

INFORME DE GESTION DEL SERVICIO



**MEN PQRS
Informe:007
Orden de compra 148893 de 2025
06-01-2026**

ÍNDICE

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	DATOS GENERALES DE LA CAMPAÑA.....	3
4.	PROCESOS Y CANTIDADES DE PQRS GESTIONADAS	3
5.	ASPECTOS GENERALES	4
6.	DETALLE DE PQRS GESTIONADAS POR PROCESO	6
6.1	Estadística acumulada de PQRS por proceso.....	6
7.	PRINCIPALES TIPOLOGIAS DE PQRS POR PROCESO.....	14
8.	RESUMEN EJECUTIVO GESTION DE CALIDAD.....	14
9.	MODELO DE CALIDAD DE ATENCION A PQRS	15
9.1	Score de calificación	16
10.	ESTADISTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO.....	19
10.1	Resultados Generales Calidad	19
10.2.	Promedio de Monitoreos por Profesional.....	20
10.3.	Promedio de Precisión de Errores	21
10.3.1.	Oportunidades de Mejora	22
10.3.2.	Fortalezas	22
11.	ESTADISTICAS DE LA GESTIÓN DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	23
12.	RESULTADOS ACCIONES SOBRE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMACIÓN	30
13.	RESULTADOS Y PRÓXIMAS ACCIONES SOBRE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMACIÓN.....	31
14.	ASPECTOS RELEVANTES SOBRE LA GESTION DE PQRS	32
15.	CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES.....	34

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. 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.

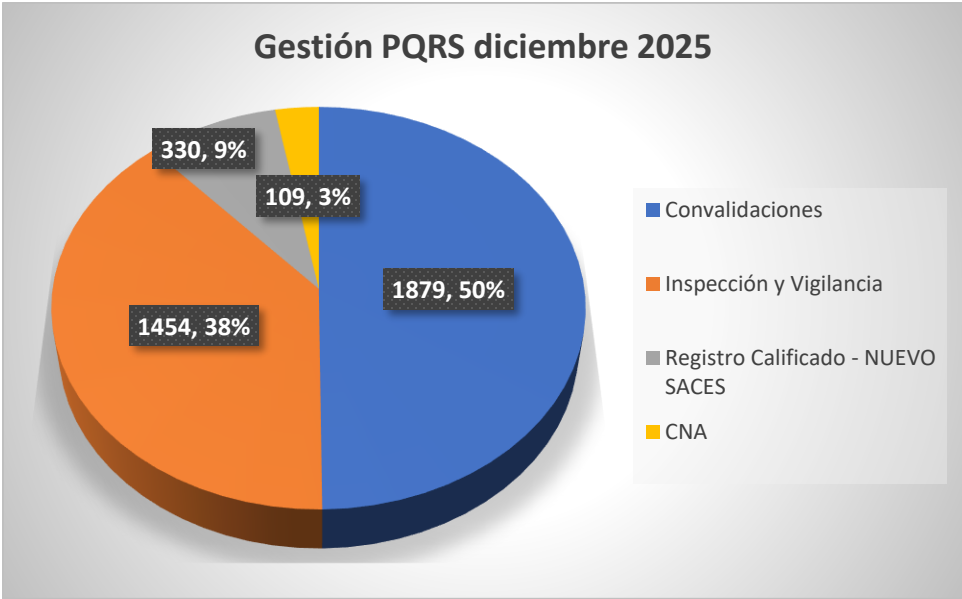
4. PROCESOS Y CANTIDADES DE PQRS GESTIONADAS

El equipo de agentes profesionales logró atender durante los 21 días hábiles de diciembre **3.772 PQRS**, gestionando proyectos de respuesta por procesos de la siguiente manera:

GRUPO	TOTAL PQRS
Convalidaciones	1879
Inspección y Vigilancia	1454
Registro Calificado - NUEVO SACES	330
CNA	109
Total general	3772

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

Grafica 2. Gestión de PQRS de diciembre 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 diciembre, los agentes profesionales, realizaron normalmente la gestión de PQRS. La meta establecida es de 15 radicados por día, sin embargo, se logró gestionar aproximadamente 18 radicados por día, más de la meta asignada. 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. En la última mesa de trabajo realizada el día 29 de enero, se coordina el cierre y la entrega de las bandejas de cada profesional, con el fin de remitir correo solicitando la reasignación de la PQRS que quedaron pendientes de gestión. 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 diciembre los agentes profesionales realizaron normalmente la gestión de PQRS, realizando aproximadamente 9 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. 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. De la misma manera, se realiza sesión de cierre para este mes el día martes 23 de diciembre y se coordina la gestión y entrega de las bandejas para que queden sin asignaciones pendientes. No hubo asignaciones durante los días 29, 30 y 31 con el fin de dejar los radicados al día y las bandejas en 0.
GRUPO REGISTRO CALIFICADO – NUEVO SACES	Durante el mes de diciembre, 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.

	Se continúan realizando las sesiones de acompañamiento los miércoles 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. De la misma manera, se realiza la última mesa de trabajo el martes 30 de diciembre para coordinar el cierre y la entrega de los radicados pendientes de gestión, respuesta y aprobación.
CNA	Durante el mes de diciembre, 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 (**3.772**) gestionados por agente profesional, durante los 21 días del mes de diciembre.

Tabla 2. Descripción de asignación de PQRS

DEPENDENCIA	AGENTE - PROFESIONAL	TOTAL PQRS por Agente (mes)
GRUPO CONVALIDACIONES	Ingrid Carolina Monsalve Quintero	433
	Erika Natalia Ramírez Herrera	370
	Maira Alejandra Rodríguez Losada	341
	María José Uribe Medina	368
	Natalia Cañón Betancourt	341
	Daniela Murillo Solano	26
GRUPO SACES	Quira Alejandra Herrera Camelo	106
	Jesus David Hernandez Fernandez de	56
	Laura Ximena Sandoval Galindo	113
	Andrés Felipe Silva Martínez	55
SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	Cesar Rodrigo García	196
	Henry Eduardo Padilla Castilla	194
	Juan Sebastián Suárez Morales	275
	Laura Juliana Rueda Durán	181
	Juan Jose Santoya Medina	179
	Cristian Enrique Benitez Rodriguez	168
	Yenny Maribel Durán Ovejero	144
	Valentina Castillo Rondón	117
CNA	Ana Barbosa	109
		3772

Fuente: Tipificador diario PQRS

Grupo Convalidaciones

El equipo de agentes profesionales de Convalidaciones gestionó un total de **1.879 PQRS**. En promedio, cada agente atendió alrededor de 18 PQRS diarias.

