

INFORME DE GESTION DEL SERVICIO



MEN PQRS
Informe:005
Orden de compra 148893 de 2025
4-12-2025

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
10.	ESTADISTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO.....	21
10.1	Resultados Generales Calidad	21
10.2.	Promedio de Monitoreos por Profesional.....	23
10.3.	Promedio de Precisión de Errores	23
10.3.1.	Oportunidades de Mejora	24
10.3.2.	Fortalezas	25
11.	ESTADISTICAS DE LA GESTIÓN DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	26
12.	PLANES DE ACCIÓN CALIDAD	31
13.	RESULTADOS Y PRÓXIMAS ACCIONES SOBRE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMACIÓN	36
14.	ASPECTOS RELEVANTES SOBRE LA GESTION DE PQRS	37
15.	CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES.....	39

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 noviembre 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.

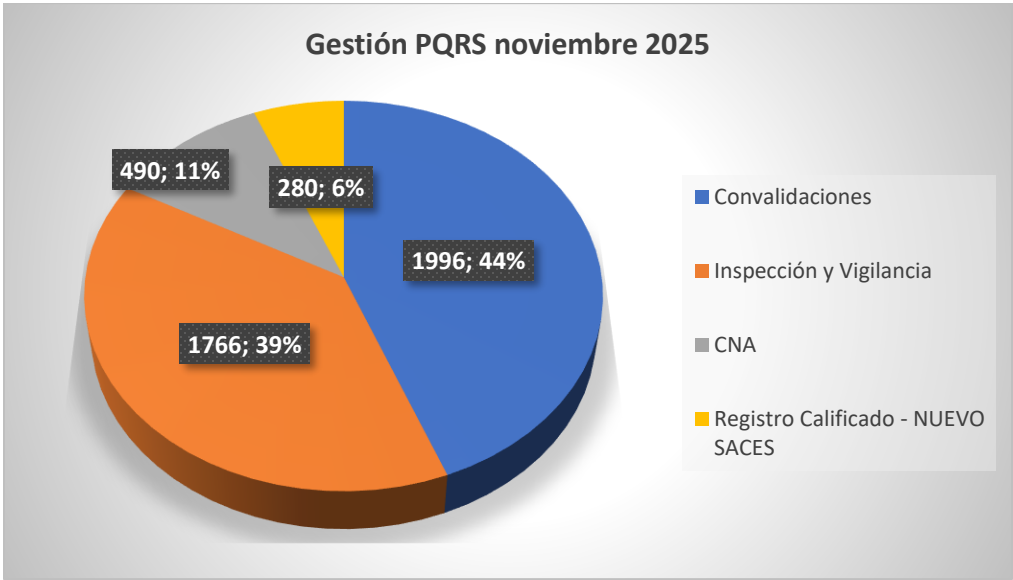
4. PROCESOS Y CANTIDADES DE PQRS GESTIONADAS

El equipo de agentes profesionales logró atender durante los 18 días hábiles del mes de noviembre **4.532 PQRS**, gestionando proyectos de respuesta por procesos de la siguiente manera:

GRUPO	TOTAL PQRS
Convalidaciones	1996
Inspección y Vigilancia	1766
CNA	490
Registro Calificado - NUEVO SACES	280
Total general	4532

Tabla1: Total PQRS noviembre 2025 - fuente: Tipificador diario PQRS

Grafica 2. Gestión de PQRS del 01 al 30 de noviembre de 2025



fuelle: Tipificador diario PQRS

5. ASPECTOS GENERALES

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

Dependencia	Observaciones
GRUPO CONVALIDACIONES	Durante el mes de noviembre, los agentes profesionales, realizaron normalmente la gestión de PQRS. La meta establecida es de 15 radicados por día, sin embargo, se evidencia un promedio de gestión por agente de 19 radicados diarios.

	Se realizan las respectivas mesas de trabajo los lunes de cada semana para validación de temas varios, donde contamos con el apoyo de Danny Mauricio Suarez, profesional especializado de la Subdirección encargado de la revisión de PQRS en el SGDEA, para atender las PQRS con mayor complejidad. Durante el mes, se recibieron indicaciones por parte del Coordinador del grupo de Convalidaciones del MEN Felipe Lizarazo, sobre los lineamientos técnicos y roles de trabajo. 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 noviembre, los agentes profesionales realizaron normalmente la gestión de PQRS, realizando aproximadamente 12 radicados diarios. 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: 4, 5, 6, 7, 27 y 28 de noviembre de 2025 (cambio de revisor ad hoc en el aplicativo de gestión documental -SGDEA- al profesional Hermes David Mateus García) 19, 20 y 21 de noviembre (priorización de peticiones provenientes de los entes de control y las tareas relacionadas con los insumos de tutela.). Por estos días se designó un revisor ad hoc, debido a que el coordinador se encontraba cumpliendo otras funciones encomendadas por el subdirector. Se llevaron a cabo sesiones y mesas de trabajo con el coordinador Néstor Alberto Rivera y el equipo de PQRS, con el propósito de resolver dudas y abordar temas relevantes para el desarrollo del proceso.

GRUPO REGISTRO CALIFICADO – NUEVO SACES	Durante el mes de noviembre, los agentes profesionales realizaron normalmente la gestión de PQRS. Se realiza acciones y seguimiento al plan de mejora propuesto para optimizar la gestión de las PQRS. Dentro de las actividades propuesta se ha ido adelantando el banco de preguntas para tener un apoyo a las PQRS donde se propone sea alimentado de manera constante, se revisaron las plantillas para iniciar el proceso de modificación y se han realizado los diferentes talleres de redacción y ortografía. 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 noviembre, 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 (**4.532**) gestionados por agente profesional en el mes de noviembre, teniendo en cuenta que se gestionaron **18 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	402
	Erika Natalia Ramírez Herrera	476
	Maira Alejandra Rodríguez Losada	323
	María José Uribe Medina	344
	Natalia Cañón Betancourt	290
	Daniela Murillo Solano	161
GRUPO SACES	Quira Alejandra Herrera Camelo	66
	Jesus David Hernandez Fernandez de C	50
	Laura Ximena Sandoval Galindo	76
	Andrés Felipe Silva Martínez	88
SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	Cesar Rodrigo García	233
	Henry Eduardo Padilla Castilla	219
	Juan Sebastián Suárez Morales	233
	Laura Juliana Rueda Durán	157
	Juan Jose Santoya Medina	255
	Cristian Enrique Benitez Rodriguez	181
	Yenny Maribel Durán Ovejero	297
	Valentina Castillo Rondón	191
CNA	Ana Barbosa	490
		4532

Fuente: Tipificador diario PQRS

Grupo Convalidaciones

El equipo de agentes profesionales de Convalidaciones gestionó un total de **1.996 PQRS**. En promedio, cada agente atendió alrededor de 19 PQRS diarias. No obstante, se asignaron aproximadamente 28 PQRS por día, lo que generó un acumulado de 234 PQRS pendientes de gestión para el mes de diciembre.

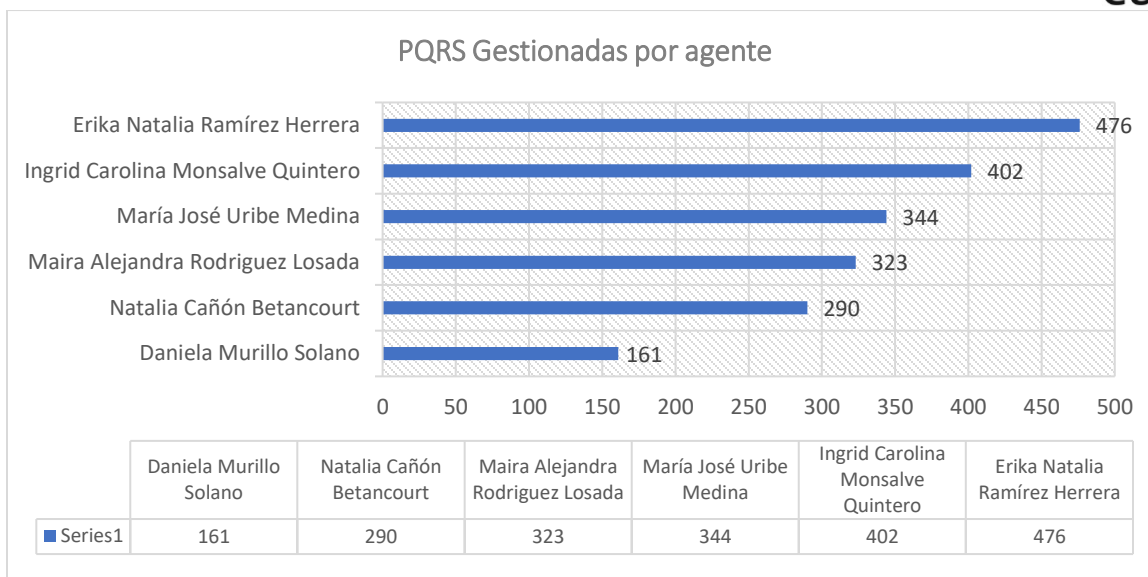


Gráfico3: PQRS convalidaciones por agente - fuente: Tipificador diario PQRS

De las **1.996 PQRS** gestionadas, 1.951 PQRS fueron gestionadas en estado a tiempo y 45 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 **161 radicados** de los cuales 125 radicados fueron asignados vencidos para cierre y los demás fueron asignados en estado a tiempo para gestión de respuesta, cargue de documentos, elaboración de comunicados internos, entre otros.

