS	% LLAMADAS EFECTIVAS	% LLAMADAS NO EFECTIVAS
FEBRERO 2026	30	26	4	86,67%	13,33%

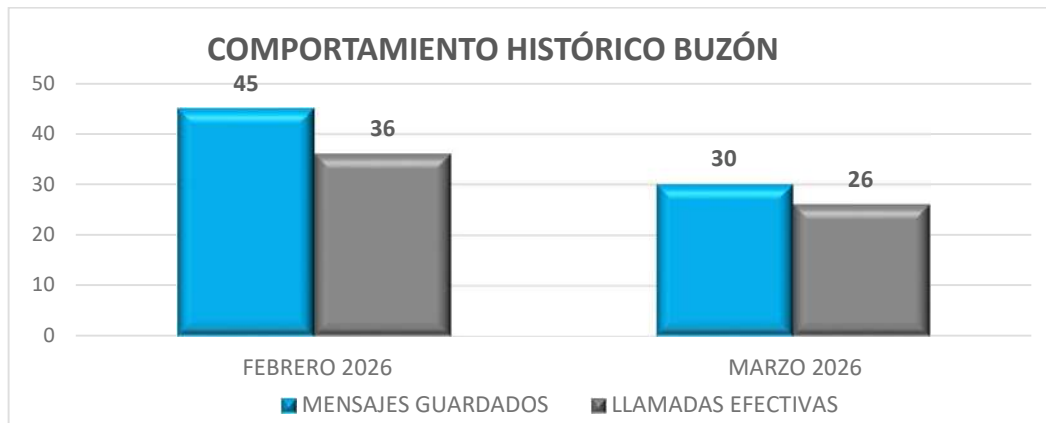
Tabla No. 25 Resultados Buzón

Para el mes de marzo se reciben 30 solicitudes en total, logrando contactar el 87% de las personas que se comunicaron y dejaron mensaje. Este sistema funciona en las horas en que no hay disponibilidad de la línea, con una grabación en la que la ciudadanía deja los datos y posteriormente se contacta dicho ciudadano para suministrar la información.

➤ **HISTÓRICO BUZÓN**

MES	MENSAJES GUARDADOS	LLAMADAS EFECTIVAS	LLAMADAS NO EFECTIVAS	% LLAMADAS EFECTIVAS	% LLAMADAS NO EFECTIVAS
FEBRERO 2026	45	36	9	80,00%	20,00%
MARZO 2026	30	26	4	86,67%	13,33%

Tabla No. 26 Tablero de indicadores



Gráfica No. 17 Histórico buzón

➤ **MOTIVO DE NO CONTACTO BUZÓN**

MOTIVO DE NO CONTACTO	CANTIDAD	% MOTIVO NO CONTACTO
NO CONTESTA	3	75,00%
DATOS INSUFICIENTES PARA CONTACTO	1	25,00%
TOTAL	4	100%

Tabla No. 27 Motivos de no contacto Buzón

En total se recibieron 30 mensajes solicitando ser contactados por información, de las solicitudes se contactaron 26, los que significa que 4 personas no pudieron ser contactadas, el principal motivo es que no dan los datos correctos o completos para ser contactados y por tanto no es posible llamarlos, otro de los motivos es que no contestan la llamada y luego de realizar varios intentos, no pueden ser contactados.

3.8 TRANSACCIONES POR ZONA GEOGRÁFICA

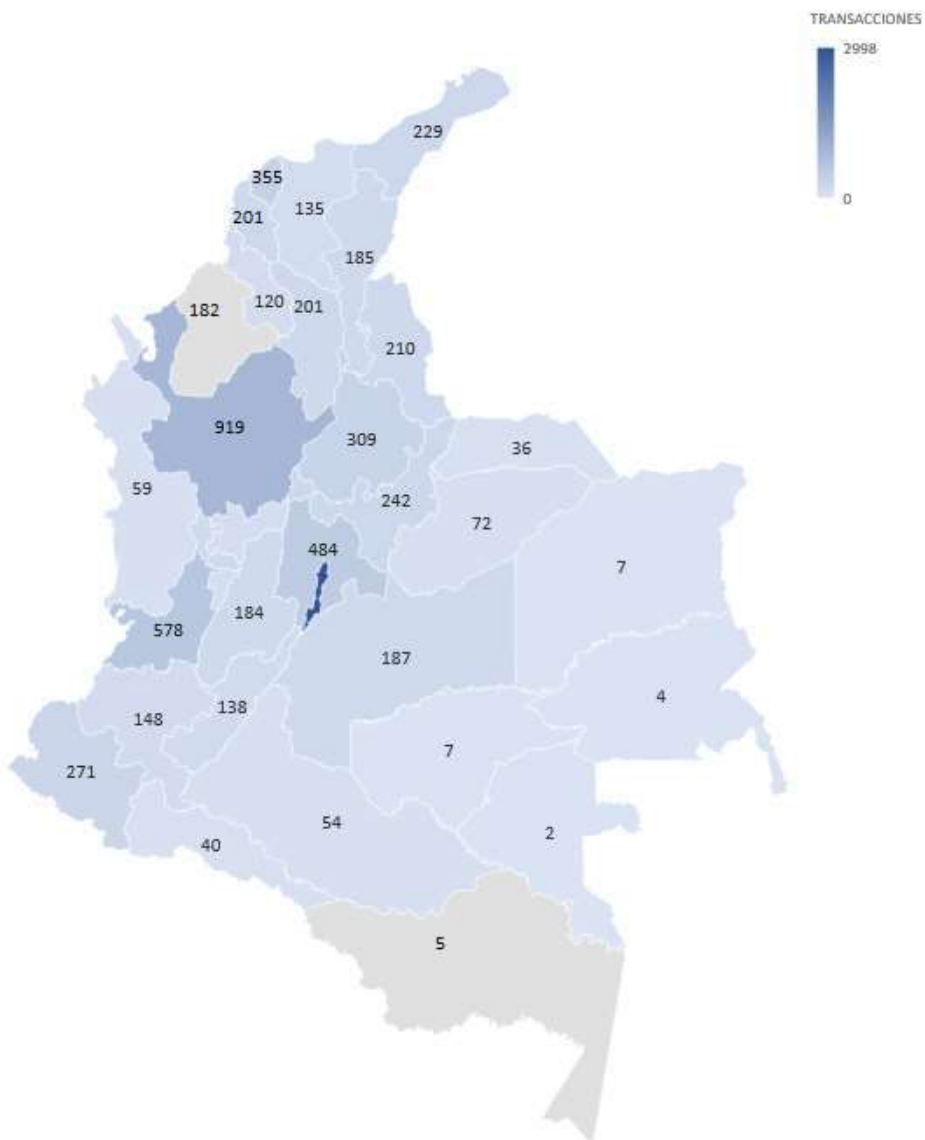
DEPARTAMENTO	TRANSACCIONES	PARTICIPACIÓN
Bogotá	2998	34,30%
Antioquia	919	10,51%
Valle del Cauca	578	6,61%
Cundinamarca	484	5,54%
Atlántico	355	4,06%
Santander	309	3,54%
Nariño	271	3,10%
Boyacá	242	2,77%
La Guajira	229	2,62%
Norte de Santander	210	2,40%
Bolívar	201	2,30%
Meta	187	2,14%
Cesar	185	2,12%
Tolima	184	2,11%
Córdoba	182	2,08%
Risaralda	179	2,05%
Cauca	148	1,69%
Huila	138	1,58%
Magdalena	135	1,54%
Sucre	120	1,37%
Caldas	101	1,16%
Quindío	93	1,06%
Casanare	72	0,82%
Chocó	59	0,67%
Caquetá	54	0,62%
Putumayo	40	0,46%
Arauca	36	0,41%
San Andrés y Providencia	7	0,08%
Vichada	7	0,08%
Guaviare	7	0,08%
Amazonas	5	0,06%
Guainía	4	0,05%
Vaupés	2	0,02%
TOTAL	8741	100%

Tabla No. 28 Transacciones por zona Geográfica

Como es evidente el mayor número de ciudadanos que se comunican a los canales de atención del ministerio están ubicados en la ciudad de Bogotá y en los principales departamentos, como lo son Antioquia, Valle y Cundinamarca, ya que la participación

de estos 4 departamentos suman más del 56% del total de las transacciones en el resto del país, siendo los departamentos del sur del país (Guainía y Vaupés) quienes presentan una menor participación (0,07%) en el las consultas realizadas por los distintos canales.