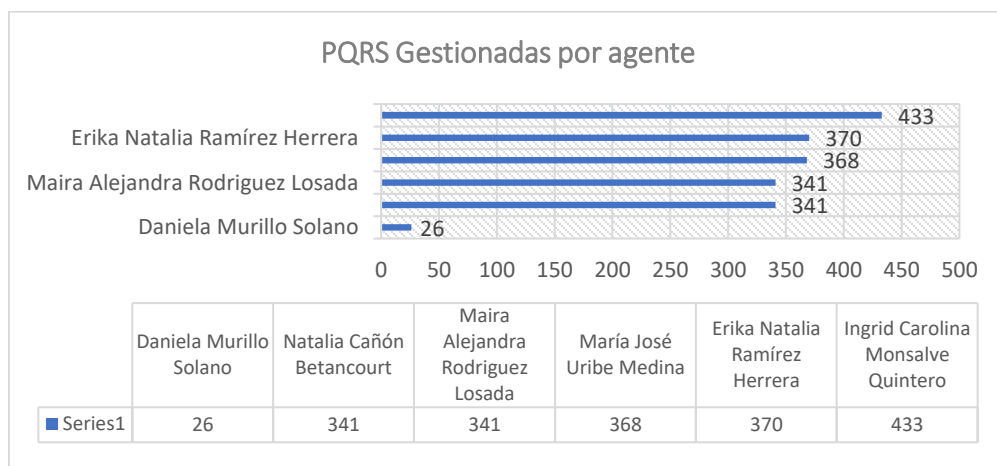


Gráfico3: PQRS convalidaciones por agente - fuente: Tipificador diario PQRS

De las **1.879 PQRS** gestionadas, 1.871 PQRS fueron gestionadas en estado a tiempo y 8 PQRS en estado vencidas. 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 **199 radicados** en rojo para actualización del estado de los radicados, gestión de respuesta, reasignaciones, cargue de documentos, elaboración de comunicados internos, cierres, entre otros:

- Gestión de cierres y proyección de EE: Proyección de EE de respuesta, elaboración de 5 proyecciones, 15 cierres realizados, incorporación de 23 documentos de cierre, 3 envíos de expedientes a sala y 4 actualizaciones de la base de datos de radicados rojo
- Gestión de revisión y suministro de 15 informaciones y/o resoluciones, dos anexos nuevos en la base de Excel de radicados rojos, 2 fichas técnicas y cargue de documentos en SharePoint y revisión y digitación de información para numeración y notificación
- Revisión, elaboración y respuesta de 4 comunicaciones internas

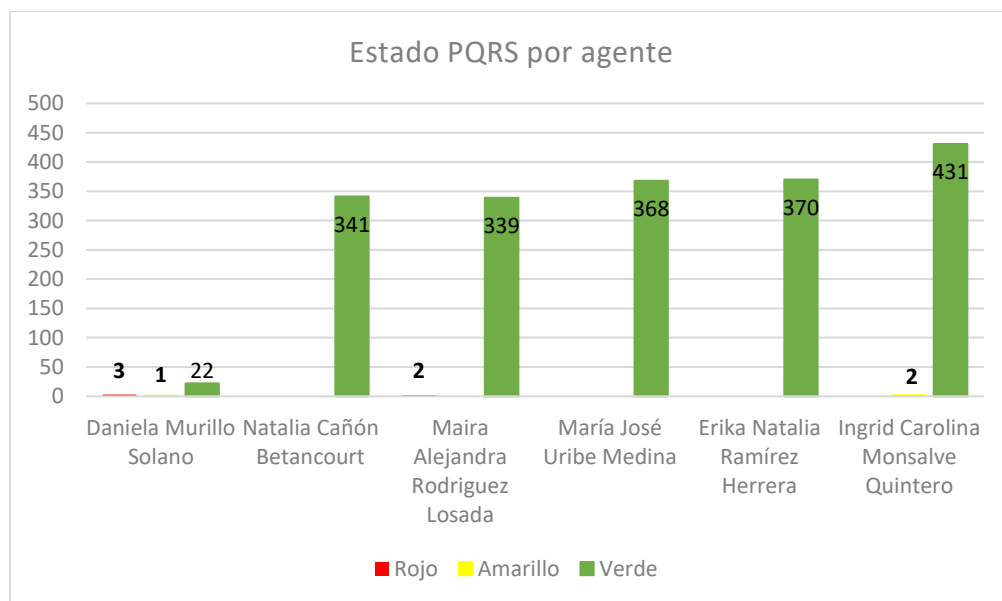


Gráfico4: Estado PQRS convalidaciones por agente - fuente: Tipificador diario PQRS

Estado entrega de Bandejas 31 de diciembre 2025:

- **Maira Alejandra Rodríguez:** Total 237 PQRS, de las cuales se solicitó la reasignación de 208 PQRS, quedando pendientes de aprobación 29.
Por otro lado, quedo una roja sin gestionar, razón por la cual es una secretaria de Educación que había solicitado un NBC (Núcleo Básico de Conocimiento) y ya se le había contestado que ingresaba a sala en agosto. El concepto de CONACES de esa fecha no fue identificado en el Drive ni en el SharePoint.
- **Ingrid Carolina Monsalve:** Total 1 PQRS pendiente de respuesta para programar consulta de NBC a sala (correo remitido 29 de diciembre)
- **Erika Natalia Ramírez:** Total 164 PQRS pendiente por gestión, se solicitó la reasignación.
- **Natalia Cañón:** Total 198 PQRS de los cuales, 57 quedaron pendientes de aprobación y 141 pendientes de reasignación

Nota: Cada profesional de PQRS, remite correo al profesional encargado por parte del MEN solicitando la reasignación de los radicados que quedaron pendientes de gestión, ya que hasta el último día hubo asignación más de la meta acordada al personal encargado.

Grupo nuevo SACES

El equipo de agentes profesionales de nuevo SACES gestionó **330 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 citas virtuales para la IES cuando requieren algún tema específico
- 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
- 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.

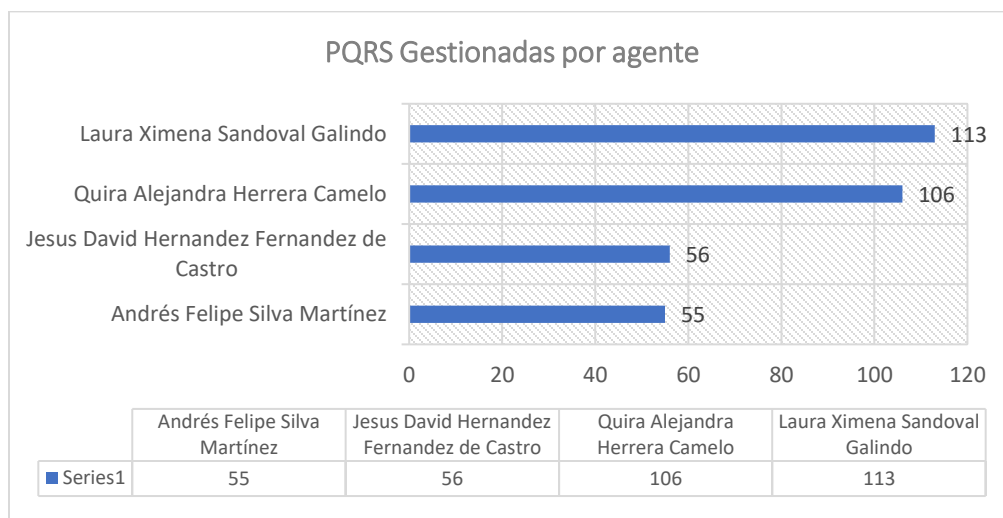


Gráfico5: PQRS nuevo SACES por agente - fuente: Tipificador diario PQRS

De las **330 PQRS** gestionadas, 245 PQRS fueron gestionadas en estado a tiempo, 75 en estado por vencer y 10 PQRS en estado vencidas.