Las actividades realizadas por la profesional fueron:

- Se realizaron cinco (5) proyecciones de comunicación interna dirigida a la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía, así como elaboración de memorandos internos
- Se realizaron ocho (8) 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 nueve (9) expedientes de resolución a Natalia Gómez, algunos de ellos con apelación y otros sin apelación.

- Se efectuó el cierre de (125) radicados que se encontraban en estado vencido, se revisaron 26 radicados donde se solicitó reasignación de estos
- Se revisaron veinte (20) expedientes con la información del ciudadano y fueron remitidos por medio de Comunicación Interna para numeración y notificación.
- Se revisaron (25) 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.

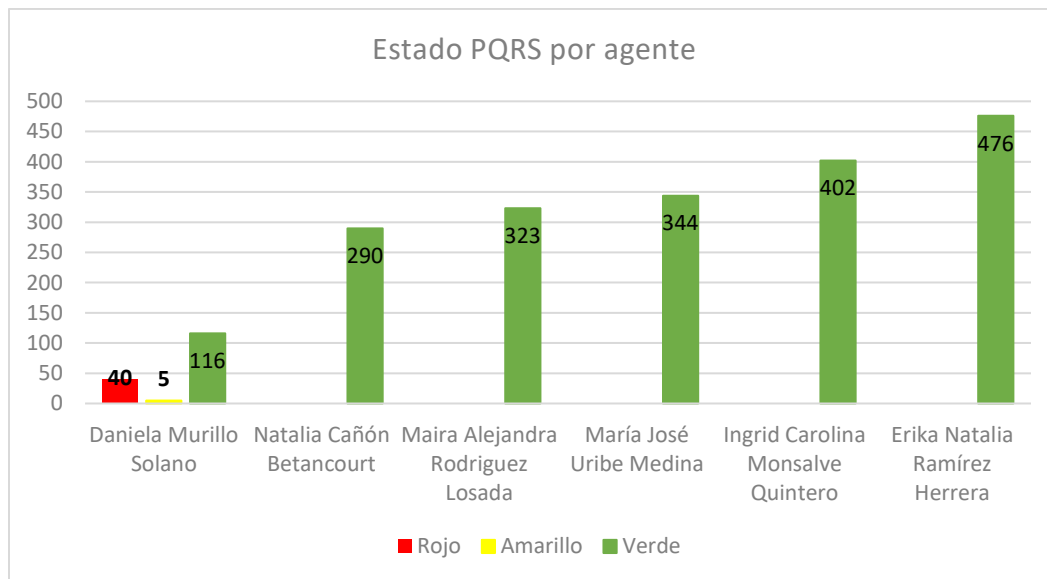


Gráfico4: Estado PQRS convalidaciones por agente - fuente: Tipificador diario PQRS

Grupo nuevo SACES

El equipo de agentes profesionales de nuevo SACES gestionó **280 PQRS** entre SGDEA y mesas de ayuda. La gestión promedio para los agentes fue de 4 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
- Gestión de pares
- Revisión de correos de desistimientos, entre otros.

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

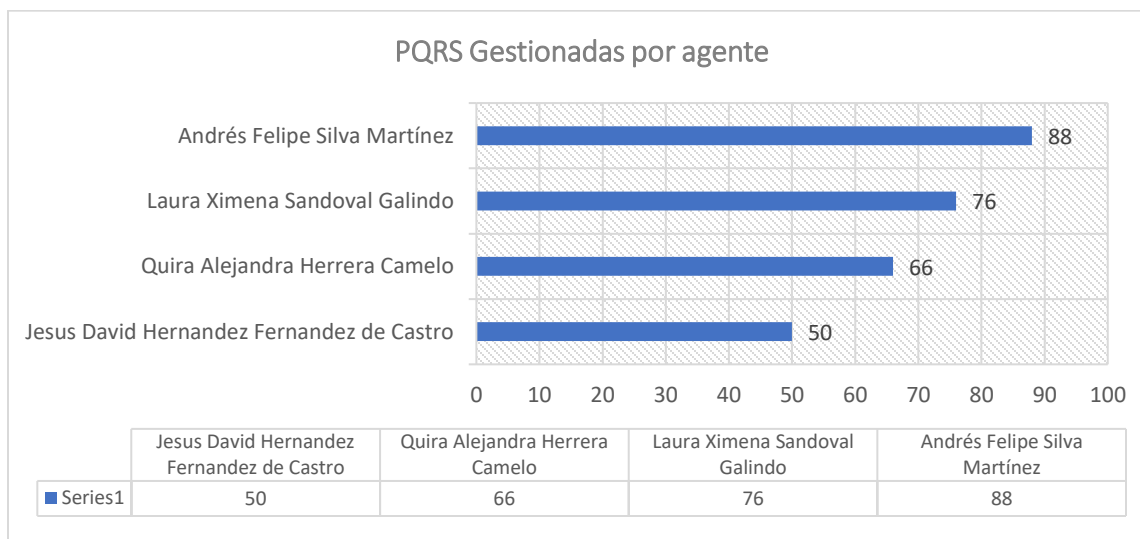


Gráfico5: PQRS nuevo SACES por agente - fuente: Tipificador diario PQRS

Del total de PQRS, **301 PQRS** fueron asignadas en estado a tiempo

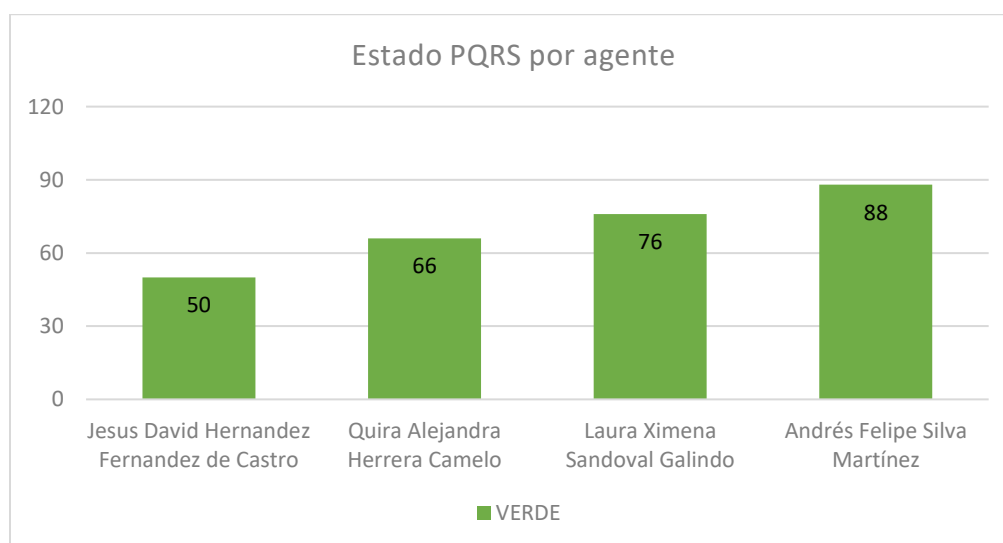


Gráfico6: Estado PQRS nuevo SACES por agente - fuente: Tipificador diario PQRS

Grupo Inspección y Vigilancia

El equipo de agentes profesionales de Inspección y vigilancia gestionó **1.766 PQRS**. La gestión promedio para los agentes fue de 12 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.