TRANSACCIONES POR DEPARTAMENTOS



Gráfica No. 18 Transacciones por zona geográfica

3.9 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Mes	Por favor indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio recibido 1 más bajo y 5 más alto	¿Se resolvió su inquietud en esta llamada?
MARZO 2026	4,6	83%

Tabla No. 29 Resultados Encuesta de Satisfacción

➤ RESULTADOS POR PREGUNTA

Pregunta 1. Por favor indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio recibido 1 más bajo y 5 más alto		
Respuesta	No. Personas que Respondieron	% de participación
1	160	6,5%
2	32	1,3%
3	55	2,2%
4	156	6,3%
5	2060	83,6%
Total encuestas	2463	100%
Promedio satisfacción	4,6	

Tabla No. 30 Encuesta por pregunta 1

Pregunta 2. ¿Se resolvió su inquietud en esta llamada?		
Respuesta	No. Personas que Respondieron	% de participación
No	405	17%
Si	2045	83%
Total encuestas	2450	100%
Promedio resolución	83,5%	

Tabla No. 31 Encuesta por pregunta 2

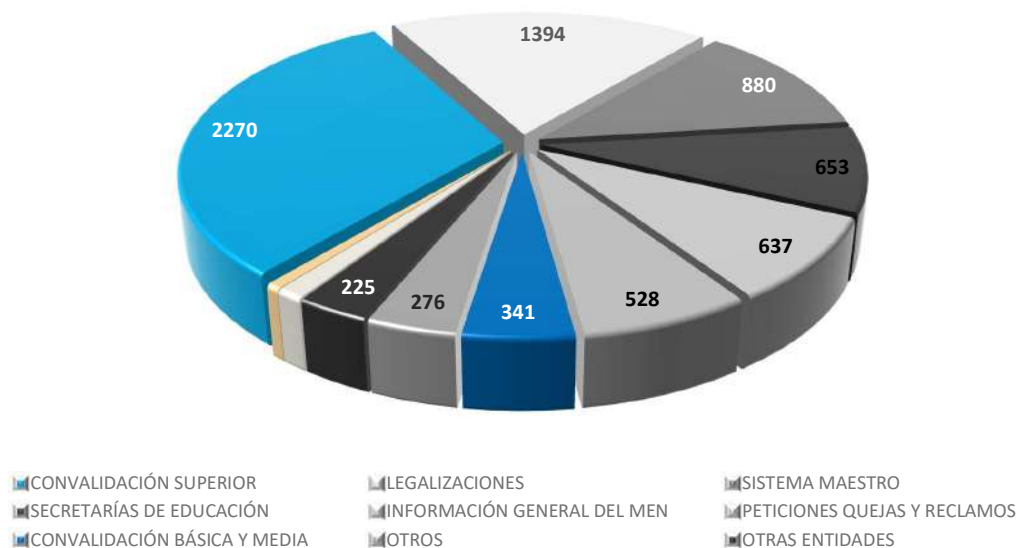
Los resultados de la encuesta de satisfacción presentan valores de cumplimiento en la pregunta número 1, ya que se encuentra superando el umbral requerido, por otro lado, en cuanto a la pregunta No. 2, también se evidencia cumplimiento de la meta.

3.10 TIPIFICACIÓN CONSULTAS

TEMA	No REGISTROS	% PARTICIPACIÓN
CONVALIDACIÓN SUPERIOR	2270	30,94%
LEGALIZACIONES	1394	19,00%
SISTEMA MAESTRO	880	11,99%
SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN	653	8,90%
INFORMACIÓN GENERAL DEL MEN	637	8,68%
PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS	528	7,20%
CONVALIDACIÓN BÁSICA Y MEDIA	341	4,65%
OTROS	276	3,76%
OTRAS ENTIDADES	225	3,07%
GRATUIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR	86	1,17%
CERTIFICADOS	47	0,64%

Tabla No. 32 Tipificación

TIPIFICACIÓN INBOUND POR TEMA



Gráfica No. 19 Tipificación

Durante el periodo observado se evidencia que el tema de convalidaciones es el que presenta una mayor participación con relación a los demás temas de la campaña, ya que el 30,94% de las consultas fueron relacionadas con este tema; por otro lado, las consultas de sistema maestro y legalizaciones, tienen un número considerable de llamadas, siendo el 11,99% y el 19% respectivamente de la participación general de las llamadas.

TEMA	No REGISTROS	% PARTICIPACIÓN
CONVALIDACIÓN SUPERIOR / CONSULTA DE CONVALIDACIÓN SUPERIOR EN TRÁMITE	1428	19,46%
LEGALIZACIONES / CONSULTA DE LEGALIZACIÓN EN TRÁMITE	705	9,61%
CONVALIDACIÓN SUPERIOR / INFORMACIÓN PARA SOLICITAR TRÁMITE CONVALIDACIÓN	682	9,30%
SISTEMA MAESTRO / ACTUALIZACIÓN DE DATOS	295	4,02%
SISTEMA MAESTRO / INFORMACIÓN GENERAL SISTEMA MAESTRO	292	3,98%
PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS / CONSULTA PQRSDF	270	3,68%
LEGALIZACIONES / INFORMACIÓN PARA SOLICITAR TRÁMITE DE LEGALIZACIÓN	259	3,53%
LEGALIZACIONES / CONSULTA DE LEGALIZACIÓN FINALIZADA	242	3,30%
PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS / GESTIÓN DE PQRSDF	199	2,71%
LEGALIZACIONES / CONSULTA DE LEGALIZACIÓN VENCIDA	188	2,56%
SISTEMA MAESTRO / CONSULTA ESTADO DEL REGISTRO	187	2,55%
INFORMACIÓN GENERAL DEL MEN / DATOS BÁSICOS DEL MEN	185	2,52%
INFORMACIÓN GENERAL DEL MEN / CAIDA DE PLATAFORMAS - MESA DE AYUDA	170	2,32%
OTROS / LLAMADA CAIDA	170	2,32%
CONVALIDACIÓN BÁSICA Y MEDIA / CONSULTA DE CONVALIDACIÓN BÁSICA EN TRÁMITE	169	2,30%
SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN / LEGALIZACIÓN TÍTULO BÁSICA	149	2,03%
INFORMACIÓN GENERAL DEL MEN / CONSULTA SOBRE PROYECTOS MEN	148	2,02%
OTRAS ENTIDADES / LLAMADA OTRAS ENTIDADES	145	1,98%
SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN / OTRAS CONSULTAS SECRETARÍA	144	1,96%
SISTEMA MAESTRO / CONSULTA DE PUNTAJE	106	1,44%
CONVALIDACIÓN BÁSICA Y MEDIA / INFORMACIÓN PARA SOLICITAR TRÁMITE CONVALIDACIÓN BÁSICA	105	1,43%
INFORMACIÓN GENERAL DEL MEN / CONSULTA SOBRE IES	99	1,35%
SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN / CERTIFICADOS DE ESTUDIO	91	1,24%
OTROS / LLAMADA MUDA	88	1,20%
CONVALIDACIÓN SUPERIOR / CONSULTA DE CONVALIDACIÓN SUPERIOR FINALIZADA	87	1,19%
CONVALIDACIÓN SUPERIOR / CONSULTA DE CONVALIDACIÓN SUPERIOR VENCIDA	70	0,95%
SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN / QUEJAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS	69	0,94%
OTRAS ENTIDADES / LLAMADA ICFES	67	0,91%
SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN / PLATAFORMAS DE INFORMACIÓN	50	0,68%
PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS / QUEJA CONTRA INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR	50	0,68%
SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN / LEGALIDAD INSTITUCIONES	48	0,65%
SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN / DATOS BÁSICOS SECRETARÍA	43	0,59%
CONVALIDACIÓN BÁSICA Y MEDIA / CONSULTA DE CONVALIDACIÓN BÁSICA FINALIZADA	40	0,55%
GRATUIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR / FECHAS DEL PROCESO	38	0,52%
CERTIFICADOS / INFORMACIÓN PARA SOLICITAR CERTIFICADO	31	0,42%
SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN / MATRICULAS ESCOLARES	30	0,41%
GRATUIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR / INFORMACIÓN PARA SOLICITAR CERTIFICADO	28	0,38%
CONVALIDACIÓN BÁSICA Y MEDIA / CONSULTA DE CONVALIDACIÓN BÁSICA VENCIDA	27	0,37%
INFORMACIÓN GENERAL DEL MEN / MATRICULA CERO	17	0,23%
GRATUIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR / PROGRAMA GENERACIÓN E	17	0,23%
INFORMACIÓN GENERAL DEL MEN / EVENTOS ESPECIALES DEL MINISTERIO	16	0,22%
OTROS / LLAMADA DE BROMA	16	0,22%
SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN / ESCALAFÓN DOCENTE	15	0,20%
OTRAS ENTIDADES / LLAMADA ICETEX	13	0,18%
CERTIFICADOS / CONSULTA ESTADO TRÁMITE	12	0,16%
SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN / DATOS BÁSICOS COLEGIO	10	0,14%
CERTIFICADOS / ERROR EN CERTIFICADO	4	0,05%
PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS / RECLAMOS CONTRA SERVICIOS O PROCESOS DEL MEN	4	0,05%
PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS / RECLAMOS POR DEMORA EN LA RESPUESTA A SOLICITUD	4	0,05%
GRATUIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR / PROGRAMA SER PILO PAGA	3	0,04%
SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN / CONSULTAS PAE	3	0,04%
CONVALIDACIÓN SUPERIOR / CITAS VIRTUALES CONVALIDACIÓN	3	0,04%
OTROS / LLAMADA DE PRUEBA O TECNOLOGÍA	2	0,03%
INFORMACIÓN GENERAL DEL MEN / CONCURSO DOCENTE	2	0,03%
PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS / QUEJA CONTRA FUNCIONARIOS DEL MEN	1	0,01%
SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN / BECAS Y SUBSIDIOS	1	0,01%
Total general	7337	100%

Tabla No. 33 Tipificación por tema

4. CALIDAD DEL SERVICIO

Durante el mes de marzo, se analizó una muestra total de 304 procesos del Ministerio de Educación Nacional, alcanzando un índice de cumplimiento del 98%. De las transacciones evaluadas, únicamente 6 presentaron afectaciones, manteniendo así los niveles de conformidad dentro de los estándares de calidad establecidos.