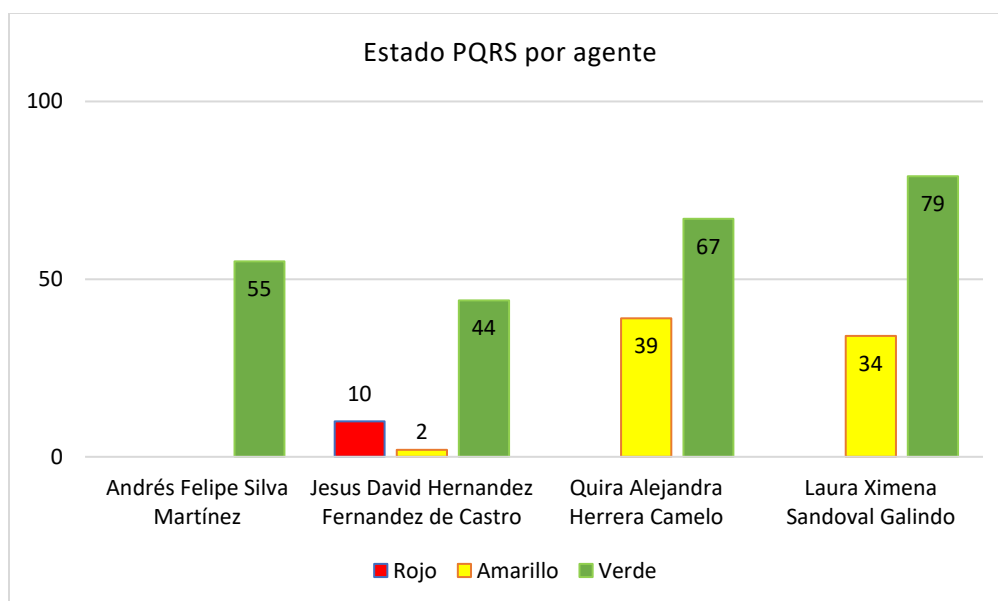


Gráfico6: Estado PQRS nuevo SACES por agente - fuente: Tipificador diario PQRS

Estado entrega de Bandejas 31 de diciembre 2025:

- **Jesús David Hernández:** Total 40 PQRS, de las cuales quedaron 18 PQRS pendientes por aprobar (12 en estado a tiempo, 5 en estado por vencer y 1 en estado vencida) 9 PQRS pendientes por responder con gestión realizada y 13 PQRS pendientes por gestionar donde se solicitó reasignación del mismo.
- **Laura Ximena Sandoval:** Total 55 PQRS de las cuales quedaron 22 PQRS pendientes por aprobar (1 en estado a tiempo, 18 en estado por vencer y 3 en estado vencidas) 27 PQRS pendientes por gestionar y 6 PQRS que se encuentran en prórroga (2 en estado a tiempo, 4 en estado por vencer)
Cabe resaltar que en la bandeja de la profesional quedaron 6 PQRS gestionadas a tiempo y aprobadas, pero aún se encuentran en su bandeja
- **Quira Alejandra Herrera:** Total 58 PQRS de las cuales quedaron 20 PQRS pendientes por revisión y aprobación (En estado vencidas), 14 PQRS pendientes por gestión y 24 PQRS (en estado a tiempo) pendientes por gestionar
- **Andres Felipe Silva:** Total 20 PQRS de las cuales quedaron 6 PQRS pendientes por aprobar, 9 PQRS pendientes por gestionar y reasignar y 5 PQRS pendientes por gestionar

Nota: Cada profesional de PQRS, remite correo a las profesionales encargadas por parte del MEN, a través de un informe detallado de cada radicado y su gestión correspondiente.

Grupo Inspección y Vigilancia

El equipo de agentes profesionales de Inspección y vigilancia gestionó **1.454 PQRS**. La gestión promedio para los agentes fue de 9 PQRS diarias aproximadamente, con lo cual se logra el cumplimiento de meta establecida.

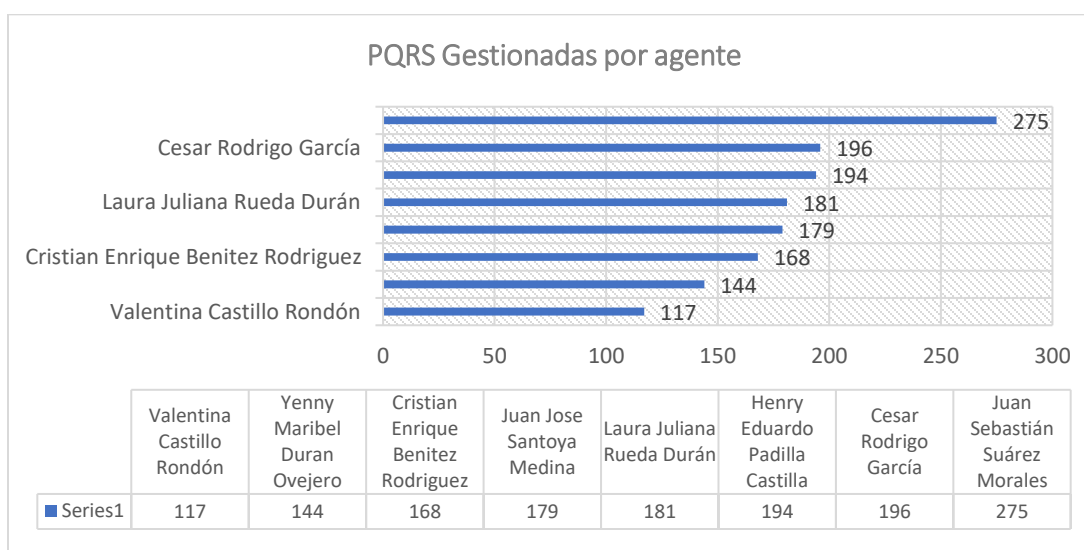


Gráfico7: PQRS Inspección y vigilancia por agente - fuente: Tipificador diario PQRS

De las **1.454 PQRS** asignadas, **1.151 PQRS** fueron asignadas en estado a tiempo, **111 PQRS** en estado por vencer y **192 PQRS** en estado vencidos.