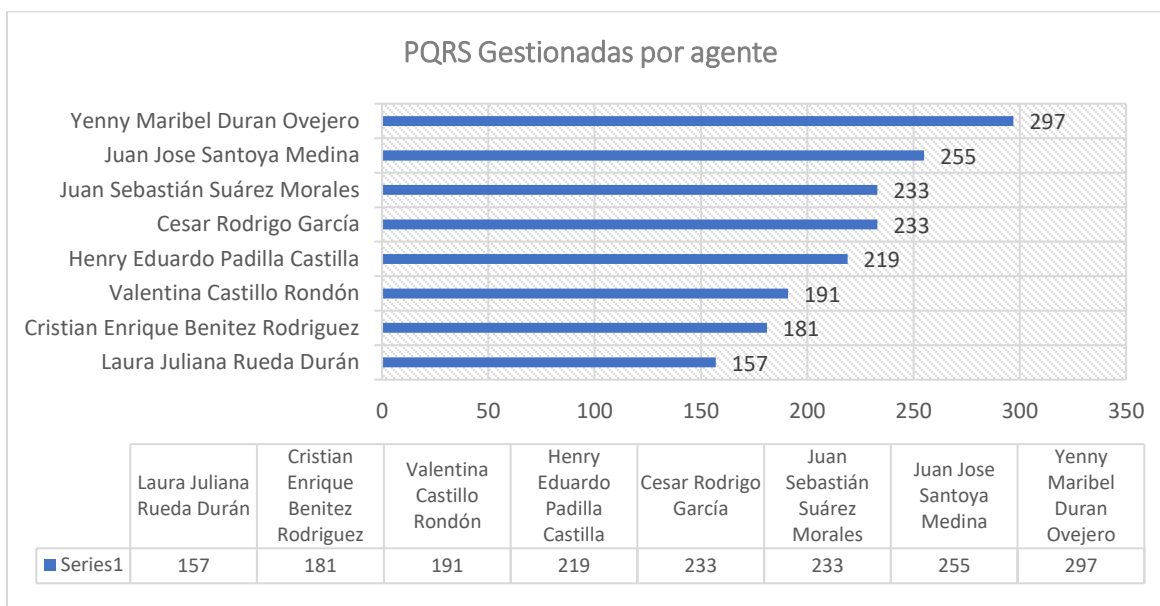


Gráfico7: PQRS Inspección y vigilancia por agente - fuente: Tipificador diario PQRS

De las **1.766 PQRS** asignadas, **1.050 PQRS** fueron asignadas en estado a tiempo, **240 PQRS** en estado por vencer y **476 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.

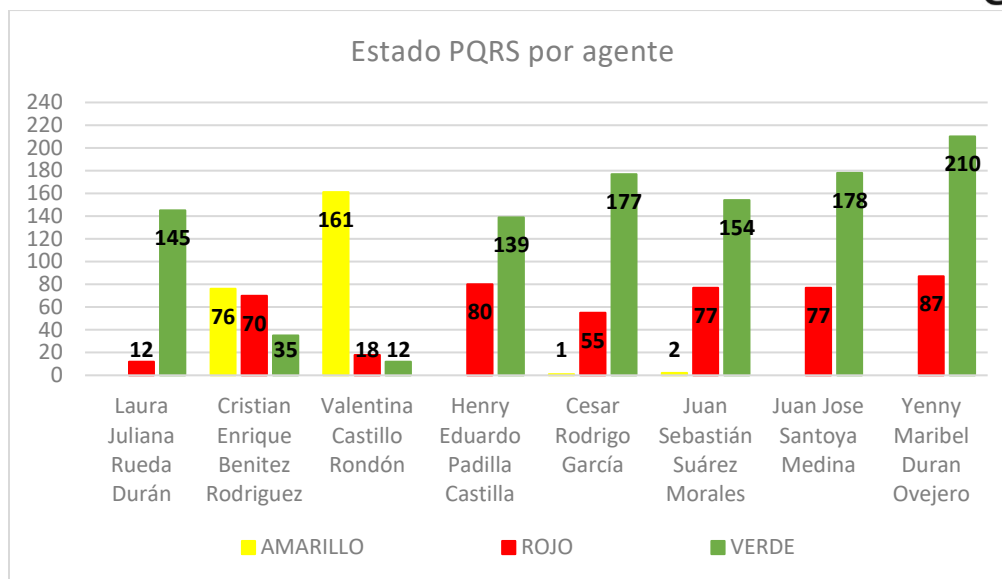


Gráfico8: Estado PQRS Inspección y vigilancia por agente - fuente: Tipificador diario PQRS

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.

Cabe resaltar las siguientes actividades realizadas por el equipo:

- Ampliación de información de la petición
- Radicados asociados
- Cierre de radicados por acuse de recibo
- Comunicaciones internas elaboradas
- Desistimiento de las peticiones
- Insumos para respuesta a tutelas
- Solicitud de reasignación de PQRS, entre otras.

CNA

La agente profesional de CNA gestionó un total de **490 PQRS**, con un promedio aproximado de 20 gestiones diarias. Este desempeño refleja un incremento significativo en el volumen de peticiones atendidas.

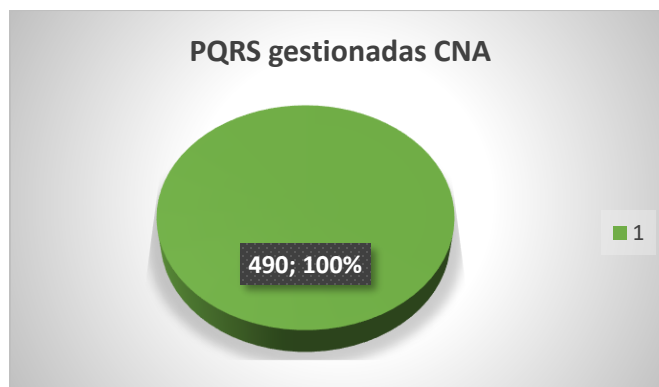


Gráfico9: Estado PQRS CNA - fuente: Tipificador diario PQRS

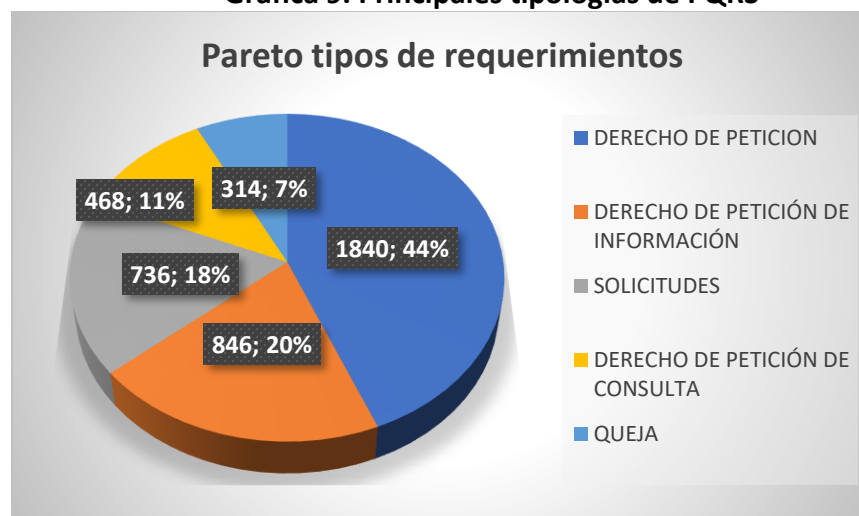
Cabe resaltar otra labor realizada por la profesional es el registro de aprobaciones EE en formatos, revisión de los estados de acreditación de cada programa SACES CNA envío de aprobaciones por correo según corresponda y cargue de todos los documentos EE en la carpeta SGDEA _ CONTRATISTA y seguimiento a todos los procesos de acreditación.

7. PRINCIPALES TIPOLOGÍAS DE PQRS POR PROCESO

De las **4.532 PQRS** gestionadas, el 93% están concentrados en los siguientes tipos de requerimientos:

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

Grafica 9. Principales tipologías de PQRS



fuente: Tipificador diario PQRS

Grupo Convalidaciones

De las **1.996 PQRS** gestionadas del proceso de Convalidaciones, el **92%** están concentradas en 4 tipologías:

- Derecho de petición de información (42%)
- Derecho de petición de consulta (22%)
- Derecho de petición (17%)
- Solicitudes (11%)

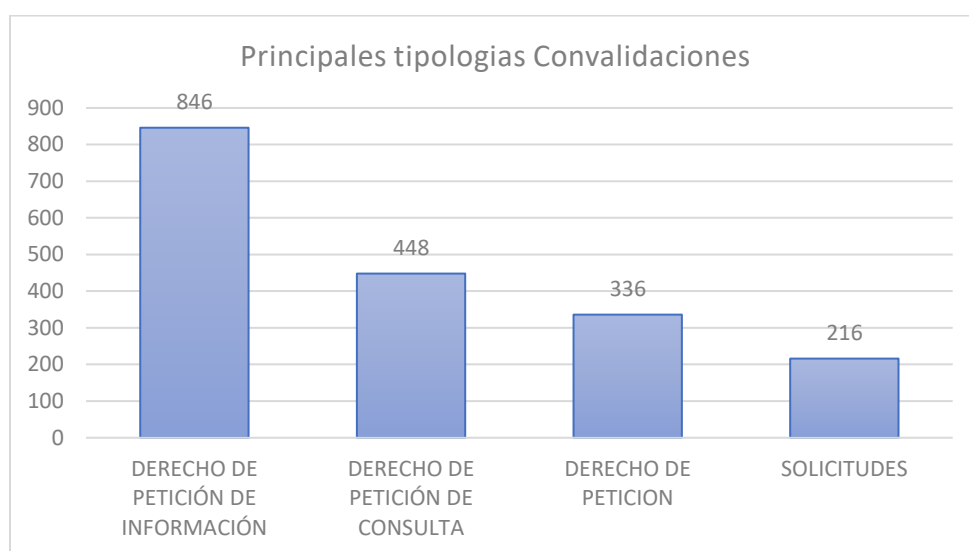


Gráfico10: Principales tipologías Convalidaciones - fuente: Tipificador diario PQRS