Cantidad de transacciones	Transacciones afectadas	Precisión Error Crítico Global
304	6	98,0%

Tabla No. 34 Calidad del servicio

En relación con la precisión de errores críticos para las 304 muestras de marzo de la cuenta MEN, se alcanzó un cumplimiento del 98% en usuario final y del 100% en negocio, superando los niveles de servicio (ANS) establecidos.

ANS POR NIVEL DE SERVICIO	ANS ACORDADO	ANS EJECUTADO
Precisión de error crítico de Usuario Final "ECUF"	≥ 95%	98.0%
Precisión de error crítico de Negocio "ECN"	≥ 95%	100.0%

Tabla No. 35 Calidad por error

En cuanto al cumplimiento por proceso durante marzo, los segmentos de Front y Notificaciones no contaron con muestreo debido a las razones operativas que se detallarán más adelante. Por el contrario, los procesos de PQRS (148 muestras) y Legalizaciones (46 muestras) alcanzaron un cumplimiento del 100% en ambas precisiones. Finalmente, el Call Center, con una muestra de 110 casos, registró un 96.40% en usuario final y un 100% en negocio, cumpliendo satisfactoriamente con el ANS acordado.

PROCESO	CANTIDAD MUESTRA	ANS PECUF	ANS PECN	ANS TOTAL
Front	0	N/A	N/A	N/A
PQRS	148	100%	100%	100%
Legalizaciones	46	100%	100%	100%
Notificaciones	0	N/A	N/A	N/A
Call Center	110	96.40%	100%	96.40%

Tabla No. 36 Calidad niveles del servicio por proceso

4.1 CALIDAD FRONT

4.1.1 PQRSDF Y PRESENCIAL

El proceso de valoración llevado a cabo en el modelo de experiencia de la Unión Temporal ASD-IQ incluye diferentes categorías de conductas que pueden impactar este modelo y conllevar a errores críticos de negocio, errores críticos de usuario final y errores no críticos. El ideal de esta segmentación se orienta a abarcar de manera integral los aspectos contenidos en las diferentes interacciones y propone alternativas de mejora, así como, reconocer y resaltar aspectos positivos.

El periodo de seguimiento para este informe comprende desde el 1 a 31 de marzo del 2026, incluyendo los servicios de PQRSDF y atención presencial (POI). Para el desarrollo del análisis de calidad, evaluación y desempeño de cada uno de nuestros asesores (10 agentes expertos), se ha implementado la siguiente matriz de valoración de manera trasversal en cada proceso e interacción.

4.1.2 Matriz de evaluación de Errores Críticos y no Críticos

A continuación, en la siguiente matriz se puede identificar la categoría e ítems de valoración con su respectivo porcentaje de impacto en el modelo de experiencia:

Peso (%)	Tipo Error	Dimensión
50%	Error No Crítico (ENC)	Uso de plantillas
20%		Lenguaje claro y comprensible
20%		Lenguaje incluyente
10%		Redacción – puntuación
100%	Error Crítico (ECU)	Redacción – ortografía
100%		Interpretación de la solicitud
100%		Oportunidad en la respuesta
100%		Pertinencia de la respuesta
100%		Procedimiento de gestión de PQRSDF
100%		Desempeño

Tabla No. 37 Matriz evaluaciones front

La cantidad de toma de muestras realizadas durante el periodo fue de 148 monitoreos, en promedio cada agente fue evaluado 14,8 veces. En el ejercicio se detectaron cero (0) errores no críticos y dos (2) errores críticos de usuario final. Estos monitoreos se realizaron de manera aleatoria e incluyendo el canal presencial.

4.1.2 Gestión de la calidad del Servicio por Canal

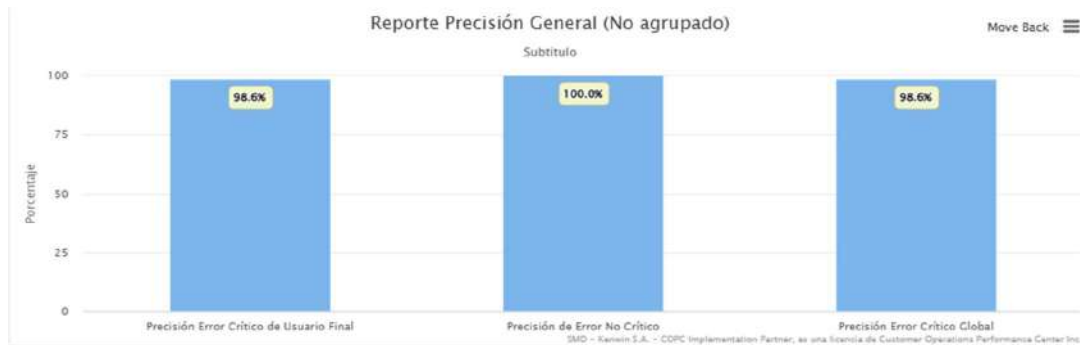
En cuanto a los acuerdos de servicio estipulados entre el Ministerio de Educación Nacional y Unión Temporal ASD-IQ para el mes de marzo se presenta la siguiente tabla:

ANS POR NIVEL DE SERVICIO	ANS ACORDADO	ANS EJECUTADO
Precisión error crítico de usuario: "ECU"	≥ 95%	99,32%
Precisión error crítico de negocio: "ECN"	≥ 95%	100,00%

Tabla No. 38 Estadísticas calidad front

4.1.4 Promedio de monitoreos por agente

A continuación, se presenta la cantidad de errores críticos y no críticos hallados en el mes de marzo, con la participación o porcentaje que representa cada uno.



Gráfica No. 20 Monitoreo por agente

GENERAL CAMPAÑA MARZO 2026									
Período Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitoreos Agente	Cantidad Evaluaciones Afectadas			Precisión de error		
				ECU	ECN	ENC	Error crítico de usuario (PECU)	Error crítico de negocio (PECN)	Error no crítico (PENC)
Mazo 1 AL 31	10	148	14,8	2	0	0	98,65%	100,00%	100,00%

Tabla No. 39 Resultados calidad front



Gráfica No. 21 Resultados calidad front

4.1.5 Promedio Monitoreo Por Canal

Canal	Cantidad			Cantidad de evaluaciones afectadas			Precisión de error		
	Agentes Evaluados	Monitores Efectuados	Promedio Monitores Agente	ECU	ECN	ENC	Error crítico de usuario (PECU)	Error crítico de negocio (PECN)	Error no crítico (PENC)
PQRSDF	9	148	16,4	2	0	0	98,65%	100%	100%
PRESENCIAL	1	7	7,0	0	0	0	100%	100%	100%

Tabla No. 40 Monitoreo por canal



Gráfica No. 22 Resultados por proceso Front

4.1.6 Histórico de Precisión

Semestre	Precisión		
Mes	Error crítico de usuario (PECU)	Error crítico de negocio (PECN)	Error no crítico (PENC)
DICEMBRE	100,00%	100,00%	100,00%
ENERO	98,89%	100,00%	100,00%
FEBRERO	99,05%	100,00%	100,00%
MARZO	98,65%	100,00%	100,00%

Tabla No. 41 Histórico precisión

4.1.7 Errores Críticos

Error Crítico de Usuario Final marzo



Gráfica No. 23 ECUF Front

ÍTEM ERROR CRÍTICO DE USUARIO FINAL	No ERRORES	% PARTICIPACIÓN
Pertinencia de la respuesta	2	100,00%
TOTAL AFECTACIONES	2	100,00%

Tabla No. 42 Error crítico front



Gráfica No. 24 ECUF Front

4.1.8 Errores Críticos de Negocio Marzo

ÍTEM ERROR CRÍTICO DE NEGOCIO	No ERRORES	% PARTICIPACIÓN
Sin afectación	0	0,00%
TOTAL AFECTACIONES	0	0,00%

Tabla No. 43 ECN Front

4.1.9 Histórico Errores Críticos de Usuario Final

ERROR CRÍTICO DE USUARIO FINAL				
ÍTEM	ENE	FEB	MAR	TOTAL
Pertinencia de la respuesta	1	3	2	6
Redacción – ortografía	1	0	0	1
Total	2	3	2	7

Tabla No. 44 ECUF Front

4.1.10 Histórico Errores Críticos de Negocio

ERROR CRÍTICO DE NEGOCIO				
ÍTEM	ENE	FEB	MAR	TOTAL
SIN AFECTACIÓN	0	0	0	0
Total	0	0	0	0

Tabla No. 45 ECN Front

4.1.11 Histórico Errores Críticos Por Agente

AGENTE	ENE	FEB	MAR	TOTAL
Marcela Paola Ávila Ramos	0	2	0	2
John Alexander Díaz	0	0	2	2
Jenny Saavedra	1	0	0	1
Nicole Juliana Beltrán	1	0	0	1
Hellen Viviana Sánchez	0	1	0	1
Total	2	3	2	7

Tabla No. 46 Histórico EC



Gráfica No. 25 Histórico no crítico Front

4.1.12 Histórico de error crítico de usuario final

ERROR CRÍTICO DE USUARIO FINAL				
ÍTEM	ENE	FEB	MAR	TOTAL
Pertinencia de la respuesta	1	3	2	6
Redacción – ortografía	1	0	0	1
Total	2	3	2	7

Tabla No. 47 ECUF Front

4.1.13 Errores No Críticos

Respecto al hallazgo de errores no críticos durante este periodo el porcentaje de errores cuantitativos es de 0 (cero) en errores no críticos y dos (2) en errores críticos en total se halló 1 errores en 148 monitoreos diferentes. Estos hallazgos se relacionan con la pertinencia en la respuesta.