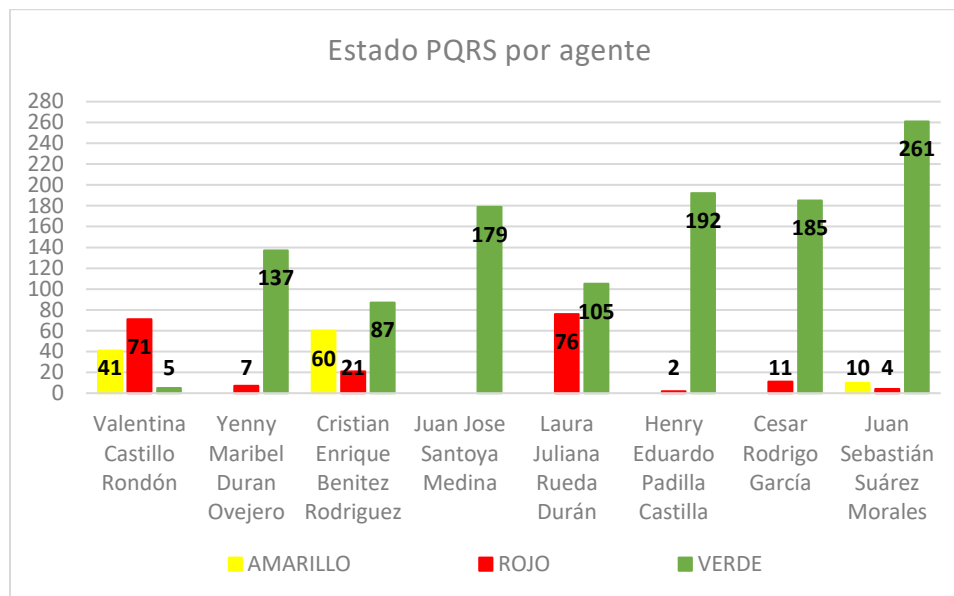


Gráfico8: Estado PQRS Inspección y vigilancia por agente - fuente: Tipificador diario PQRS

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.

Estado entrega de Bandejas 31 de diciembre 2025:

- **Cesar Rodrigo García:** Quedo sin tareas asignadas en el SGDEA
- **Henry Eduardo Padilla:** Quedo sin tareas asignadas en el SGDEA
- **Juan Sebastián Suarez:** Quedo sin tareas asignadas en el SGDEA

- **Valentina Castillo:** Quedo sin tareas asignadas en el SGDEA
- **Yenny Duran:** Quedo sin tareas asignadas en el SGDEA
- **Juan José Santoya:** Queda con una PQRS gestionada, pendiente de aprobación
- **Laura Juliana Rueda:** Queda con una PQRS gestionada en estado vencida, pendiente de aprobación
- **Cristian Enrique Benitez:** Quedo sin tareas asignadas en el SGDEA

Nota: Se realizó una coordinación oportuna y eficaz tanto para la gestión como para la aprobación de los radicados, gracias al apoyo del coordinador del MEN, Néstor Alberto Rivera, quien estuvo muy atento y lideró el proceso para que las bandejas de los profesionales quedaran al día.

CNA

La agente profesional de CNA gestionó un total de **109 PQRS**.



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 envió de aprobaciones por correo según corresponda y cargue de todos los documentos EE en la carpeta SGDEA _ CONTRATISTA, revisión de programas para confirmación del estado actual y seguimiento a todos los procesos de acreditación.

Estado entrega de Bandejas 31 de diciembre 2025:

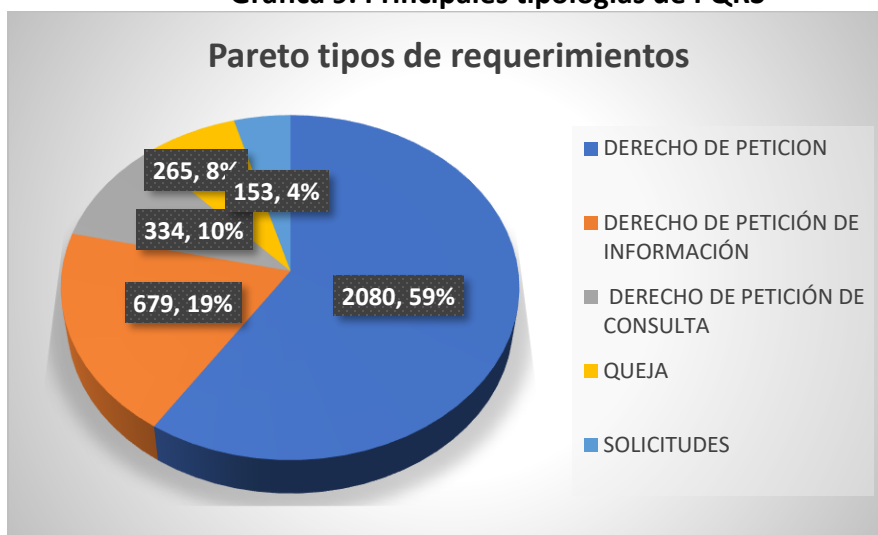
Queda pendiente una PQRS pendiente de revisión y aprobación en la bandeja de la profesional Ana Barbosa

7. PRINCIPALES TIPOLOGÍAS DE PQRS POR PROCESO

De las **3.772 PQRS** gestionadas, el 93% están concentrados en los siguientes tipos de requerimientos:

- Derecho de petición
- Derecho de petición de información
- Derecho de petición de consulta
- Quejas
- Solicitudes

Grafica 9. Principales tipologías de PQRS



fuelle: Tipificador diario PQRS

8. RESUMEN EJECUTIVO GESTION DE CALIDAD

Para el mes de diciembre el Área de Calidad realizó los Monitoreos de calidad a **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 Critico para el Usuario Final - ECUF, la precisión de Error Critico 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 implementado el Programa de Calidad (Anexo GP-PG053_Programa de Calidad MEN), el cual sirve como guía para consolidar la información, unificar los criterios de evaluación y garantizar la precisión del monitoreo y su correcta ejecución por parte de los evaluadores correspondientes. Asimismo, se documentaron los parámetros de calidad esperados por el

cliente dentro del proceso asignado a C&C, incluyendo el control de procesos, entre otros aspectos.

Este modelo de calidad tiene como objetivo principal incrementar la satisfacción del cliente final y mejorar la calidad del servicio, mediante la detección objetiva de las principales falencias y oportunidades de mejora en los profesionales que apoyan la gestión de PQRS. De igual manera, el Líder de Calidad centralizó la evaluación de las diferentes áreas, aplicando un esquema de revisión preventiva en lugar de correctiva. Esto permite no solo determinar el desempeño adecuado de los profesionales, sino también focalizar las retroalimentaciones dirigidas a todas las instancias representativas del proyecto, como se muestra a continuación:

9.1 Score de calificación

A continuación, se presenta el Score de Calificación (Anexo: Score Calificación CYC MEN), diseñado para garantizar el monitoreo permanente de la calidad en la gestión y atención de las comunicaciones (PQRS) asignadas por el Ministerio de Educación Nacional a C&C. Este instrumento incluye los ítems a evaluar en el proceso, junto con su respectiva descripción.

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

Tabla 3. Score de calificación PQRS

SCORE DE CALIFICACIÓN <i>Atención a Comunicaciones Escritas - PQRS</i>				
CLASIFICACIÓN	CÓDIGO ÍTEM	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. Ej: yo haría..., Yo le voy a enviar..., etc. y/o tercera persona de manera abrupta. Ej: Ellos son los encargados de...; yo les envío la información a ellos... etc.
	2	Estructura y presentación de la comunicación	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. Añade 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
	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

Error Crítico de Usuario Final - ECUF	5	Identifica motivo y/o consulta del usuario	25%	Verifica que la comunicación y su uso en contexto, al punto de convertirse en una aplicativa, 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, cédula, 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 bloques, 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

Durante el mes de diciembre se realizaron **429 monitoreos de calidad de forma remota**, aplicados aleatoriamente sobre la base o matriz de tipificación correspondiente a la gestión diaria de cada profesional.