Grupo NUEVO SACES

De las **280 PQRS** gestionadas del proceso de NUEVO SACES, el **92%** están concentradas en 2 tipologías:

- Derecho de petición (63%)
- Otro (29%)

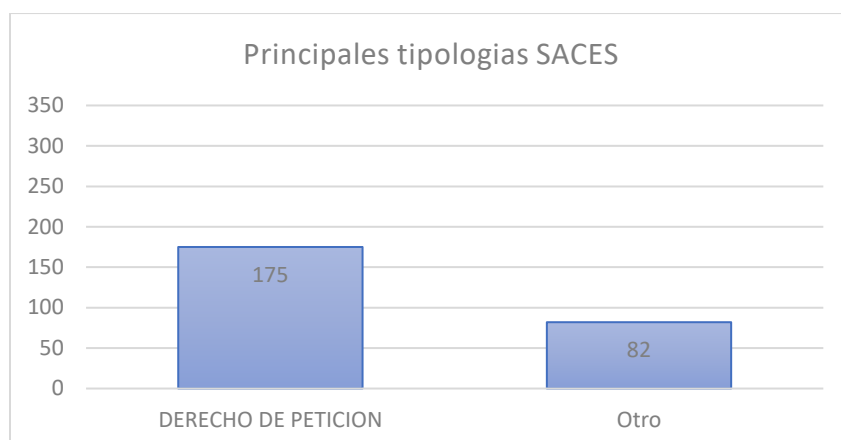


Gráfico11: Principales tipologías Convalidaciones - fuente: Tipificador diario PQRS

Grupo INSPECCIÓN Y VIGILANCIA

De las **1.766 PQRS** gestionadas del proceso de Inspección y vigilancia, el **91%** están concentradas en 2 tipologías:

- Derecho de petición (74%)
- Queja (18%)

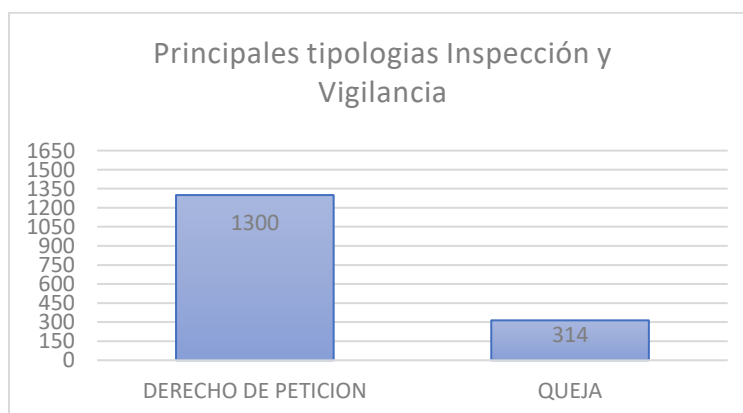


Gráfico12: Principales tipologías Convalidaciones - fuente: Tipificador diario PQRS

Conclusiones Tipificaciones

- Alta concentración de tipologías específicas:

Del total de 4.532 PQRS gestionadas, el 93% se concentra en cinco tipologías principales: derecho de petición, derecho de petición de información, solicitudes y derecho de petición de consulta.

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 1.996 PQRS gestionadas, el 92% corresponde a cuatro tipologías: derecho de petición de información (42%), derecho de petición de consulta (22%), derecho de petición (17%) y solicitudes (11%). 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 280 PQRS gestionadas en el proceso Nuevo SACES, el 92% se concentra en dos tipologías: derecho de petición (63%) y otro (29%). 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 1.766 PQRS gestionadas, se agrupan en derecho de petición (74%) y quejas (18%). Lo anterior indica una alta interacción del público con temas regulatorios y de control, demandando información, respuestas institucionales y manifestando inconformidades.

En términos globales, el análisis de las 4.532 PQRS gestionadas evidencia una marcada concentración en tipologías orientadas a la solicitud de información y aclaración de trámites, especialmente en procesos como Convalidaciones y Nuevo SACES, donde más del 90% de los requerimientos corresponden a derechos de petición y consultas. Este comportamiento refleja la necesidad de fortalecer la comunicación institucional, optimizar la disponibilidad de información clara y accesible, y reforzar la capacitación sobre sistemas y procedimientos, con el fin de mejorar la experiencia del usuario y reducir la recurrencia de solicitudes repetitivas.

8. RESUMEN EJECUTIVO GESTION DE CALIDAD

Para el mes de noviembre 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 aplicado 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 permite, no sólo determinar el desempeño adecuado de los Profesionales, sino también focalizar las retroalimentaciones dadas a todas las instancias representativas del proyecto, como se podrán apreciar a continuación:

9.1 Score de calificación

A continuación, se presenta el Score de Calificación (anexo: Score Calificación CYC MEN), diseñado para 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 Atención a Comunicaciones Escritas - PQRS				
CLASIFICACIÓN	CÓDIGO ITEM	ÍTEM PRINCIPAL	%	DESCRIPCIÓN
Error No Crítico - ENC	1	Seguridad y redacción en la comunicación	25%	El profesional demuestra actitud de servicio generando vínculo de empatía con el ciudadano, funcionario y/o entidad, proyectando que la comunicación sea clara, profesional, (sin repetir información ya suministrada) y cumpla con las políticas de seguridad para proteger la información del usuario. Las respuestas emitidas deberán corresponder a la consulta efectuada, evitando supuestos, apreciaciones en primera persona. Eje: yo haría..., Yo le voy a enviar..., etc. y/o tercera persona de manera abrupta. Eje: Ellos son los encargados de...; yo les envío la información a ellos... etc.
	2	Estructura y presentación de la comunicación	25%	El profesional remite su respuesta a la comunicación asignada, con buena presentación, llevando un orden lógico, justificando el texto y sin dejar espacios innecesarios, color, tipo de y tamaño de letra conforme a lineamientos, buscando generar una buena imagen del documento y de la entidad.
	3	Lenguaje Claro y Positivo	25%	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 onomatopeyas, Atañe a la forma en que se solicitan datos y la forma en que se contesta al ciudadano, funcionario y/o entidad, dentro de la comunicación emitida, utilizando palabras de empatía ante las diferentes situaciones y las normas de etiqueta correspondientes, como evitar la escritura en mayúsculas y usar frases de cortesía, (se debe evitar el uso de lenguaje técnico y palabras o frases negativas).
	4	Personalización	25%	ciudadano, funcionario y/o entidad según corresponda, de forma correcta y completa: para género masculino - Señor/Doctor dirigiéndose por su nombre y/o apellido, para género femenino - Señora/Doctora dirigiéndose por su nombre y/o apellido y para entidades públicas o privadas - Señores. El uso del nombre, debe ser equiparado dentro de la comunicación y no uso en extremo, al punto de convertirlo en una
Error Crítico de Usuario Final - ECUF	5	Identifica motivo y/o consulta del usuario	25%	aplicativos, conceptos de otras áreas, expedientes, etc.), necesarios para detectar la necesidad específica del ciudadano, funcionario y/o entidad. Ejecuta correcto análisis de la información brindada y detecta claramente el tipo de requerimiento para
	6	Brinda la información correcta y completa	25%	El profesional maneja y proporciona de manera correcta, completa y veraz la información de acuerdo con la solicitud del ciudadano, funcionario y/o entidad, basado en la correcta y completa consulta de los aplicativos, bases, expedientes, etc., demostrando comprensión tanto de la información obtenida por parte del ciudadano, funcionario y/o entidad, como la proporcionada al mismo. Garantiza que la respuesta y/o promesa de servicio esté enfocada y corresponda a las directrices fijadas por la entidad, tales como requisitos, costos, medios de pago, 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	25%	El profesional es tolerante e identifica el tipo de ciudadano, funcionario y/o entidad. Mantiene una actitud con permanente interés por ofrecer solución a sus requerimientos sin alterarse ni usar malos tratos explícitos en su comunicación escrita, tales como: groserías, lenguaje irónico, brusco y/o humillante, que no permitan generar una experiencia memorable. Brinda valor agregado en cada una de sus respuestas.
	8	Digitación, ortografía y redacción	25%	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, emoticones o palabras escritas de manera incompleta o incorrecta.