Durante el período correspondiente al informe mensual, se desempeñaron funciones de revisora, llevando a cabo la verificación y análisis de un volumen aproximado de entre 70 y 120 casos diarios. Este incremento en la carga operativa obedeció a una contingencia presentada en la gestión de PQRS, lo cual exigió una mayor capacidad de respuesta, priorización y rigurosidad en la revisión de cada caso. A pesar de las condiciones excepcionales, se mantuvieron los estándares de calidad establecidos, garantizando la adecuada evaluación y trazabilidad de las solicitudes gestionadas.

4.1.14 LEGALIZACIONES

Durante el mes de marzo se realizó el ejercicio de control de calidad de los diferentes procesos que conforman el sistema de gestión documental del Ministerio de Educación Nacional. La recolección de las muestras se llevó a cabo mediante un formulario diseñado específicamente para este propósito, herramienta que facilita la centralización de la información, la estandarización de los criterios de evaluación y la consolidación de datos precisos para la toma de decisiones.

Cada monitoreo registrado permitió generar alertas tempranas, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad del servicio, tanto al interior de la entidad como en la atención brindada a la ciudadanía.

4.1.15 Matriz de Calidad

CATEGORIA	ÍTEM DE VALORACIÓN
ERROR NO CRÍTICO	No aplica la plantilla establecida o la modifica, aunque el contenido general es coherente con la devolución.
	Utiliza terminología técnica o frases informales que dificultan la comprensión del mensaje por parte del ciudadano.
	Presenta faltas en los signos de puntuación que afectan la claridad o formalidad del texto.
ERROR CRÍTICO DE USUARIO FINAL	Se identifican faltas ortográficas que comprometen la calidad de la comunicación escrita.
	No identifica errores, omisiones o interpreta de manera incorrecta lo requerido por el ciudadano.
	Supera el tiempo máximo establecido para gestionar la solicitud.
	La respuesta emitida se ajusta de manera adecuada a la necesidad expresada por el ciudadano.
	Evalúa el volumen de casos escritos gestionados por agente en un periodo determinado (día, semana y/o mes).

4.1.16 Acuerdo del Nivel de servicio

PROCESO	CANTIDAD MUESTRA	ANS PECUF	ANS PECN	ANS TOTAL
Front	0	N/A	N/A	N/A
PQRS	148	100%	100%	100%
Legalizaciones	46	100%	100%	100%
Notificaciones	0	N/A	N/A	N/A
Call Center	110	96.40%	100%	96.40%

Tabla No. 48 ECUF Front

La medición de los niveles de calidad del servicio por proceso evidencia un desempeño sobresaliente en la mayoría de los casos. Los procesos de PQRS y Legalizaciones alcanzaron un cumplimiento del 100% en todos los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), destacándose por su consistencia y eficacia.

Por su parte, el proceso de Call Center presentó un cumplimiento del 96,40% en el ANS PECUF y en el ANS Total, y del 100% en el ANS PECN, lo que indica una leve oportunidad de mejora frente al cumplimiento total. Finalmente, los procesos de Front y Notificaciones no registraron muestras durante el periodo evaluado, por lo cual no fue posible realizar medición.

4.1.17 Resultados del mes

LEGALIZACIONES MARZO 2026									
Período Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitores Agente	Cantidad Evaluaciones Afectadas			Precisión de error		
				ECU	ECN	ENC	Error crítico de usuario (PECU)	Error crítico de negocio (PECN)	Error no crítico (PENEC)
MARZO 1 AL 31	6	46	7,7	0	0	0	100,00%	100,00%	100,00%

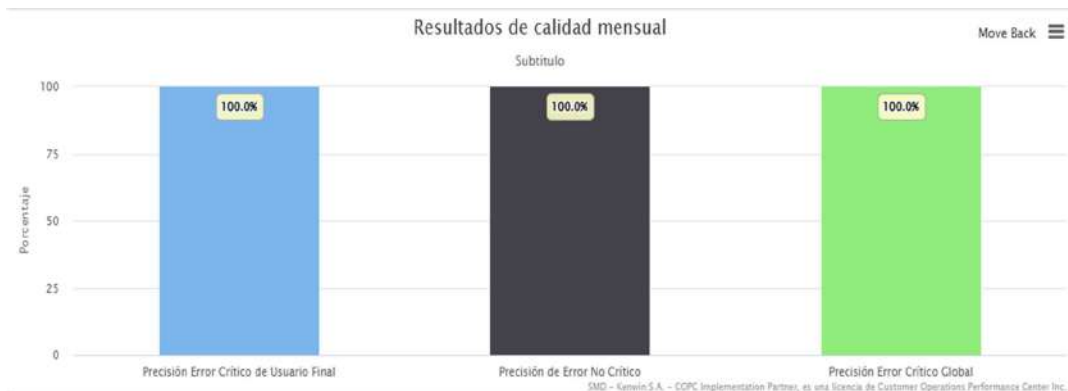
Tabla No. 49 Resultados mes Front



Gráfica No. 26 Resultados del mes calidad front

4.1.18 PRECISIÓN DE CALIDAD GLOBAL

Durante el mes de marzo se ejecutaron 46 monitoreos al proceso de legalizaciones sobre una muestra de 6 agentes, evidenciando un nivel de cumplimiento del 100% en el indicador de precisión de error crítico global. Este resultado refleja un desempeño superior frente a la meta establecida para el periodo.



Gráfica No. 27 PEC Global

➤ ERROR CRÍTICO DE NEGOCIO

ÍTEM ERROR CRÍTICO DE NEGOCIO	No ERRORES	% PARTICIPACIÓN
Sin afectación	0	100,00%
TOTAL AFECTACIONES	0	100,00%

Tabla No. 50 ECN Front

Durante el mes de marzo, a partir del análisis de las 46 muestras evaluadas, se evidenció que el equipo de legalizaciones no presentó afectaciones en su desempeño, alcanzando un nivel de cumplimiento del 100%. Este resultado se atribuye a la efectividad de las capacitaciones implementadas durante el periodo, las cuales contribuyeron al fortalecimiento de las competencias del equipo y a la mejora en la calidad del proceso.

4.2 CALIDAD CALL CENTER

El presente informe comprende desde el 1 a 31 de marzo del 2026; en el cual, se ha conservado aun la división en dos grupos, recordando que el mes anterior al ingresar varios agentes nuevos. De acuerdo con lo anterior, se mantiene el grupo de Agentes MEN Call, correspondiente a los antiguos y En curva de aprendizaje, quienes llevan menos de dos meses en operación.

En ese sentido, durante el mes, se llevó a cabo una capacitación dinámica enfocada en la entrega de información precisa y veraz, lo cual facilitó un análisis sobre el impacto comunicativo y la recepción de información y requerimiento por parte de la ciudadanía. Asimismo, se desarrolló una actividad de sensibilización mediante un caso prácticos de reflexión, con el fin de promover la empatía y corregir posibles deficiencias en la calidad de la información brindada.

Dicha capacitación fue proyectada para el mes de marzo, considerando las afectaciones críticas del mes anterior. Por otro lado, se realizó un preturno para prevenir afectaciones en el ítem de cierre de llamada, el cual, está contemplada la finalización del servicio, relacionada a verificar que se entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir; esto, de acuerdo al protocolo de atención a la ciudadanía; toda vez que, se identificó que a mediados del mes se estaba presentando mayor afectación en el mencionado ítem. No obstante, por temas del aumento de la duración de las interacciones, operación solicito que solo se confirmara la claridad de la información y se empezó a aplicar a partir del 13 marzo del año en curso.

En cuanto a la matriz de aleatoriedad, se continuó manejando y se proyectó desde el inicio del mes la programación, permitiendo obtener una transacción de los agentes, a una hora y día determinado; esto, para que se lleve a cabo de forma objetiva y no personal, mitigando inconformidades en la selección de interacciones a monitorear por parte de los agentes.

4.3 Acuerdo del Nivel de servicio

ANS POR NIVEL DE SERVICIO	ANS ACORDADO	ANS EJECUTADO
Precisión de error crítico de Usuario Final "ECUF"	≥ 95%	96.4%
Precisión de error crítico de Negocio "ECN"	≥ 95%	100.0%

Tabla No 51. ANS Nivel de Servicio Call Center

4.4 Resultados del mes general Call Center

RESULTADO GENERAL CALL CENTER									
Periodo evaluado	General agentes evaluados			Cantidad evaluaciones afectadas			Cumplimiento		
	Agentes MEN Call	Agentes en Curva de aprendizaje	Promedio monitoreos Agente	ECUF	ECN	ENC	% PECUF	% PECN	% PENC
Marzo 1 a 31	8	7	7.3	4	0	53	96.4%	100%	97.6%

Tabla No. 52 Resultados mes general Call Center

En el desglose del Call Center para marzo, se evaluaron un total de 110 muestras que integran tanto a agentes antiguos como a personal en curva de aprendizaje. Los resultados muestran una precisión en errores críticos de usuario final del 96.40%, derivado de 4 afectaciones registradas. Por otro lado, la precisión en errores críticos de negocio alcanzó un cumplimiento del 100%, al no presentarse ninguna incidencia. Finalmente, en cuanto a errores no críticos, se contabilizaron 53 afectaciones, lo que sitúa el cumplimiento de este indicador en un 97.60%.