Este informe incluye el Anexo Monitoreos de Calidad, que detalla la fecha del monitoreo, la calificación obtenida, el tipo de error, observaciones de calidad, hallazgos, análisis de causa y los compromisos relacionados con las oportunidades de mejora identificadas (Anexo: Archivo Integral Ministerio de Educación Nacional – Diciembre 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:

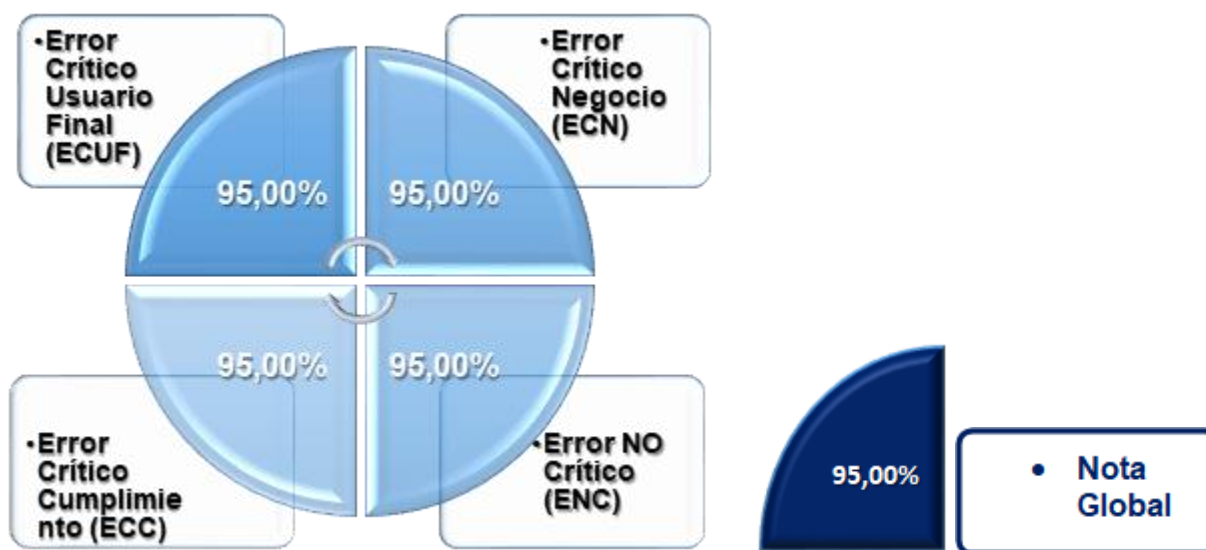


Gráfico: Indicadores y umbrales de aprobación - Fuente: Modelo de Calidad PQRS

10. ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO

10.1 Resultados Generales Calidad

Los resultados que se presentan a continuación corresponden a los monitoreos realizados durante el mes de diciembre como parte de la gestión de calidad. Para su ejecución, se consideraron los lineamientos definidos en cada área, en concordancia con el Modelo de Calidad y el Score de Calificación previamente implementado.

Durante este periodo se efectuaron un total de **429 monitoreos de calidad**, con un **promedio de 23 monitoreos** por agente profesional, lo que arrojó una calificación general promedio del equipo de **99,96%**. Todos los monitoreos se realizaron de forma remota, aplicados sobre la base de tipificación correspondiente.

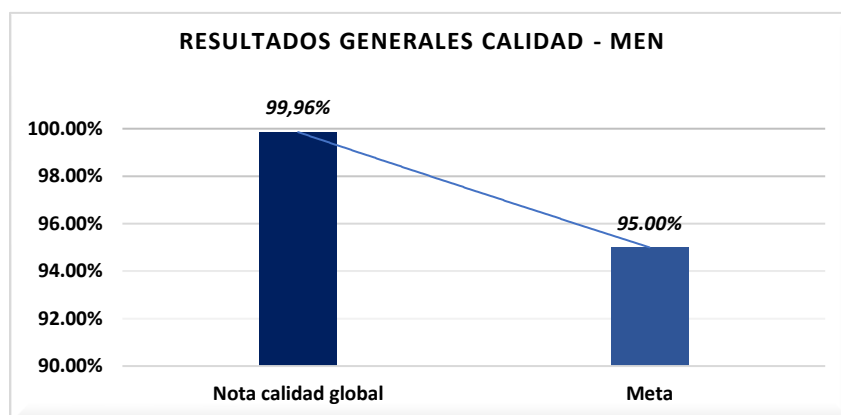


Gráfico 14: Resultados Generales Calidad - MEN - **Fuente:** Archivo Integral Ministerio de Educación Nacional Diciembre 2025.

Del total de monitoreos realizados, se identificaron incidencias asociadas a errores no críticos y errores atribuibles al usuario final, los cuales representaron el **99,96%** del total evaluado, conforme a los siguientes resultados:

Promedio de No critico	Promedio de Error Crítico de Usuario Final	Promedio de Error Crítico de cumplimiento	Promedio de Error critico de negocio
99,88%	99,94%	100,00%	100,00%

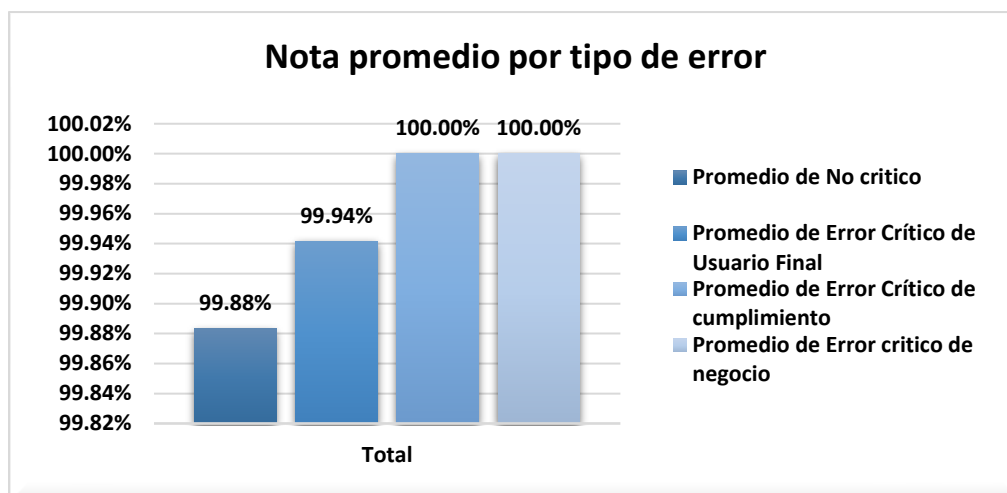


Tabla y Gráfico 15: Nota Promedio por Tipo de Error - **Fuente:** Archivo Integral Ministerio de Educación Nacional Diciembre 2025.