Error crítico de Negocio - ECN	9	Gestión de la comunicación	17%	El profesional valida y registra de forma correcta y completa, conforme a lineamientos del área: 1. El destinatario o remitente, 2. Asunto de la comunicación, 3. Selecciona el firmante designado por el área, 4. Relaciona y carga los anexos, 5. Relaciona la copia interna y/o externa de la respuesta, 6. Selecciona el revisor de ciclo ad hoc, 7. Realiza la radicación 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 diariamente, 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 claridad en las observaciones del proceso realizado y otras actividades generadas en la gestión diaria
	11	Adjunta los documentos en los sistemas	17%	• El profesional garantiza la carga completa y correcta de los documentos remitidos en la comunicación, necesarios en el sistema indicado para completar el trámite.
	12	Direcciona adecuadamente al ciudadano, funcionario y/o entidad	17%	El profesional realiza direccionamiento correcto a otras áreas de la entidad u otras entidades por competencia, según corresponda de acuerdo con el requerimiento del ciudadano, funcionario y/o entidad, acorde con las políticas de la compañía.
	13	Escala correctamente la comunicación	17%	El profesional identifica, verifica y realiza el escalamiento de la comunicación al área y/o funcionario encargado (a) según lineamientos.
	14	Realiza las correcciones solicitadas por el revisor	17%	El profesional corrige de manera oportuna la respuesta generada, cuando el revisor se lo requiere, logrando que el ciudadano tenga la información completa y necesaria.
Error Crítico de Cumplimiento - ECC	15	Brinda Información Confidencial	50%	El profesional velará por la seguridad de la información confidencial del ciudadano y/o funcionario, de tal manera que no brinde datos confidenciales a terceros (nombres, teléfonos, cedula, etc.), así mismo se abstiene de informar al ciudadano, funcionario y/o entidad, procesos internos que impriman imagen negativa al negocio como inconvenientes en aplicativos, actualización de información importante, fallas internas de procesos y/o funcionarios etc.
	16	Uso adecuado de las herramientas de trabajo	50%	El profesional hace buen uso de sus herramientas de trabajo al no realizar ni recibir información personal por el interno. Maneja adecuadamente las herramientas de trabajo sin disminuir intencionalmente el ritmo laboral (no bloquea, no accede a páginas web no autorizadas, instala programas, aplicaciones o juegos sin autorización.

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

9.2 Tipos de Monitoreo

En el mes de noviembre se realizaron cuatrocientos setenta y seis (476) 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 noviembre 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:

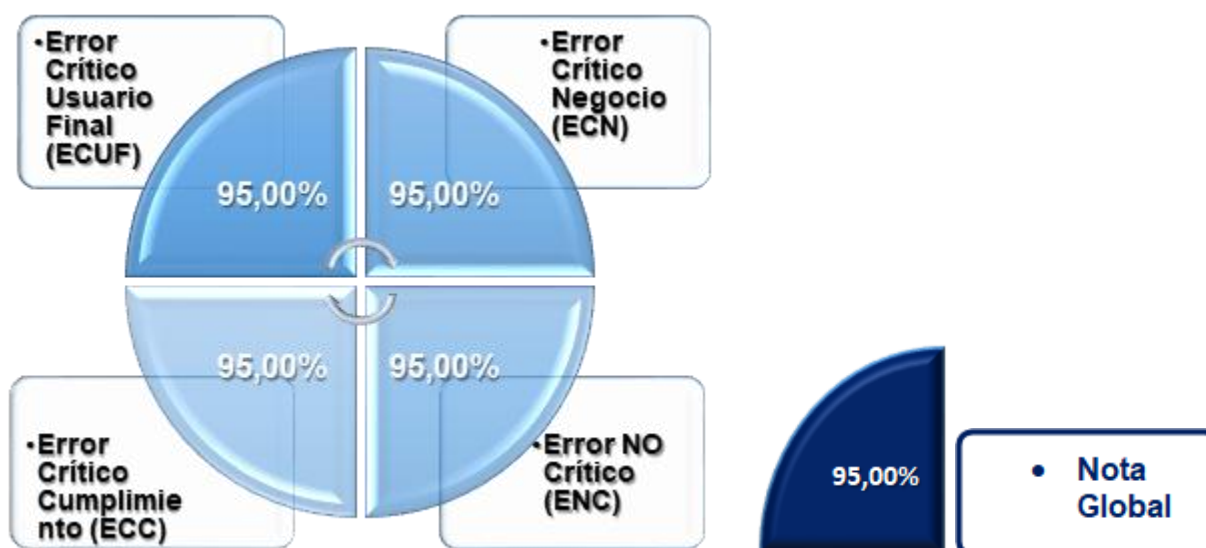


Gráfico: Indicadores y umbrales de aprobación - Fuente: Modelo de Calidad PQRS

10. ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO

10.1 Resultados Generales Calidad

Los resultados que presentan a continuación fueron monitoreos no preventivos que se realizaron durante el mes de noviembre, 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 noviembre, se efectuaron un total de cuatrocientos setenta y seis **(476)** monitoreos de calidad no preventivos; en promedio cada agente recibió veinticinco **(25)** monitoreos de calidad, dejando una calificación general promedio del equipo de **99,86%**, los cuales se realizaron remotamente (sobre base):

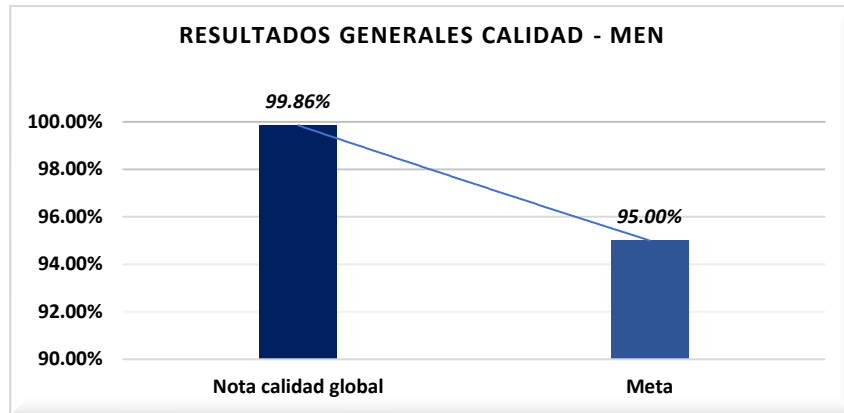


Gráfico: Resultados Generales Calidad - MEN - **Fuente:** Archivo Integral Ministerio de Educación Nacional Noviembre 2025

Del total de monitoreos *efectuados*, se evidenciaron afectaciones en errores no críticos, errores de usuario final y de negocio, donde representaron el **99,86%**, 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
99,65%	99,80%	100,00%	100,00%

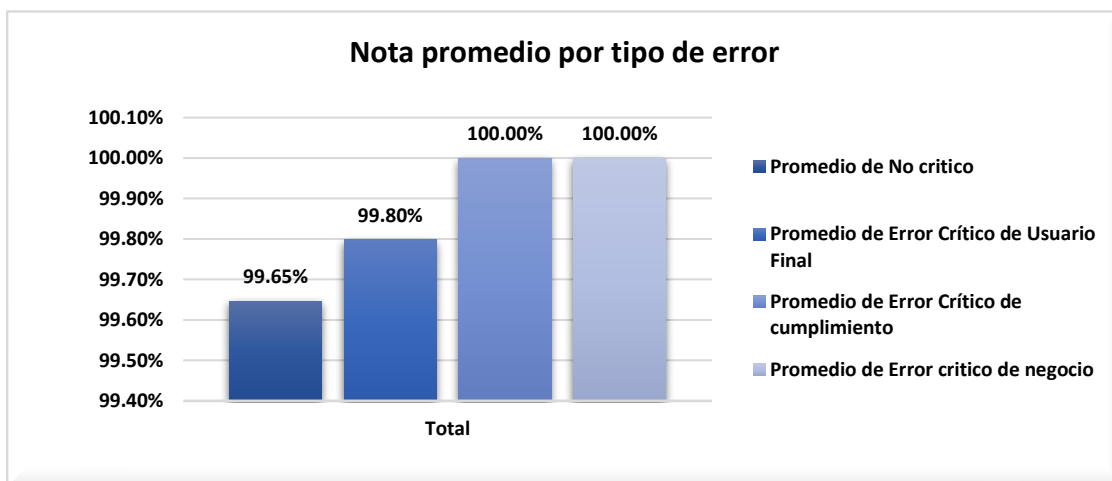


Tabla y Gráfico: Nota Promedio por Tipo de Error (No preventivos) - **Fuente:** Archivo Integral Ministerio de Educación Nacional Noviembre 2025