Gráfica No. 28 Resultados del mes

4.5 ANALISIS DETALLADO DE RESULTADOS DE CALIDAD MARZO DEL CALL CENTER

En principio se debe señalar que se realizó una evaluación de calidad de manera independiente para los agentes antiguos y otro para los agentes en curva de aprendizaje, como se mencionó al inicio del presente informe. Por consiguiente, se inicia a exponer la calidad de 8 agentes considerados como antiguos y reconocidos en la plataforma de Kenwin como Agentes MEN Call.

4.6 PRECISIÓN DE CALIDAD GLOBAL

Cantidad de transacciones	Transacciones afectadas	Precisión Error Crítico Global
62	2	96.80%

Tabla No. 53 Resultados Agentes Men Call

En el mes de marzo, se registró un total de 62 monitoreos en el call center a 8 agentes, obteniendo un resultado en la precisión de error crítico global de 96.8% de cumplimiento, generando un efecto por encima del 95% y por debajo del 100% a causa de dos afectaciones críticas la cantidad de la muestra.



Grafica No. 29 PEC Global

4.7 PRECISIÓN DE ERRORES POR TIPOLOGÍAS

Cantidad de transacciones	Cantidad afectaciones PECUF	PECUF	Cantidad afectaciones PECN	PECN	Cantidad afectaciones PENC	PENC
62	2	96.8%	0	100.0%	28	97.8%

Tabla No. 54 Resultados por tipologías

En agentes MEN Call se evidencia la PECUF con un cumplimiento de 96.8%, esto a causa de dos afectaciones, sobre 2 monitoreos de una muestra de 62 en total que se realizaron, mientras que la PECN se encuentra en un 100% de cumplimiento. Ahora bien, en la PENC se encuentra en un 97.8%, evidenciando oportunidad de mejora con 28 afectaciones, sobre los 21 ítems en la totalidad de las 62 auditorias.



Grafica No. 30 Errores por tipología

4.8 PRECISIÓN DE ERRORES POR CANAL

Canal de Atención	Cantidad Transacciones	Cantidad afectaciones ECUF	Precisión Error Crítico de Usuario Final	Cantidad afectaciones ECN	Precisión Error Crítico de Negocio	Cantidad afectaciones ENC	Precisión de Error No Crítico	Precisión Error Crítico Global
MEN - ATENCIÓN TELEFÓNICA	47	2	95,7%	0	100,0%	19	98,0%	95,7%
MEN - CHAT	12	0	100,0%	0	100,0%	8	96,7%	100,0%
MEN - VIDEO LLAMADA	1	0	100,0%	0	100,0%	1	96,0%	100,0%
MEN - WEB CALLBACK	2	0	100,0%	0	100,0%	0	100,0%	100,0%

Tabla No. 55 PEC y PENC Por canal de atención

Respecto al comportamiento de la calidad por canal de atención en el Call Center, se presentan los siguientes resultados:

- Atención Telefónica: Con 47 monitoreos, alcanzó un cumplimiento global en PEC del 95.7% (2 afectaciones en PECUF) y un 98.0% en PENC (19 afectaciones).
- Chat: Sobre 12 monitoreos, obtuvo un cumplimiento del 100% en PEC y un 96.7% en PENC, derivado de 8 transacciones afectadas.
- Videollamada: Con un monitoreo realizado, registró un 100% en PEC y un 96.0% en PENC.
- Web Callback: Con 2 monitoreos, logró un cumplimiento del 100% en ambas precisiones.

Es importante resaltar que la precisión de negocio se mantuvo en un sólido 100% de cumplimiento de manera transversal en todos los canales evaluados.

4.9 PRECISIÓN POR ATRIBUTO

➤ Errores críticos

Atributo	Cantidad	Total	Porcentaje
Contesta y atiende la interacción	✘ 60	62	96,8%
Información brindada responde a la necesidad del ciudadano	✔ 62	62	100,0%
Información Completa	✔ 62	62	100,0%
Información Correcta	✔ 62	62	100,0%
Preguntas Filtro	✔ 62	62	100,0%
Respeto al ciudadano (a)	✔ 62	62	100,0%

Tabla No. 56 Atributo por ECUF

En el caso de la precisión de errores críticos, solo se entregará información en lo que respecta a la Precisión de error crítico de usuario final, considerando que no se presentaron errores críticos en otras tipologías. De acuerdo con lo anterior, se observa que el ítem afectado es: Contesta y atiende la interacción; esto, debido a que no contesta la interacción dentro de los cinco segundos establecidos en el protocolo de atención a la ciudadanía, superando hasta el doble de tiempo.



Grafica No. 31 Atributo por ECUF

➤ **Errores no críticos**

En cuanto al análisis de errores no críticos, se identificó la afectación de 9 de los 21 atributos evaluados. El rubro de mayor incidencia fue el Cierre de llamada con 15 casos, seguido por Vocalización adecuada / Digitación con 4 afectaciones. Por su parte, los atributos de Fluidez verbal/escrita y Uso de guiones registraron 2 incidencias cada uno. Finalmente, con una afectación unitaria, se encuentran: Coherencia, Escucha y lectura activa, Registro PQRSDF, Tiempos de espera y Vocabulario adecuado. El detalle de estas cifras se presenta en la siguiente tabla:

Atributo	Cantidad	Total	Porcentaje
Cierre de llamada	47	62	75,8%
Vocalización adecuada / Digita Correctamente	58	62	93,5%
Fluidez verbal y escrita	60	62	96,8%
Uso de guiones	60	62	96,8%
Coherencia durante la interacción	61	62	98,4%
Escucha y Lectura Activa	61	62	98,4%
Registro PQRSDF	61	62	98,4%
Tiempos de Espera	61	62	98,4%
vocabulario adecuado	61	62	98,4%
Actitud de servicio	62	62	100,0%
Controlar y estructurar la interacción	62	62	100,0%
Duración de la interacción	62	62	100,0%
Empatía con el ciudadano (a)	62	62	100,0%
Etiqueta y protocolo	62	62	100,0%
Personaliza la interacción	62	62	100,0%
Realiza consulta en aplicativos	62	62	100,0%
Solicitud de datos	62	62	100,0%
Sustenta y/o justifica la información brindada	62	62	100,0%
Tono de voz / Uso de plantillas	62	62	100,0%
Transmite seguridad al ciudadano(a)	62	62	100,0%
Uso adecuado del Mute y Hold	62	62	100,0%

Tabla No. 57 Errores no Críticos

4.10 CALIDAD POR AGENTE

➤ CALIDAD AGENTE ERROR CRITICO

A continuación, se da a conocer la calidad emitida de manera global y de errores no críticos por los agentes, se destaca que siete de los ocho agentes mantuvieron un desempeño libre de errores críticos. La única excepción corresponde a la agente Katherine Lizet Peinado Real, quien registró una incidencia crítica, finalizando el periodo con un cumplimiento del 81.8% sobre un total de 11 transacciones. En cuanto a la precisión de errores no críticos, si bien la totalidad del equipo presentó alguna afectación, todos lograron superar el umbral del 95% de cumplimiento

Usuario	Transacciones	Cantidad afectaciones PEC	Error Crítico Global	Cantidad afectaciones PENC	Error No Crítico
Pinado Real, Katherine Lizet	11	2	81,8%	9	96,0%
Riaño Beltran, Karen Lorena	7	0	100,0%	1	99,3%
Espitia, Nancy Viviana	7	0	100,0%	1	99,3%
Aguirre Obando, Luz Mayerly	6	0	100,0%	4	96,7%
Martínez Pinilla, Claudia Milena	5	0	100,0%	4	96,0%
Sanchez, Monica Andrea	8	0	100,0%	4	97,5%
Betancourt Arboleda, Sandra Milena	8	0	100,0%	3	98,4%
Espitia Garcia, Franklin Leonardo	10	0	100,0%	2	99,0%

Tabla No. 58 Calidad agente EC y NC

4.11 PARETO DE ATRIBUTOS AFECTADOS

En cuanto al análisis de atributos de calidad, se han identificado aquellos con mayor impacto en el desempeño, realizando el análisis de Pareto. Los factores críticos identificados, en orden de relevancia, son: Cierre de la llamada (ENC), Vocalización adecuada/Digita Correctamente (ENC), Uso de guiones (ENC), Fluidez verbal y escrita (ENC), Contesta y atiende la interacción (ECUF), Tiempos de Espera (ENC), vocabulario adecuado (ENC), Coherencia durante la interacción (ENC), Escucha y Lectura Activa (ENC) y Registro PQRSDf (ENC)



Gráfica No. 32 Pareto de atributos afectados

4.12 COMPARACIÓN DE RESULTADOS MES ANTERIOR

Al realizar la comparativa entre periodos, se observa un ligero descenso en el cumplimiento de errores críticos, pasando de un 97.7% el mes anterior a un 96.8% en marzo (-0.9%). Esta variación se atribuye principalmente a la fluctuación en el tamaño de la muestra y al proceso de estabilización del equipo, el cual se encuentra aún en su segundo mes de implementación. De igual manera, el indicador de errores no críticos registró una disminución del 1.1% (de 98.9% a 97.8%), tendencia también relacionada con el ajuste en el volumen del muestreo.