10.2. Promedio de Monitoreos por Profesional

Durante el mes de diciembre se realizó un promedio aproximado de **23 monitoreos** por profesional, **considerando un poco más del 10%** de la gestión diaria asignada por área. Estos monitoreos permitieron identificar las principales fortalezas y oportunidades de mejora de cada integrante del equipo:

Nombre agente	Cantidad	Promedio
Ana Graciela Barbosa Villalobos	15	100,00%
Andrés Felipe Silva Martínez	19	100,00%
Cesar Rodrigo García	22	100,00%
Cristian Enrique Benítez Rodríguez	19	100,00%
Daniela Murillo Solano	7	99,11%
Erika Natalia Ramírez Herrera	37	100,00%
Henry Eduardo Padilla Castilla	19	100,00%
Ingrid Carolina Monsalve Quintero	47	100,00%
Jesús David Hernández Fernández de Castro	7	100,00%
Juan José Santoya Medina	23	99,73%
Juan Sebastián Suárez Morales	26	100,00%
Laura Juliana Rueda Durán	17	100,00%
Laura Ximena Sandoval Galindo	14	100,00%
Maira Alejandra Rodríguez Losada	35	100,00%
María José Uribe Medina	35	99,82%

Natalia Cañón Betancourt	34	100,00%
Quira Alejandra Herrera Camelo	15	100,00%
Valentina Castillo Rondón	19	100,00%
Yenny Maribel Duran Ovejero	19	100,00%
Total general	429	99,96%

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

10.3. Promedio de Precisión de Errores

A continuación, se presenta el porcentaje de precisión de errores, tanto críticos como no críticos, evaluados durante el proceso de monitoreo correspondiente al mes de diciembre. Este análisis relaciona la cantidad de evidencias encontradas y su participación en los diferentes ítems identificados en cada monitoreo:

Score Variable Ministerio de Educación Nacional			
ITEM	SI	NO	Porcentaje de Precisión
Error no crítico	1714	2	99,88%
Seguridad y redacción en la comunicación	429	0	100,00%
Estructura y presentación de la comunicación	427	2	99,53%
Lenguaje Claro y Positivo	429	0	100,00%
Personalización	429	0	100,00%
Error Crítico de Usuario Final	1715	1	99,94%
Identifica motivo y/o consulta del usuario	429	0	100,00%
Brinda la información correcta y completa	429	0	100,00%
Tiene buen trato y es amable	429	0	100,00%
Digitación, ortografía y redacción	428	1	99,77%
Error crítico de negocio	2574	0	100,00%
Gestión de la comunicación	429	0	100,00%
Tipifica correctamente la gestión	429	0	100,00%
Adjunta los documentos en los sistemas	429	0	100,00%
Direcciona adecuadamente al ciudadano, funcionario y/o entidad	429	0	100,00%
Escala correctamente la comunicación	429	0	100,00%
Realiza las correcciones solicitadas por el revisor	429	0	100,00%
Error Crítico de cumplimiento	858	0	100,00%
Brinda Información Confidencial	429	0	100,00%
Uso adecuado de las herramientas de trabajo	429	0	100,00%
Total Nota Global			99,96%

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

10.3.1. Oportunidades de Mejora

De acuerdo con los resultados presentados en la tabla “Promedio de Precisión de Errores”, se identificaron tres incidencias. Las principales afectaciones, clasificadas como errores no críticos, se concentraron en el aspecto de Estructura y Presentación de la Comunicación.

Entre los hallazgos más relevantes se destacan:

- Validación, modificación y registro correcto y completo, de los datos automáticos generados por el SGDEA.
- Uso incorrecto de mayúsculas en nombres propios.

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

- Registro incorrecto del remitente

Como parte del plan de mejora, se enviaron tres retroalimentaciones vía correo electrónico, con el propósito de informar sobre las oportunidades detectadas y compartir recomendaciones prácticas orientadas a fortalecer la calidad y la gestión de las PQRS (*ver anexo: Archivo Integral Ministerio de Educación Nacional – Diciembre 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.
- Cumplir con las normas ortográficas, especialmente en el uso correcto de mayúsculas y minúsculas en nombres propios.
- 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 diciembre 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 y otras actividades administrativas en pro de la terminación del contrato entre el Ministerio y C&C. [Reunión equipo PQRS MEN CYC | Reunión- Unirse | Microsoft Teams](#)
- **Calidad:** Entre el 17 y el 19 de diciembre se realizaron sesiones asincrónicas para realizar el Taller de Redacción, como parte del plan de acción propuesto para el mes de diciembre, 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, (se adjuntan en carpeta compartida, soportes en el PDA Diciembre).
- **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
03/12/2025
10/12/2025
17/12/2025
23/12/2025
24/12/2025

- **Inspección y Vigilancia** 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 Inspección y Vigilancia | Reunión- Unirse | Microsoft Teams](#)

- **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](#)

- **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
Inspección y Vigilancia	10	41,67%
Convalidaciones	10	41,67%
CNA	2	8,33%
Registro Calificado - Nuevo SACES	2	8,33%
Total general	24	100,00%

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

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

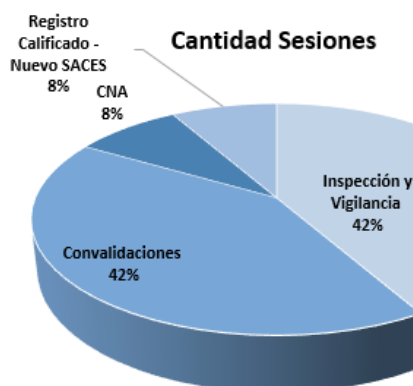


Gráfico. Participación sesiones por área - **Fuente:** Registro General de Asistencia a Capacitaciones MEN_ C&C v2

Durante el mes de diciembre se ejecutaron 22 horas de capacitación, en coordinación con el personal del MEN y C&C, lo que equivale a un promedio de dos sesiones por cada frente (ver *anexo: Registro General de Asistencia a Capacitaciones MEN_ C&C v2*).

El periodo de capacitación comprendió del 1° al 30 de diciembre, durante el cual los profesionales participaron en las diferentes sesiones conforme a las áreas a las que pertenecen. A continuación, se presentan los tiempos promedio en horas por área durante este periodo, información que se complementa en el documento adjunto: *Registro General de Asistencia a Capacitaciones MEN_ C&C v2*.