10.2. Promedio de Monitoreos por Profesional

Para el mes de noviembre se efectuó un promedio aproximado de **veinticinco (25) 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	49	100,00%
Andrés Felipe Silva Martínez	15	99,58%
Cesar Rodrigo García	22	100,00%
Cristian Enrique Benítez Rodríguez	17	100,00%
Daniela Murillo Solano	10	99,38%
Erika Natalia Ramírez Herrera	46	99,73%
Henry Eduardo Padilla Castilla	17	100,00%
Ingrid Carolina Monsalve Quintero	38	99,84%
Jesús David Hernández Fernández de Castro	16	99,22%
Juan José Santoya Medina	27	100,00%
Juan Sebastián Suárez Morales	20	100,00%
Laura Juliana Rueda Durán	15	100,00%
Laura Ximena Sandoval Galindo	17	100,00%
Maira Alejandra Rodríguez Losada	37	100,00%
María José Uribe Medina	37	100,00%
Natalia Cañón Betancourt	35	99,64%
Quira Alejandra Herrera Camelo	15	99,17%
Valentina Castillo Rondón	19	100,00%
Yenny Maribel Duran Ovejero	24	100,00%
Total General	476	99,86%

Tabla. Promedio Mensual de Monitoreos por Profesional - **Fuente:** Archivo Integral Ministerio de Educación Nacional Nov 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 noviembre, 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	1897	7	99,63%
Seguridad y redacción en la comunicación	475	1	99,79%
Estructura y presentación de la comunicación	471	5	98,95%
Lenguaje Claro y Positivo	476	0	100,00%
Personalización	475	1	99,79%
Error Crítico de Usuario Final	1900	4	99,79%
Identifica motivo y/o consulta del usuario	476	0	100,00%
Brinda la información correcta y completa	476	0	100,00%
Tiene buen trato y es amable	476	0	100,00%
Digitación, ortografía y redacción	472	4	99,16%
Error crítico de negocio	2856	0	100,00%
Gestión de la comunicación	476	0	100,00%
Tipifica correctamente la gestión	476	0	100,00%
Adjunta los documentos en los sistemas	476	0	100,00%
Direcciona adecuadamente al ciudadano, funcionario y/o entidad	476	0	100,00%
Escala correctamente la comunicación	476	0	100,00%
Realiza las correcciones solicitadas por el revisor	476	0	100,00%
Error Crítico de cumplimiento	952	0	100,00%
Brinda Información Confidencial	476	0	100,00%
Uso adecuado de las herramientas de trabajo	476	0	100,00%
Total Nota Global			99,86%

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

10.3.1. Oportunidades de Mejora

De acuerdo con los resultados presentados en la tabla “Promedio de precisión de errores”, se identificaron once (11) incidencias. Las principales afectaciones relacionadas con errores no críticos se concentraron en los siguientes aspectos: Estructura y Presentación de la Comunicación, Seguridad y Redacción en la Comunicación y Personalización.

En estos ítems se evidenciaron hallazgos como:

- Falta de coherencia en la redacción por ausencia de conectores que garanticen fluidez y claridad.
- Uso inadecuado de espacios (omisión o exceso) entre párrafos y palabras.

- Deficiencias en la presentación de documentos (falta de justificación en márgenes).
- Uso incorrecto de mayúsculas en nombres propios.

Respecto a los errores críticos, se identificaron afectaciones relacionadas con el Usuario Final, principalmente en:

- Digitación, Ortografía y Redacción, con falencias como: mensajes redundantes o con tono negativo.
- Uso incorrecto de mayúsculas y minúsculas (especialmente en nombres propios).
- Falta de conectores adecuados para transmitir un lenguaje claro y coherente que mejore la experiencia del petionario, especialmente cuando la PQRS, contiene más de una solicitud.

Como parte del plan de mejora, se enviaron diez (10) retroalimentaciones por correo electrónico, con el propósito de informar sobre las oportunidades detectadas y compartir recomendaciones prácticas para fortalecer la calidad y la gestión de las PQRS. (Ver anexo: Archivo Integral Ministerio de Educación Nacional – Noviembre 2025).

Se recomienda fortalecer la coherencia en la redacción mediante el uso de conectores adecuados que garanticen fluidez y claridad en los textos, aplicar un lenguaje claro y positivo evitando redundancias y expresiones con tono negativo, y corregir errores de formato y presentación asegurando la justificación de márgenes en los documentos y la eliminación de espacios innecesarios entre párrafos y palabras. Asimismo, es fundamental cumplir con las normas ortográficas, especialmente en el uso correcto de mayúsculas y minúsculas en nombres propios, y mejorar la experiencia del usuario final redactando mensajes con estructura clara, lenguaje coherente y tono cordial.

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:

- Presentación clara y ordenada: La comunicación de salida refleja una estructura coherente y profesional, lo que contribuye a la comprensión del mensaje por parte del ciudadano, (se recomienda hacer uso correcto de los espacios entre párrafos).
- Cumplimiento de lineamientos: Se observa un uso correcto de las plantillas, garantizando uniformidad y consistencia en la gestión.

- Actitud proactiva: La respuesta proyecta compromiso con la calidad y atención al detalle, lo que fortalece la imagen institucional.
- La gestión demuestra solidez en la aplicación de los lineamientos y una buena base en la redacción. Con pequeños ajustes en el tono y la conexión emocional, se puede elevar aún más la experiencia del ciudadano y consolidar la excelencia en el servicio.
- 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.

11. ESTADÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

11.1. Temas Abordados por Área

En noviembre se realizaron diferentes capacitaciones técnicas en los diferentes frentes por parte del Ministerio de Educación Nacional, específicamente por parte de la Supervisión, Calidad y Formación C&C, sobre los cuales se abordaron los siguientes temas clave:

- **Supervisión:** se realizaron nuevas retroalimentaciones por semana, por parte de la supervisora, con relación al registro del tipificador, el cargue de los proyectos de respuestas gestionadas diariamente para efectos de auditoría y calidad y cumplimiento de metas por área. [Reunión equipo PQRS MEN CYC | Reunión- Unirse | Microsoft Teams](#)
- **Calidad:** El día 6 y 24 de noviembre se realizaron sesiones sincrónicas para realizar el Taller de Redacción, como parte del plan de acción propuesto para el mes de noviembre, teniendo en cuenta las oportunidades de mejora identificadas por calidad y las recomendaciones brindadas por cada área en las mesas de trabajo, así como el envío de infografías relacionadas al tema:

[Taller Uso de Conectores y Redacción | Reunión- Unirse | Microsoft Teams](#)

[Reunión equipo y Taller de Redacción | Reunión- Unirse | Microsoft Teams](#) – *Cohesión y coherencia*

De igual manera, el Líder de Calidad, asistió a la capacitación de FORMADOR DE FORMADORES [FORMADOR DE FORMADORES \(LIDERAZGO / MOTIVACIONAL\) | Reunión- Unirse | 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, programadas por el área encargada:

[Mesa de trabajo equipo SACES | Reunión- Unirse | Microsoft Teams](#)

[Acompañamiento Equipo PQRS | Reunión- Unirse | Microsoft Teams](#)

Fecha Mesas de Trabajo
04/11/2025
11/11/2025
18/11/2025
25/11/2025

- **Inspección y Vigilancia** No registra actividades para el mes, teniendo en cuenta que estuvieron enfocadas a las capacitaciones programadas por C&C, Supervisión y Calidad.
- **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, programadas por el área encargada:

[Mesa de trabajo convalidaciones | Reunión- Unirse | Microsoft Teams](#)

Fecha Capacitación
04/11/2025
10/11/2025
18/11/2025
24/11/2025

- **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 Sesiones	Promedio Participación
Registro Calificado - Nuevo SACES	2	16,67%
Inspección y Vigilancia	4	33,33%
Convalidaciones	2	16,67%
CNA	2	16,67%
Total general	12	100,00%

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

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

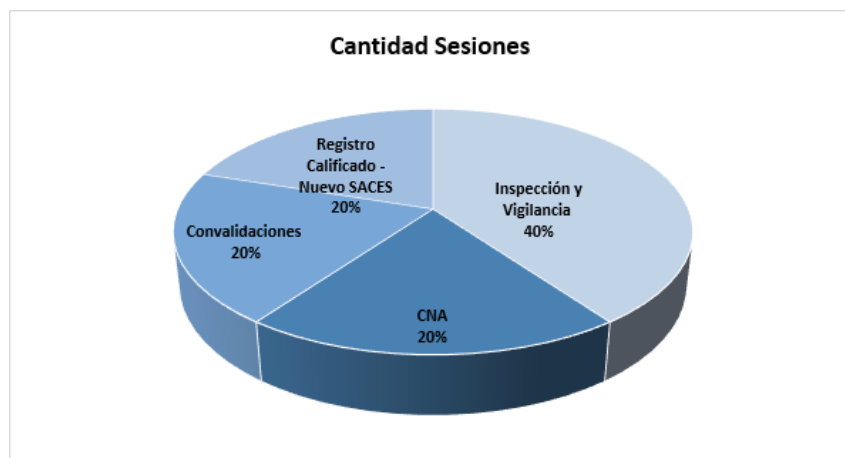


Gráfico. Participación sesiones por área - **Fuente:** Registro General de Asistencia a Capacitaciones MEN_ C&C v2

Durante el mes de noviembre, se ejecutaron en **total 12 sesiones** en acompañamiento con el personal del MEN y C&C, aproximadamente **dos 2 sesiones**, por cada frente. (Ver anexo Registro General de Asistencia a Capacitaciones MEN_ C&C v2).