Supervisor	Período	Transacciones	Error Crítico Global	Error No Crítico
JOSE ARMANDO, ALARCON CAICEDO	Feb 1, 2026	86	97,7%	98,9%
JOSE ARMANDO, ALARCON CAICEDO	Mar 1, 2026	62	96,8%	97,8%

Tabla No. 59 Comparativo mes anterior

4.13 AGENTES EN CURVA DE APRENDIZAJE

➤ PRECISIÓN DE CALIDAD GLOBAL

Cantidad de transacciones	Transacciones afectadas	Precisión Error Crítico Global
48	2	95.80%

Tabla No. 60 PEC Agentes en curva de aprendizaje

Respecto al desempeño de los agentes en curva de aprendizaje, el grupo está conformado actualmente por 7 personas: cinco iniciaron a contestar interacciones el 19 de enero, mientras que las dos restantes se integraron el 2 de febrero y el 9 de marzo, respectivamente. Durante este periodo, se realizaron 48 auditorías, identificando 2 afectaciones críticas, lo que sitúa el cumplimiento en la precisión de error crítico en un 95.8%.



Grafica No. 33 PEC Global Agentes en curva de aprendizaje

➤ PRECISIÓN DE ERRORES POR TIPOLOGÍAS

Cantidad de transacciones	Cantidad afectaciones PECUF	PECUF	Cantidad afectaciones PECN	PECN	Cantidad afectaciones PENC	PENC
48	2	95.8%	0	100.0%	25	97.4%

Tabla No. 61 Resultados por tipologías en Agentes en curva de aprendizaje

Ahora bien, en el análisis por tipología de error para este grupo, se observan los siguientes resultados:

- Precisión de Error Crítico de Usuario Final (PECUF): Registró un cumplimiento del 95.8%, derivado de 2 afectaciones identificadas en los 8 atributos evaluados sobre el total de la muestra.
- Precisión de Error Crítico de Negocio (PECN): Alcanzó un cumplimiento del 100%, al no presentarse ninguna incidencia en este rubro.
- Precisión de Error No Crítico (PENC): Se situó en un 97.4%, resultado de 25 afectaciones distribuidas en los 21 ítems que componen las 48 auditorías realizadas.

Este comportamiento refleja un control absoluto sobre los procesos del negocio, concentrando las oportunidades de mejora principalmente en los criterios de forma y experiencia de usuario.



Grafica No. 34 Errores por tipología

➤ PRECISIÓN DE ERRORES POR CANAL

Respecto al desempeño por canal de atención del personal en curva de aprendizaje, se presentan los siguientes resultados detallados:

- Atención Telefónica: Con una participación de 39 monitoreos, alcanzó un cumplimiento en PEC del 94.9% (debido a 2 afectaciones en PECUF) y un 97.1% en PENC (23 afectaciones).
- Chat: Sobre 7 monitoreos, logró un cumplimiento del 100% en PEC y un 99.3% en PENC, derivado de una única afectación.
- Web Callback: Con 2 monitoreos realizados, obtuvo un 100% en PEC; no obstante, la PENC se situó en 97.5% a causa de una afectación registrada.

Es importante resaltar que la Precisión de Error Crítico de Negocio (PECN) mantuvo un cumplimiento del 100% de manera transversal, al no reportar incidencias en ninguno de los canales evaluados.

Canal de Atención	Cantidad Transacciones	Cantidad afectación es ECUF	Precisión Error Crítico de Usuario Final	Cantidad afectaciones ECN	Precisión Error Crítico de Negocio	Cantidad afectaciones ENC	Precisión de Error No Crítico	Precisión Error Crítico Global
MEN - ATENCION TELEFONICA	39	2	94.90%	0	100,0%	23	97.10%	94.90%
MEN - CHAT	7	0	100,0%	0	100,0%	1	99.30%	100,0%
MEN - WEB CALLBACK	2	0	100,0%	0	100,0%	1	97.50%	100,0%

Tabla No. 62 PEC y PENC Por canal de atención

➤ **ERROR CRÍTICO**

Atributo	Cantidad	Total	Porcentaje
Preguntas Filtro	✖ 46	48	95.8%
Contesta y atiende la interacción	✔ 48	48	100,0%
Información brindada responde a la necesidad del ciudadano	✔ 48	48	100,0%
Información Completa	✔ 48	48	100,0%
Información Correcta	✔ 48	48	100,0%
Respeto al ciudadano (a)	✔ 48	48	100,0%

Tabla No. 63 Atributo por ECUF Agente en curva de aprendizaje

En cuanto al análisis de errores críticos, el reporte se enfocará exclusivamente en la Precisión de Error Crítico de Usuario Final (PECUF), dado que no se registraron incidencias en las demás tipologías críticas. Dentro de esta categoría, se identificó que las dos afectaciones reportadas corresponden al atributo: 'Preguntas filtro'. Este hallazgo puntual representa la única oportunidad de mejora detectada en términos de criticidad para el periodo.



Grafica No. 35 Atributo por ECUF

➤ ERROR NO CRÍTICO

Con relación a la Precisión de Errores No Críticos (PENC), se identificó que, de los 21 atributos evaluados, 5 presentaron afectaciones distribuidas en las 48 auditorías realizadas. Los hallazgos se concentran principalmente en los siguientes ítems: Cierre de llamada con 18 afectaciones, Tiempos de espera 3, Vocabulario adecuado 2, “Fluidez verbal y escrita” y “Solicitud de datos” con 1 afectación cada uno. El detalle de este comportamiento se refleja en la siguiente tabla:

Atributo	Cantidad	Total	Porcentaje
Cierre de llamada	30	48	62,5%
Tiempos de Espera	45	48	93,8%
vocabulario adecuado	46	48	95,8%
Fluidez verbal y escrita	47	48	97,9%
Solicitud de datos	47	48	97,9%
Actitud de servicio	48	48	100,0%
Coherencia durante la interacción	48	48	100,0%
Controlar y estructurar la interacción	48	48	100,0%
Duración de la interacción	48	48	100,0%
Empatía con el ciudadano (a)	48	48	100,0%
Escucha y Lectura Activa	48	48	100,0%
Etiqueta y protocolo	48	48	100,0%
Personaliza la interacción	48	48	100,0%
Realiza consulta en aplicativos	48	48	100,0%
Registro PQRSDF	48	48	100,0%
Sustenta y/o justifica la información brindada	48	48	100,0%
Tono de voz / Uso de plantillas	48	48	100,0%
Transmite seguridad al ciudadano(a)	48	48	100,0%
Uso adecuado del Mute y Hold	48	48	100,0%
Uso de guiones	48	48	100,0%
Vocalización adecuada / Digita Correctamente	48	48	100,0%

Tabla No. 64 Errores no Críticos Agentes en curva de aprendizaje

4.14 CALIDAD POR AGENTE

➤ CALIDAD AGENTE PEC y ENC

Respecto al desempeño global de los agentes en curva de aprendizaje, se identificaron errores críticos en 2 casos, Debido a esto, sus resultados de cumplimiento se situaron por debajo del 95%, comportamiento esperado dentro de la etapa de adaptación y dominio del producto. Por otro lado, aunque se registraron errores no críticos en la totalidad del grupo, los puntajes se mantuvieron sobre el umbral del 95%, lo que se considera un resultado satisfactorio para esta fase

Usuario	Transacciones	Cantidad afectaciones PEC	Error Crítico Global	Cantidad afectaciones PENC	Error No Crítico
Gomez Bonilla, Luz Stella	6	1	83,3%	2	98,3%
Barragan Rojas, Ashley Michelli	11	1	90,9%	2	99,1%
Mahecha Forero, Gisell Galatea	7	0	100,0%	4	97,1%
Saavedra bohorquez, Paula Estefanía	6	0	100,0%	3	97,5%
Lopez Padilla, Angie Paola	3	0	100,0%	2	96,7%
Ramos Delgado, Jeimy Alejandra	6	0	100,0%	4	96,7%
Ramos, Francy Elena	9	0	100,0%	8	95,7%

Tabla No. 65 Calidad agente error crítico

4.15 PARETO DE ATRIBUTOS AFECTADOS

Asimismo, se aplicó un análisis de Pareto sobre los atributos afectados con el fin de jerarquizar las acciones de mejora. El principal detractor identificado es el Cierre de llamada (18 incidencias), el cual concentra la mayor oportunidad de intervención. Le siguen en relevancia los Tiempos de espera (3 casos), seguidos por Preguntas filtro (PECUF) y Vocabulario adecuado con 2 registros cada uno. Finalmente, con una incidencia mínima, se sitúan los atributos de Fluidez verbal y escrita y Solicitud de datos, con una afectación respectivamente.



Grafica No. 36 Pareto de atributos afectados

4.15.1 COMPARACIÓN DE RESULTADOS MES ANTERIOR

Al realizar la comparativa entre periodos, se observa un avance significativo en los niveles de cumplimiento, logrando un incremento del 5.1% al pasar del 93.7% en febrero al 98.8% en marzo. Esta evolución responde directamente a la superación de la fase inicial de implementación y al proceso de estabilización operativa del equipo, tras completar sus primeros dos meses de gestión.