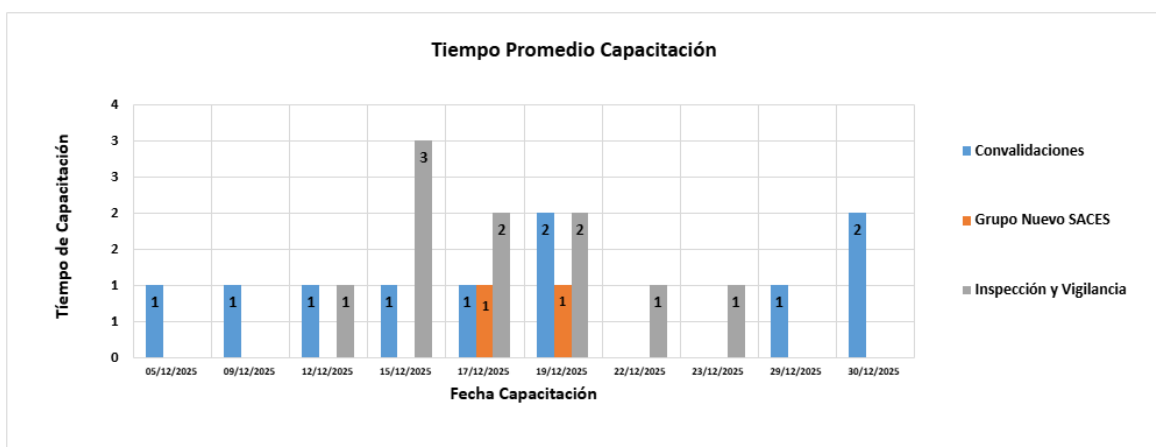


Gráfico 16: Tiempo promedio capacitación - **Fuente:** Registro General de Asistencia a Capacitaciones MEN_ C&C v2

11.2. Capacitaciones Regulatorias C&C

Por parte del área de formación de C&C, durante el mes de diciembre, se desarrollaron capacitaciones regulatorias con una participación del 100%, relacionadas con la ***Creatividad E***

Innovación en el Lugar de Trabajo, 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 aspectos generales del MEN.

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 para el mes de diciembre; el resultado promedio general de la nota fue del **92%**; indicador positivo que demuestra la preparación realizada desde calidad al equipo en la mayoría de los temas evaluados durante el mes.

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

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

Cedula	Nombre	Calificación
1030678660	SANDOVAL GALINDO LAURA XIMENA	80,00%
1010214168	HERRERA CAMELO QUIRA ALEJANDRA	100,00%
1030541070	SUAREZ MORALES JUAN SEBASTIAN	90,00%
1120362660	SILVA MARTINEZ ANDRES FELIPE	100,00%
1026264261	BARBOSA VILLALOBOS ANA GRACIELA	100,00%
1063968280	PADILLA CASTILLA HENRY EDUARDO	90,00%
1121950095	CASTILLO RONDON VALENTINA	70,00%
1083038013	HERNANDEZ FERNANDEZ DE CASTRO JESUS DAVID	90,00%
52805909	MONSALVE QUINTERO INGRID CAROLINA	90,00%
1000383417	CAÑON BETANCOURT NATALIA	90,00%
1032367072	RAMIREZ HERRERA ERIKA NATALIA	100,00%
1121919150	URIBE MEDINA MARIA JOSE	90,00%
1075224344	RODRIGUEZ LOSADA MAIRA ALEJANDRA	100,00%

1053345183	SANTOYA MEDINA JUAN JOSE	90,00%
52962387	DURAN OVEJERO YENNY MARIBEL	90,00%
1234194276	MURILLO SOLANO DANIELA	100,00%
1069257937	GARCIA CESAR RODRIGO	90,00%
1026291591	RUEDA DURAN LAURA JULIANA	100,00%
1026574814	BENITEZ RODRIGUEZ CRISTIAN ENRIQUE	90,00%
Promedio General		92,11%

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

Resultados Plan de Acción de Diciembre:

PDA FORMACIÓN - DICIEMBRE							
Diagnóstica Evaluación	Plan de acción	Recursos	Responsable	Fecha de Compromiso	Seguimiento y Evaluación	Resultado Esperado	Estado
Análisis de resultados de la evaluación de conocimientos de noviembre 2025; donde se identificaron errores en: Aspectos de Calidad y Requisitos generales de las solicitudes (PQRS).	Sesión de retroalimentación de evaluación de conocimientos	Consulta de la página web del Ministerio de Educación	Líder de Calidad y Profesionales PQRS	Durante el mes	Aplicación de evaluación de conocimientos, similar para el mes de octubre	Mantener o Mejorar el indicador de formación al 100%	Completo, se genera un resultado promedio general del 92%
	Evaluaciones formativas al final de cada sesión	Uso de guías, infografías y videos explicativos enfocados en los temas de refuerzo			Informe de progreso y retroalimentación individual		

PLANES DE ACCIÓN CALIDAD

- Resultados 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%	Se genera un resultado general del 98,96% de la nota global de calidad, con únicamente 2 afectaciones en Estructura y Presentación de la Comunicación y con 1 afectación en Digitación, ortografía y redacción.	Completo
Seguridad y redacción en la comunicación (99,79%) (1 Afectación)	Redacción ambigua o poco clara, uso de conectores		Líder de Calidad		≥ 100,0%		Completo
Personalización (99,79%) (1 Afectación)	Omisiones menores en el registro del remitente, acorde a la petición		Líder de Calidad		≥ 100,0%		Completo
Digitación, ortografía y redacción (99,16%) (4 Afectaciones)	Errores ortográficos y gramaticales por falta de revisión		Líder de Calidad Supervisor C&C		≥ 99,5%		Completo

Tabla 6. 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 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	Solicitudes mal analizadas, respuestas erróneas,	*Banco de Preguntas	Equipo Nuevo SACES - MEN + Líder de calidad C&C +	Diario	Validación diaria de las respuestas conforme al <i>Score de Calidad</i>	Por parte de calidad, se realizaron 118 monitoreos, durante el mes de noviembre y diciembre, se realiza y socializa el banco de preguntas de nuevo SACES,

constantes	reprocesos frecuentes.	*Validación de videos grabados sobre temas vistos	Profesionales de C&C		Incrementar el % por parte de los profesionales de las respuestas aprobadas	con el objetivo que se siga alimentando por parte del MEN.
2	Falta de respuesta en canales de comunicación	Mensajes por WhatsApp no atendidos ni respondidos oportunamente.	*Seguimiento diario de las interacciones vía WhatsApp *Solicitud hasta tercer llamado en el chat para dar respuesta	Supervisor C&C	Diario	Implementar una cultura de comunicación activa a través de los canales de comunicación 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.
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. * Revisar las peticiones aprobadas por la subdirección con el fin de tener una guía.	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. Tener una copia de seguridad de repuestas aprobadas por la subdirección como guía Se realizaron tres talleres de redacción, enfocados en conectores y cohesión y coherencia en la redacción, errores comunes, adicionalmente se socializaron infografías relacionadas al tema de redacción y reglas ortográficas. Pendiente realizar validación de plantillas SACES, en razón a los permisos por parte del área de SACES y copia de seguridad como apoyo para la gestión de PQRS de los profesionales.
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. *Generar llamado de atención en las mesas de trabajo semanales	Supervisión C&C + Profesionales de C&C	Semanal	* Seguimiento y control por parte de la supervisión C&C	Se validan reportes y se confronta Vs los monitoreos de calidad.
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
7	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 118 monitoreos, durante el mes de noviembre y diciembre, focalizados en los hallazgos identificados y en las recomendaciones brindadas por el Equipo de Nuevo SACES del MEN.

12. RESULTADOS 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 diciembre, se socializaron infografías relacionadas a los nombres propios y comunes y reglas ortográficas. Se realizaron 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 [Diciembre](#)).

- **Formación**

En las sesiones generadas, especialmente por el área de formación de C&C, se desarrollaron temas enfocados en *Creatividad E Innovación en el Lugar de Trabajo*.