El tiempo de capacitación estuvo comprendido durante el periodo del 1° al 30 de noviembre, 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:

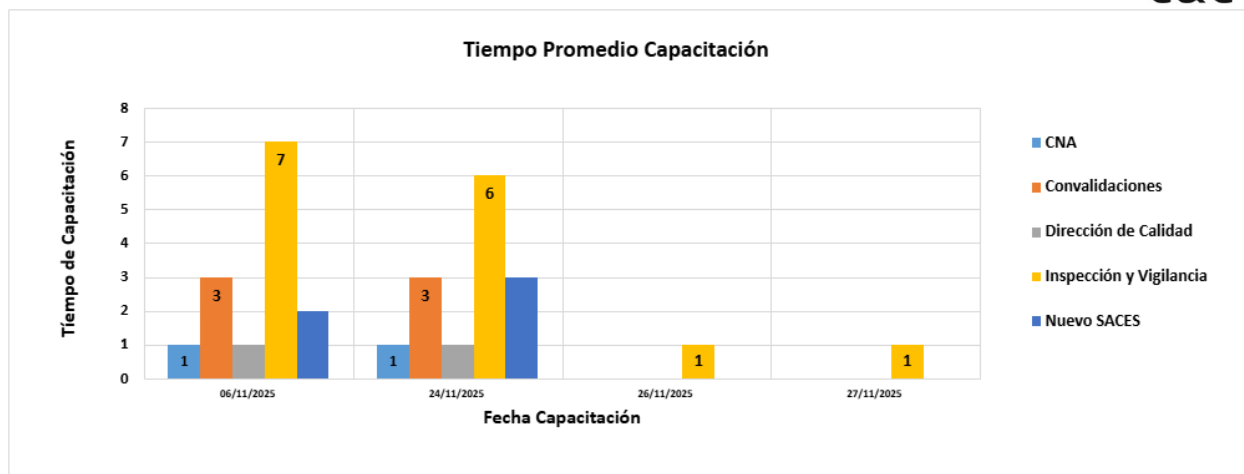


Gráfico: Tiempo promedio capacitación - **Fuente:** Registro General de Asistencia a Capacitaciones MEN_ C&C v2

11.2. Capacitaciones Regulatorias C&C

Por parte del área de formación de C&C, durante el mes de noviembre, se desarrollaron capacitaciones regulatorias con una participación del 100%, relacionadas con el **SGSI - Sistema De Gestión de Seguridad de la Información**, generando un resultado positivo promedio del 98%, (ver anexo SEGUIMIENTO CAPACITACIONES REGULATORIAS_MEN).

11.3. Evaluación de Conocimientos

Por parte del área de calidad se desarrolló la evaluación de conocimiento al equipo en general, la cual aborda aspectos clave relacionados con la gestión de PQRS y estándares de calidad. Entre los temas principales se incluyen: el umbral de calidad contractual que debe cumplirse, los plazos de respuesta para las PQRS, el uso adecuado de conectores para concluir ideas, la correcta identificación de nombres propios, y los sujetos de especial protección según la normativa vigente.

Además, se revisa la importancia del registro en la matriz de tipificación, los indicadores de monitoreo de calidad, la dependencia a la que pertenece la Subdirección de Inspección y Vigilancia, el objetivo de la Netiqueta para promover comunicación respetuosa en entornos digitales, y finalmente, la confirmación de las etapas del proceso de gestión de PQRS: radicación, gestión y respuesta.

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 noviembre. El resultado promedio general de la **nota fue del 99%**; 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 el **umbral de calidad**, fundamentales para garantizar la correcta aplicación de los lineamientos.

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	90%
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	100%
SANDOVAL GALINDO LAURA XIMENA	90%
SILVA MARTINEZ ANDRES FELIPE	100%
HERRERA CAMELO QUIRA ALEJANDRA	100%
CAÑON BETANCOURT NATALIA	100%
SUAREZ MORALES JUAN SEBASTIAN	100%
GARCIA CESAR RODRIGO	100%
TOTAL	99%

Tabla 8. Resultado General Evaluación de Conocimientos noviembre - **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.

12. PLANES DE ACCIÓN CALIDAD

- Resultados 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 refuerzo durante el mes de noviembre y conforme a los hallazgos identificados en los monitoreos de calidad.	Líder de Calidad		≥ 99,5%	Mayor claridad y uniformidad en los mensajes. Se realizó la validación de los formatos del área de convalidaciones y parcialmente de Nuevo SACES, se desarrollaron dos talleres de redacción enfocados en las afectaciones reportadas, así como información relacionada a través de infografías.	En progreso
Seguridad y redacción en la comunicación (99,39%) (3 Afectaciones)	Redacción ambigua o poco clara, uso de conectores		Líder de Calidad	*6/11/2025 (Taller uso de conectores y redacción) Diaria o Conforme al % de afectación	≥ 99,6%	Mensajes más precisos y seguros. Se realizó la validación de los formatos del área de convalidaciones y parcialmente de Nuevo SACES, se desarrollaron dos talleres de redacción enfocados en las afectaciones reportadas, así como información relacionada a través de infografías. No hubo afectaciones de este ítem en el mes de noviembre	Completo

Personalización (99,80%) (1 Afectaciones)	Omisiones menores en el registro del remitente, acorde a la petición		Líder de Calidad		≥ 99,9%	Mejora en la consistencia operativa. Se realizó la validación de los formatos del área de convalidaciones y parcialmente de Nuevo SACES, se desarrollaron dos talleres de redacción enfocados en las afectaciones reportadas, así como información relacionada a través de infografías. Solo una afectación	Completo
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 desarrollaron dos talleres de redacción enfocados en las afectaciones reportadas, así como información relacionada a través de infografías durante el mes de noviembre. Disminuyen las afectaciones	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. Sin afectaciones.	Completo

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

Teniendo en cuenta los resultados de calidad del mes de noviembre, se plantea el siguiente plan de acción para el mes de diciembre, 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:

Planes de acción de calidad – Diciembre:

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 (98,95) (5 Afectaciones)	Uso inconsistente de formatos y/o varias plantillas para generar una única respuesta.	*Revisión y estandarización de plantillas institucionales. * Continuar con los talleres de redacción, enfocadas a la forma como se proyectan las respuestas y reglas ortográficas.	Líder de Calidad	*12 y 19 de diciembre de 2025 (Taller No. 3 de Redacción) Diaria o Conforme al % de afectación	≥ 99,5%	Fortalecer a través de los talleres de redacción, la coherencia, mediante el uso de conectores adecuados que garanticen fluidez y claridad en los textos, aplicar un lenguaje claro y positivo evitando redundancias y expresiones con tono negativo, y corregir errores de formato y presentación asegurando la justificación de márgenes en los documentos y la eliminación de espacios innecesarios entre párrafos y palabras. Resaltar a través de material de apoyo o infografías el cumplimiento de las normas ortográficas, especialmente en el uso correcto de mayúsculas y minúsculas en nombres	En progreso
Seguridad y redacción en la comunicación (99,79%) (1 Afectación)	Redacción ambigua o poco clara, uso de conectores		Líder de Calidad		≥ 100,0%		En progreso
Personalización (99,79%) (1 Afectación)	Omisiones menores en el registro del remitente, acorde a la petición		Líder de Calidad		≥ 100,0%		En progreso
Digitación, ortografía y redacción (99,16%) (4 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		≥ 99,5%		En progreso

						propios, y mejorar la experiencia del usuario final redactando mensajes con estructura clara, lenguaje coherente y tono cordial.	
--	--	--	--	--	--	--	--

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

Resultados Plan de Acción Especial - Área de Nuevo SACES:

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

A continuación, se presentan los resultados a cada una de las principales líneas de trabajo que se implementaron:

#	Inconformidad Principal	Descripción del Problema	Plan de Acción Calidad C&C	Responsable (s)	Tiempo Estimado	Seguimiento	Resultados
1	Falta de análisis funcional y reprocesos constantes	Solicitudes mal analizadas, respuestas erróneas, reprocesos frecuentes.	*Banco de Preguntas	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>	Por parte de calidad, se realizaron 63 monitoreos, se realiza y socializa el banco de preguntas de nuevo SACES
			*Validación de videos grabados sobre temas vistos			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 oportuno.	*Seguimiento diario de las interacciones vía WhatsApp	Supervisor C&C	Diario	Implementar una cultura de comunicación activa a través de los canales de comunicación	Se socializaron infografías relacionadas con la netiqueta y se da cumplimiento en la supervisión de las solicitudes a través de WhatsApp. Se recomienda que las consultas sean claras, así como la solución de estas sean eficientes y oportunas en su respuesta por parte de las profesionales del área de Nuevo SACES del MEN.
			*Solicitud hasta tercer llamado en el chat para dar respuesta				

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.	Se realizaron dos talleres de redacción, enfocados en conectores y cohesión y coherencia en la redacción Y se socializaron infografías relacionadas al tema de redacción y reglas ortográficas. Pendiente realizar validación de plantillas SACES y copia de seguridad
			* 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	Se realiza revisión mediante los monitoreos de calidad, no se presentaron novedades.
			* 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.	Supervisión C&C + Profesionales de C&C	Semanal	* Seguimiento y control por parte de la supervisión C&C	Se validan reportes y se confronta vs los monitoreos de calidad.
			*Generar llamado de atención en las mesas de trabajo semanales				

6	Mesas de ayuda sin gestionar	25 mesas de ayuda pendientes de meses anteriores, sin atención de los meses de marzo, mayo, julio, agosto y septiembre (por parte del Equipo de C&C)	*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	Asistencia AL 100% especialmente por los profesionales de SACES, para dar claridad y acompañamiento en las PQRS
	Respuestas imprecisas o sin sustento técnico	Respuestas generales, sin instrucciones claras, solicitudes de reproceso en casos abiertos.	*Monitoreos Focalizados	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.	Por parte de calidad, se realizaron 63 monitoreos focalizados en los errores y en las recomendaciones brindadas por el Equipo de Nuevo SACES del MEN.