Por otro lado, la precisión de errores no críticos registró un descenso del 1.4%, situándose en un 97.4% frente al 98.8% del mes anterior. Este resultado manifiesta la necesidad de reforzar las habilidades blandas en los procesos de atención. Es importante señalar que, en ambas precisiones, los porcentajes obtenidos se encuentran influenciados por la reducción del tamaño de la muestra en el periodo actual.

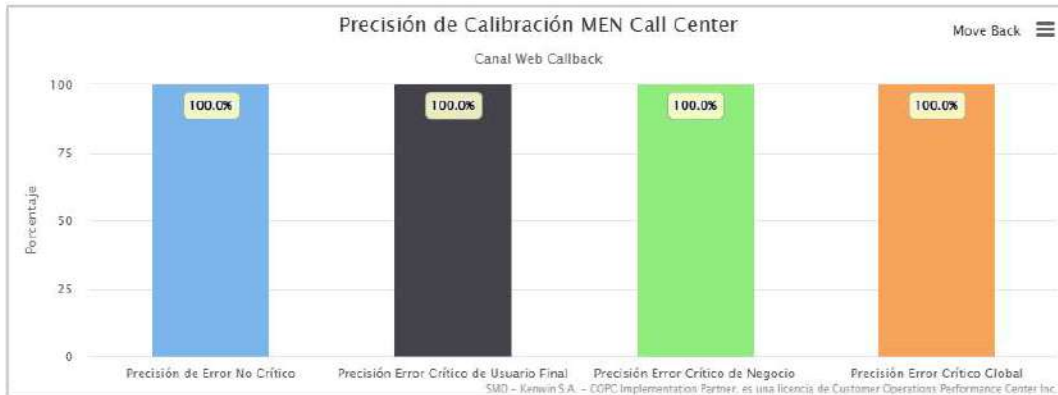
Supervisor	Período	Transacciones	Error Crítico Global	Error No Crítico
JOSE ARMANDO, ALARCON CAICEDO	Feb 1, 2026	63	93.7%	98.8%
JOSE ARMANDO, ALARCON CAICEDO	Mar 1, 2026	48	95.8%	97.4%

Tabla No. 66 Comparativo mes anterior

4.16 CALIBRACIÓN

En el mes de marzo se realizó una calibración al canal de Web Callback, entre el supervisor y la líder de calidad, por medio del aplicativo Kenwin, en el cual, tanto Informe de precisión general de la sesión por transacción y por calibrador, obtuvo un resultado del 100%

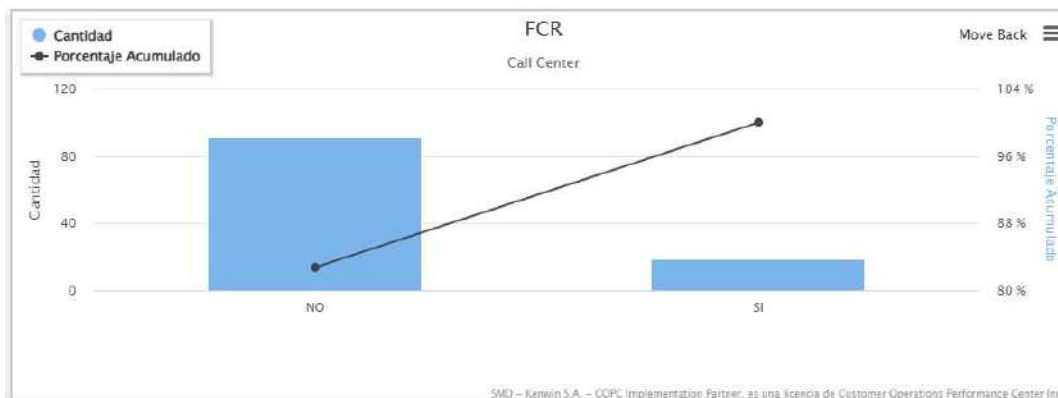
➤ INFORME GENERAL DE LA CALIBRACIÓN



Grafica No. 40 Informe calibración

➤ SOLUCION EN PRIMER CONTACTO

Se observa una tendencia a la baja en la Resolución en el Primer Contacto (FCR) a nivel global del Call Center. Esta situación se atribuye a la naturaleza de los trámites ante el MEN, los cuales requieren en su mayoría una gestión virtual o vía correo electrónico debido a la necesidad de adjuntar documentación que soporte. Adicionalmente, se identifica una limitación operativa, derivada del acceso restringido a información detallada dentro de los aplicativos, lo que impide una respuesta inmediata en la primera interacción.



Grafica No. 37 Solución en primer contacto

➤ TIPOS DE MONITOREO

En el mes de marzo solo se realizaron monitoreos grabados, debido al trabajo que se ha estado realizando a lo largo del mes, relacionado a los cambios de matriz; además, de las actividades adicionales por el área de calidad en participación formativa a la operación.



Grafica No. 38 Solución en primer contacto

4.17 HISTORICO DE CALIDAD

El análisis del comportamiento histórico de los últimos seis meses revela variaciones específicas según la tipología de error. Mientras que la PEC operó con total cumplimiento en el bimestre octubre-noviembre, la PENC presentó una leve desviación en octubre (98.6%) antes de estabilizarse. Tras la pausa operativa de diciembre por el cambio de proveedor, el reinicio de actividades en enero introdujo métricas en PECUF y ENC; en este periodo, solo se identificó un incumplimiento del ANS en enero (93.8%), mostrando una tendencia de ajuste desde entonces.

PERIODOS AUDITADOS	TIPOLOGÍA DE ERRORES		
	Error Crítico de Usuario Final (PECUF)	Error Crítico de Negocio (PECN)	Error No Crítico (PENC)
Octubre	100.0%	100.0%	98.6%
Noviembre	100.0%	100.0%	100.0%
Diciembre	N/A	N/A	N/A
Enero	93.8%	100.0%	99.1%
Febrero	97.7%	100.0%	98.9%
Marzo	96.8%	100.0%	97.8%

Tabla No. 67 Histórico De calidad

5. FORMACIÓN Y ENTRENAMIENTO

Tras realizar un análisis comparativo de los resultados obtenidos por ambos grupos, se observó los atributos que se vieron comprometidos en el proceso de monitoreo. Sin embargo, el ítem de Cierre de llamada destacó mayor debilidad con las otras afectaciones. Ante este panorama, y con el objetivo de mitigar estas falencias, se ha programado la capacitación mensual enfocada en fortalecer competencias de habilidades blandas con relación a las frases del cierre de llamada interiorizando la necesidad de validar la información entregada y ofrecer el servicio adicional, para reducir el margen de error en el servicio al ciudadano

TEMA	NOMBRE	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	No. SESIONES
Cierre de interacción	El Reto del Semáforo	Lograr que el agente interiorice el uso de frases de cierre (claridad y servicio adicional) de forma natural, reduciendo el olvido de estos protocolos en momentos de alta operación.	La actividad se desarrollará bajo un modelo de gamificación operativa, estructurado en tres fases: Fase de Sensibilización: Taller de "Contraste de Información" (Dinámica del laberinto). Se solicitará al Agente A que realice una solicitud de su interés. Fase de Implementación: Entrega del "Menú de Cierre" con estilos Empático, Ejecutivo y Cómplice. Se le entrega el caso al Agente B para que brinde solución de manera específica. Fase de Gamificación: Medición en tiempo real (Semáforo) donde se premia el uso consistente de las frases de validación y valor agregado. Se socializará para que interioricen la necesidad de preguntar si la información es clara y ofrecer el servicio adicional	1 Hora	4

Tabla No. 68 plan de capacitación mensual

5.1 EVALUACIÓN MENSUAL DE CONOCIMIENTO

PROCESO	CANTIDAD AGENTES	CANTIDAD PRESENTACIÓN DE AGENTES	PROMEDIO EVALUACIÓN MENSUAL
Call Center	15	15	9.87
Legalizaciones	11	11	9.91
Notificaciones	11	11	9.64
PQRSDF	7	7	10.00
Front	N/A	N/A	N/A
TOTAL PROMEDIO			9.85

Tabla No. 19 Resultados Evaluación mensual por proceso

El consolidado mensual de evaluaciones arroja un balance positivo con un promedio total de 9.65. Destaca el cumplimiento impecable en PQRSDF (10/10) y la consistencia en Legalizaciones y Call Center, ambos por encima del 9.80. Se identifica un margen de ajuste en Notificaciones (8.83). Cabe precisar que la unidad de Front fue excluida del promedio mensual, dado que el cargo está siendo ocupado por un colaborador nuevo en proceso de formación, lo que impide una medición estandarizada para este periodo.

5.2 EVALUACIÓN MENSUAL DE CONOCIMIENTO FRONT

La evaluación estuvo compuesta por 10 preguntas en formato de opción múltiple y falso/verdadero, abordando temáticas relacionadas con folios, procesos y documentación, con el fin de medir la profundidad de los conocimientos en legalizaciones, apostilla y la matriz de calidad. Como resultado, se obtuvo un promedio general de 100,0%. A nivel individual, los resultados evidencian un alto nivel de desempeño, registrándose únicamente un caso con una calificación de 9 sobre 10, correspondiente a un agente que respondió de manera incorrecta una de las preguntas.