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

- **Calidad**

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

- **Formación**

En las sesiones generadas, especialmente por el área de formación de C&C, se desarrollaron temas enfocados en creatividad e innovación.

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. Se realiza la firma electrónica de documentos de desvinculación y se programa la entrega oficial del equipo asignado.

- **Asistencia a Capacitaciones**

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

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

- **Documentos para facturación**

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

- **Otros aspectos generales**

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

https://mineducaciongovco-my.sharepoint.com/:x/r/personal/lubenavides_ext_mineducacion_gov_co/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B79905C6F-9E68-43F9-9139-4DB2E5EE308C%7D&file=Matriz%20tipificador%20PQRS%20MEN.xlsx&action=default&mobileredirect=true

Se brinda apoyo y acompañamiento en las diferentes actividades designadas por la Subdirección

Se realizan las diferentes mesas de trabajo, con el fin de identificar oportunidades de mejora y resolver las inquietudes presentadas por el equipo



Todos los lunes mesas de trabajo con el equipo de convalidaciones.

[https://teams.microsoft.com/dl/launcher/launcher.html?url=%2F %23%2F%2Fmeetup-join%2F19%3Ameeting_ZTNjZjI3NWQtODc3Yy00MmM2LTlkOGYtMTUyMTJmMmY1ZmVh%40thread.v2%2F0%3Fcontext%3D%257b%2522Tid%2522%253a%252231fcfb3f-8a0b-4ab5-b792-74c9062b9c8e%2522%252c%2522Oid%2522%253a%2522084bf0db-083e-4dde-99d8-cd5609befc0b%2522%257d%26anon%3Dtrue&type=meetup-join&deeplinkId=f1acf90c-b005-42f7-9616-db953ed1393a&directDl=true&msLaunch=true&enableMobilePage=true&suppressPrompt=true](https://teams.microsoft.com/dl/launcher/launcher.html?url=%2F%23%2F%2Fmeetup-join%2F19%3Ameeting_ZTNjZjI3NWQtODc3Yy00MmM2LTlkOGYtMTUyMTJmMmY1ZmVh%40thread.v2%2F0%3Fcontext%3D%257b%2522Tid%2522%253a%252231fcfb3f-8a0b-4ab5-b792-74c9062b9c8e%2522%252c%2522Oid%2522%253a%2522084bf0db-083e-4dde-99d8-cd5609befc0b%2522%257d%26anon%3Dtrue&type=meetup-join&deeplinkId=f1acf90c-b005-42f7-9616-db953ed1393a&directDl=true&msLaunch=true&enableMobilePage=true&suppressPrompt=true)

Todos los miércoles acompañamiento de trabajo con el equipo de Nuevo SACES.

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

Viernes cada quince (15) días con el equipo Inspección y vigilancia.

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

Se realizan reuniones semanales con el equipo de trabajo, para alineación de temas internos, tecnológicos, administrativos y de talento humano.

[https://teams.microsoft.com/dl/launcher/launcher.html?url=%2F %23%2F%2Fmeetup-join%2F19%3Ameeting_NTRjOTFmNDEtMTZmNC00ZWZhLTNmOGUtMTMxZTZkNjhIMTc1%40thread.v2%2F0%3Fcontext%3D%257b%2522Tid%2522%253a%252231fcfb3f-8a0b-4ab5-b792-74c9062b9c8e%2522%252c%2522Oid%2522%253a%2522084bf0db-083e-4dde-99d8-cd5609befc0b%2522%257d%26anon%3Dtrue&type=meetup-join&deeplinkId=2946397d-](https://teams.microsoft.com/dl/launcher/launcher.html?url=%2F%23%2F%2Fmeetup-join%2F19%3Ameeting_NTRjOTFmNDEtMTZmNC00ZWZhLTNmOGUtMTMxZTZkNjhIMTc1%40thread.v2%2F0%3Fcontext%3D%257b%2522Tid%2522%253a%252231fcfb3f-8a0b-4ab5-b792-74c9062b9c8e%2522%252c%2522Oid%2522%253a%2522084bf0db-083e-4dde-99d8-cd5609befc0b%2522%257d%26anon%3Dtrue&type=meetup-join&deeplinkId=2946397d-)

[bdf2-4ef8-a5f0-](#)

[3dfd73e9f1f5&directDI=true&msLaunch=true&enableMobilePage=true&suppressPrompt=true](#)

15. CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES

OBLIGACION	EJECUCION
1. Atender los radicados mínimos proyectados, teniendo en cuenta los porcentajes establecidos por mes, los cuales permiten la medición de los indicadores establecidos	Durante el mes de diciembre se atendieron un total de 3.772 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 diciembre, 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 diciembre 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 diciembre se gestionaron un total de 3.772 PQRS.
5. Realizar el seguimiento de los servicios prestados y entregar los resultados gerenciales, estadísticos y de mejores prácticas de gestión de atención al cliente en el Ministerio	Resultados entregados en el informe de gestión durante el mes de diciembre, incluyendo análisis estadísticos y planes de acción, buscando acciones correctivas y/o preventivas en la gestión de respuestas a las PQRS de cada una de las áreas
6. Programar citas para aquellos trámites que requieran la presencia del usuario de manera virtual (plataforma Teams) o presencial en las oficinas del Ministerio	Durante el mes de diciembre 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 diciembre 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	Durante el mes de diciembre se realizó el monitoreo del 10% del total de PQRS gestionadas, con el objetivo de verificar la calidad del servicio y establecer compromisos de mejora por parte de los agentes

Dirección de Calidad para la Educación Superior	
13. Presentar el organigrama y las hojas de vida del personal directivo y staff vinculado al contrato para aval y aprobación de la Dirección de Calidad para la Educación Superior del Ministerio de Educación Nacional	Al inicio del proyecto se entregaron los contratos, hojas de vida y Otrosí del staff designado, cumpliendo con el requisito de aprobación por parte del supervisor del contrato.
14. Conformar un archivo con los guiones, bases de datos, tipificaciones, tablas, bitácoras, resultados de las actividades realizadas, estadísticas y análisis protocolos y en general toda la información y todos los documentos generados o desarrollados durante la ejecución del contrato y entregarlos a la Dirección de Calidad para la Educación Superior, a la terminación del contrato o cuando este le solicite	Se comparte a través del OneDrive todos los anexos y soportes adjuntos al informe de gestión, incluyendo tipificador de la gestión diaria de PQRS, monitoreos de calidad, registro de capacitaciones, 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 de diciembre fue remitido mediante correo electrónico al supervisor del contrato del MEN, incluyendo todas las actividades realizadas y evidencias correspondientes
18. Garantizar que, en los contratos, que se suscriba con el personal de la operación asignado a EL MINISTERIO para la ejecución del contrato, se incluya la cláusula de confidencialidad que indica lo siguiente: "Guardar estricta confidencialidad sobre toda la información por la parte originadora y conocida en virtud del desarrollo y ejecución del presente Contrato"	Todos los contratos del personal asignado incluyen la cláusula de confidencialidad exigida. Se garantiza el cumplimiento de este compromiso