13. 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 noviembre, se socializaron infografías relacionadas a los nombres propios y comunes y reglas ortográficas para citar normatividad legal. Se realizaron y se realizarán talleres de redacción y reglas ortográficas, así como monitoreos focalizados, con relación a los rechazos (hallazgos) más frecuentes identificados por cada una de las áreas y por calidad. (Ver anexos PDA [Noviembre](#))

- **Formación**

En las sesiones generadas, especialmente por el área de formación de C&C, se desarrollaron temas enfocados en el sistema de Información.

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

14. ASPECTOS RELEVANTES SOBRE LA GESTION DE PQRS

- **Contratación de personal**

No aplica para este mes

- **Novedades Contractuales**

Notificación por parte de CYC de manera formal la finalización del contrato hasta el 31 de diciembre de 2025, conforme a lo previsto en el contrato y a la normatividad laboral vigente.

- **Asistencia a Capacitaciones**

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

<https://mineducaciongovco-my.sharepoint.com/my?id=%2Fpersonal%2Fubenavides%5Fext%5Fmineducacion%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FCYC%2FCALIDAD%2FFormaci%C3%B3n%2FMEN%2FRegistro%20General%20de%20Asistencia%202025&viewid=fd8f5364%2D58ec%2D4064%2D9083%2Dd473647fb61a&source=waffle>

- **Documentos para facturación**

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

- **Otros aspectos generales**

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

https://mineducaciongovco-my.sharepoint.com/:x/r/personal/lubenavides_ext_mineducacion_gov_co/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B79905C6F-9E68-43F9-9139-



[4DB2E5EE308C%7D&file=Matriz%20tipificador%20PQRS%20MEN.xlsx&action=default&mobileredirect=true](https://teams.microsoft.com/dl/launcher/launcher.html?url=%2F%23%2F%2Fmeeting-join%2F19%3Ameeting_ZTNjZjI3NWQtODc3Yy00MmM2LTlkOGYtMTUyMTJmMmY1ZmVh%40thread.v2%2F0%3Fcontext%3D%257b%2522Tid%2522%253a%252231fcb3f-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)

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%2Fmeeting-join%2F19%3Ameeting_ZTNjZjI3NWQtODc3Yy00MmM2LTlkOGYtMTUyMTJmMmY1ZmVh%40thread.v2%2F0%3Fcontext%3D%257b%2522Tid%2522%253a%252231fcb3f-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%2Fmeeting-join%2F19%3Ameeting_ZTNjZjI3NWQtODc3Yy00MmM2LTlkOGYtMTUyMTJmMmY1ZmVh%40thread.v2%2F0%3Fcontext%3D%257b%2522Tid%2522%253a%252231fcb3f-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%2Fmeeting-join%2F19%3Ameeting_OTVmZmU2NTAtNzVkNS00ZGZkLTk3ODktNmEzMjY1NzRiMjFj%40thread.v2%2F0%3Fcontext%3D%257b%2522Tid%2522%253a%252231fcb3f-8a0b-4ab5-b792-74c9062b9c8e%2522%252c%2522Oid%2522%253a%2522084bf0db-083e-4dde-99d8-cd5609befc0b%2522%257d%26anon%3Dtrue&type=meetup-join&deeplinkId=420f0831-cd49-4745-8076-cba2e36b391b&directDl=true&msLaunch=true&enableMobilePage=true&suppressPrompt=true](https://teams.microsoft.com/dl/launcher/launcher.html?url=%2F%23%2F%2Fmeeting-join%2F19%3Ameeting_OTVmZmU2NTAtNzVkNS00ZGZkLTk3ODktNmEzMjY1NzRiMjFj%40thread.v2%2F0%3Fcontext%3D%257b%2522Tid%2522%253a%252231fcb3f-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%2Fmeeting-join%2F19%3Ameeting_MDUwNmQzMmMtZjNmZC00YmIxLWUwNTQtNWlyYmUyNGFkMTBm%40thread.v2%2F0%3Fcontext%3D%257b%2522Tid%2522%253a%252231fcb3f-8a0b-4ab5-b792-74c9062b9c8e%2522%252c%2522Oid%2522%253a%2522084bf0db-083e-4dde-99d8-cd5609befc0b%2522%257d%26anon%3Dtrue&type=meetup-join&deeplinkId=7ecec0e-ff98-40c9-a3bd-3bcb72486e18&directDl=true&msLaunch=true&enableMobilePage=true&suppressPrompt=true](https://teams.microsoft.com/dl/launcher/launcher.html?url=%2F%23%2F%2Fmeeting-join%2F19%3Ameeting_MDUwNmQzMmMtZjNmZC00YmIxLWUwNTQtNWlyYmUyNGFkMTBm%40thread.v2%2F0%3Fcontext%3D%257b%2522Tid%2522%253a%252231fcb3f-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%2FI%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](https://teams.microsoft.com/dl/launcher/launcher.html?url=%2F%20%2Fmeetup-join%2F19%3Ameeting_NTRjOTFmNDEtMTZmNC00ZWZhLThmOGUtMTMxZTZkNjhIMTc1%40thread.v2%2F0%3Fcontext%3D%257b%2522Tid%2522%253a%252231fcfb3f-8a0b-4ab5-b792-74c9062b9c8e%2522%252c%2522Oid%2522%253a%2522084bf0db-083e-4dde-99d8-cd5609befc0b%2522%257d%26anon%3Dtrue&type=meetup-join&deeplinkId=2946397d-bdf2-4ef8-a5f0-3dfd73e9f1f5&directDl=true&msLaunch=true&enableMobilePage=true&suppressPrompt=true)

15. CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES

OBLIGACION	EJECUCION
1. Atender los radicados mínimos proyectados, teniendo en cuenta los porcentajes establecidos por mes, los cuales permiten la medición de los indicadores establecidos	Durante el mes de noviembre se atendieron un total de 4.532 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 noviembre, 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 noviembre 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 noviembre se gestionaron un total de 4.532 PQRS.
5. Realizar el seguimiento de los servicios prestados y entregar los resultados	Resultados entregados en el informe de gestión del mes de noviembre, incluyendo

gerenciales, estadísticos y de mejores prácticas de gestión de atención al cliente en el Ministerio	análisis estadísticos y planes de acción, buscando acciones correctivas y/o preventivas en la gestión de respuestas a las PQRS de cada una de las áreas
6. Programar citas para para aquellos trámites que requieran la presencia del usuario de manera virtual (plataforma Teams) o presencial en las oficinas del Ministerio	Durante el mes de noviembre 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 noviembre 2025
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 noviembre 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 Dirección de Calidad para la Educación Superior del Ministerio de Educación Nacional	Al inicio del proyecto se entregaron los contratos, hojas de vida y Otrosí del staff designado, cumpliendo con el requisito de aprobación por parte del supervisor del contrato.
14. Conformar un archivo con los guiones, bases de datos, tipificaciones, tablas, bitácoras, resultados de las actividades realizadas, estadísticas y análisis protocolos y en general toda la información y todos los documentos generados o desarrollados durante la ejecución del contrato y entregarlos a la Dirección de Calidad para la Educación Superior, a la terminación del contrato o cuando este le solicite	Se comparte a través del OneDrive todos los anexos y soportes adjuntos al informe de gestión, incluyendo tipificador de la gestión diaria de PQRS, monitoreos de calidad, registro de capacitaciones, proyectos de respuesta, banco de preguntas, plantillas de gestión, 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 noviembre 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	Todos los contratos del personal asignado incluyen la cláusula de confidencialidad

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"	exigida. Se garantiza el cumplimiento de este compromiso
---	---