DOCUMENTO	NOMBRE	NOTA
<u>1032511860</u>	David Jose Gonzalez León	10.0
<u>11007382544</u>	Ingrid Lorena Chacon Díaz	90.0
<u>52994449</u>	Daissy Katerine Ruiz Chivita	10.0
<u>80097509</u>	Andres Eduardo Rodriguez Pereira	10.0
<u>1033774244</u>	Laura Yaneth Gomez Santana	10.0
<u>52843085</u>	Jenny Alexandra Saavedra Torres	10.0
<u>80796096</u>	Leandro Octavio Morera Beltran	10.0
<u>1234639601</u>	Fausto Santiago Barrios Perez	10.0
<u>1019105191</u>	Manuel Fernando Sanabria Isaza	10.0
<u>1019078238</u>	Helen Milena García Rodriguez	10.0
PROMEDIO GENERAL		100.0%

Tabla No. 69 Evaluación Mensual Legalizaciones

La evaluación estuvo compuesta por 10 preguntas en formato de opción múltiple y verdadero/falso, orientadas a evaluar conocimientos en procesos, términos de notificación y circulares, con énfasis en la gestión de tutelas, comunicaciones internas y la aplicación de la matriz de calidad. Como resultado, se obtuvo un promedio general de 100,0%, evidenciando un alto nivel de apropiación de los contenidos evaluados. A nivel individual, se identificaron desviaciones mínimas, registrándose tres agentes con calificaciones de 9 y 8 sobre 10, asociadas a errores puntuales en una de las preguntas, sin que esto represente un impacto significativo en el desempeño global del equipo.

DOCUMENTO	NOMBRE	NOTA
<u>80759441</u>	Nick Scott Mc Cartney	90.0
<u>1026293539</u>	Paula Andrea Gonzalez Garcia	10.0
<u>1022344716</u>	Yully Yineth Cedeo Lizcano	10.0
<u>79499862</u>	Jhon Edward Olarte Gaona	80.0
<u>1018456540</u>	Dayana Smith Sanchez Bernal	90.0
<u>1012362902</u>	Mara Omaira Guerrero Herrera	10.0
<u>1102861316</u>	Jesus David Meza Toscano	10.0
<u>1022944238</u>	Laura Garavito Garavito	10.0
<u>53153430</u>	Anbar Yanira Hernandez Hernandez	10.0
<u>1022423422</u>	Jeison Andres Gomez Nova	10.0
PROMEDIO GENERAL		97.6%

Tabla No. 70 Evaluación Mensual Notificaciones

5.3 EVALUACIÓN MENSUAL DE CONOCIMIENTO CALL CENTER

La evaluación costó de 10 preguntas con formato de opción múltiple y falso/verdadero. Las preguntas incluyeron varios temas, relacionados con el SIMAT, Certificaciones, plataformas; también casos de comunicación de los ciudadanos, que permitieran profundidad en los conocimientos sobre convalidaciones, legalizaciones, apostilla, política de gratuidad, sistema maestro y por último, sobre la matriz de calidad. A continuación, se expone el resultado general con un promedio de 9.87% y resultados por agente, el cual, solo dos personas obtuvieron 9 de calificación sobre 10 al haber respondido de manera errada una de las preguntas.

No. Documento	Nombre	Calificación/10,00
1069054069	AGUIRRE OBANDO LUZ MAYERLY	9.00
1001204918	MAHECHA FORERO GISELL GALATEA	9.00
1015456399	Angie Paola Lopez Padilla	10.00
1014248812	PINADO REAL KATHERINE LIZET	10.00
1000614260	BARRAGAN ROJAS ASHLEY MICHELLI	10.00
52430221	FRANCY ELENA RAMOS	10.00
79645467	ESPITIA GARCIA FRANKLIN LEONARDO	10.00
52786747	MONICA ANDREA SANCHEZ	10.00
52476573	MARTINEZ PINILLA CLAUDIA MILENA	10.00
53068525	LUZ STELLA GOMEZ BONILLA	10.00
1072593302	JEIMY ALEJANDRA RAMOS DELGADO	10.00
1023868205	ESPITIA NANCY VIVIANA	10.00
1013589565	RIAO BELTRAN KAREN LORENA	10.00
53014715	BETANCOURT ARBOLEDA SANDRA MILENA	10.00
1010243720	SAAVEDRA BOHORQUEZ PAULA ESTEFANIA	10.00
Promedio general		9.87

Tabla No. 71 Nota evaluación mensual Agentes Call Center

5.4 CONCLUSIONES

En el marco del cumplimiento contractual, se evidencia la consecución de las metas establecidas, lo que permite consolidar un avance sostenido en la ejecución del contrato conforme a la planeación definida. A partir del análisis de los resultados contenidos en el presente informe, se identifican los siguientes aspectos relevantes:

- Se requiere el diseño e implementación de estrategias orientadas a mitigar la generación de vacíos en el modelo de atención, garantizando la continuidad y consistencia en la prestación del servicio (evidenciados en la revisión).
- Se observa la incorporación de nuevos ítems de valoración con afectación en los indicadores de calidad, lo cual hace necesario un ajuste integral del modelo de atención. Este deberá contemplar la estandarización de procesos y la definición de lineamientos

claros que promuevan la participación articulada en la atención al ciudadano (implementados a partir del próximo mes).

- Las oportunidades de mejora identificadas en la operación se concentran principalmente en el fortalecimiento de competencias comportamentales (habilidades blandas), impactando directamente la calidad del servicio. Estas brechas pueden ser abordadas mediante intervenciones formativas estructuradas.

Desempeño General y Calidad de la Experiencia en call center:

Se procesó una muestra robusta de 110 interacciones, alcanzando un cumplimiento consolidado del 96.4% en la Precisión del Usuario Final y un 97.6% en Errores No Críticos. Es notable que, a pesar de contar con casi un 50% de la plantilla en etapa de aprendizaje (7 de 15 agentes son nuevos), el cumplimiento global se mantiene por encima del 95%, lo que indica una curva de adaptación positiva.

En relación al análisis de Errores Críticos se debe considerar los siguientes puntos, debido a la división que existe de dos grupos del call center:

- Agentes Antiguos: La principal debilidad crítica es el "Contesta a tiempo la llamada". Aunque los agentes dominan el negocio (0% de error crítico de negocio), esta falla operativa impacta directamente en los indicadores de oportunidad y la percepción de servicio del ciudadano.
- Agentes Nuevos: El foco de atención se centra en el ítem de "Preguntas filtro". Esto sugiere que el personal nuevo aún está fortaleciendo la etapa de diagnóstico y exploración de la necesidad del usuario, lo que podría derivar en transferencias innecesarias o demoras en la resolución.

Por otra parte, la oportunidad en el protocolo de cierre de las interacciones, se identifica una falla transversal (tanto en antiguos como en nuevos) en el ítem "Cierre de llamada". Si bien es un error categorizado como "No Crítico", su recurrencia en ambos grupos señala una debilidad en el hábito de despedida, validación de dudas y ofrecimiento de servicios adicionales, afectando la calidez y el cierre formal de la experiencia.

Por último y muy positivo es el resultado de la precisión de error crítico de negocio, considerando que ningún agente tanto antiguo como nuevo presentó algún error en la mencionada tipología. Es decir, se está garantizando que la información técnica cumple con los lineamientos institucionales, asegurando la seguridad jurídica y operativa de la entidad.

5.5 ACCIONES SUGERIDAS

- Con base en los resultados del ciclo de monitoreo se sugieren las siguientes líneas de acción para fortalecer la calidad del servicio:
- Dar continuidad a los espacios de pre-turno como mecanismo de alineación operativa, orientados a la socialización de lineamientos, resolución de inquietudes y retroalimentación sobre la gestión diaria del área de calidad y la operación en general.
- Implementar jornadas de intervención con el equipo de trabajo, enfocadas en el análisis individual de fortalezas y oportunidades de mejora, complementadas con actividades prácticas sobre tipologías de escucha (activa y selectiva). Estas

acciones buscan fortalecer competencias clave para optimizar el desempeño en el canal presencial (POI) y mejorar los indicadores de calidad en la atención.

- Ejecutar una sesión de retroalimentación grupal enfocada en la importancia del indicador "Contesta a tiempo", puede ser mediante preturno recordando el protocolo de atención a la ciudadanía para mitigar el impacto indirecto al ciudadano y reducir los tiempos de espera, reforzando la agilidad operativa en el inicio de la interacción.
- Entregar a los agentes el documento que se creó en la capacitación mensual correspondiente al mes de febrero sobre preguntas filtro, permitiendo apoyo del mismo al momento de las interacciones.
- Estandarizar el protocolo de Cierre, reforzando mediante el documento de Protocolo de atención a la ciudadanía y mediante la capacitación mensual (Ya diseñada) sobre la dinámica de validación de claridad de la información y entrega de insignia por realizarlo.
- Sostenibilidad del desempeño en legalizaciones
Consolidar y estandarizar las buenas prácticas que permitieron alcanzar el 100% de cumplimiento en los indicadores de calidad, asegurando su continuidad operativa.
- Fortalecimiento del proceso de notificaciones
Reforzar los conocimientos asociados a términos, circulares y gestión de tutelas, considerando las desviaciones mínimas evidenciadas en las evaluaciones de conocimiento.
- Optimización del proceso de evaluación y seguimiento
Mantener esquemas de evaluación periódica que permitan validar la apropiación del conocimiento y detectar oportunamente posibles brechas.
- Gestión del conocimiento y mejora continua
Integrar los resultados de monitoreo y evaluación como insumo clave para la actualización de contenidos y lineamientos operativos.