



INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

PQRS MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Periodo: 21 al 30 de junio de 2023

Contrato / Orden de Compra N° 111225



Educación

Elaboró: Minera de Datos
Profesional

Revisó: Coordinador Nacional

Aprobó: Coordinador Nacional



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 2 de 9

DATOS GENERALES

CONTRATO / ORDEN DE COMPRA N°	111225
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	06/07/2023
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Prestar servicios profesionales para la proyección de respuestas a PQRS del Viceministerio de Educación Superior del MEN. Informar los resultados de los agentes profesionales encargados de las PQRS de la Dirección de Calidad de la Educación Superior, Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (Convalidaciones, Registro Calificado, SACES), Subdirección de Inspección y Vigilancia y CNA del Ministerio de Educación, durante los días de junio de 2023. Contempla el seguimiento de productividad, bajo las cuotas de cumplimiento asignadas por las áreas para los anteriores procesos..
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	21 al 30 de junio de 2023
PRESENTADO POR:	Luisa Fernanda Benavides
ENTREGADO A:	Luis Bernardo Carrillo - Maritza Yolima Gómez
INFORME N°:	001



Tabla de Contenido

1. Datos Generales de la campaña.....	4
2. Procesos y cantidades de PQRS gestionadas.	4
3. Presentación de Aspectos Relevantes.	6
4. Acciones de Mejoramiento Recomendadas.	7
5. Glosario de términos.....	7
6. Informe de Calidad del Servicio	8
7. Resultados acciones sobre la gestión de Calidad del Servicio.....	9

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 4 de 9

1. Datos Generales de la campaña.

La campaña PQRS MEN tiene la siguiente distribución de personal:



Gráfico1: Distribución de personal PQRS - fuente: Elaboración Propia.

2. Procesos y cantidades de PQRS gestionadas.

Durante los 10 días del mes de junio, se logró atender **38 PQRS**, teniendo en cuenta que se inicia solicitud de activación de usuarios antiguos y creación de usuarios nuevos en el sistema SGDEA. Por tal razón la gestión de las PQRS es realizada por los siguientes agentes profesionales, que por solicitud de manera inmediata del MEN, se activaron para la atención oportuna de las solicitudes:

DEPENDENCIA	AGENTE - PROFESIONAL	TOTAL PQRS por Agente (junio)
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	DANNA POSADA	23
	ANNY CAMILA GÓMEZ	4
	CAROLINA SOLANO	7
SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	CESAR GARCIA	4
	TOTAL PQRS	38

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

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------



Dependencia	Observaciones
GRUPO CONVALIDACIONES	Desde el primer día de inicio del contrato, se presta apoyo en la revisión y edición de aproximadamente 994 actos administrativos, solicitud directa del coordinador de Convalidaciones Felipe Lizarazo, con los siguientes agentes profesionales: • Mary Alexandra Carpeta • Elkin Fredy Velandia • Sandra Liliana Rojas • Erika Natalia Ramírez • Maira Alejandra Rodríguez Adicional, la agente profesional Erika Natalia Ramírez, realiza la gestión de atenciones virtuales desde el día 28 de junio, para un total de 18 atenciones
SUBDIRECCION DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	Se cuenta con dos agentes profesionales de la campaña anterior Cesar García y Andrea Benavides, quienes han venido apoyando la capacitación del proceso a los dos agentes profesionales nuevos Henry Padilla y Lina María Suarez, así como envío de información, plantillas, lectura de documentos normativos del proceso, entre otros. Este frente se encuentra a la espera de asignación de los usuarios para iniciar la gestión de las PQRS.
GRUPO REGISTRO CALIFICADO - SACES	Desde el primer día del inicio del contrato, la agente profesional Carolina Solano, inicia a apoyar la gestión de 44 respuestas de PQRS en Mesa de Ayuda. Adicional, participa en capacitaciones, lectura y participación de reuniones para conocimiento del proceso La agente profesional Anny Camila Gomez, realiza la revisión de 217 correos de nuevo SACES, apoyo de gestión de 47 respuestas de PQRS en Mesa de Ayuda La agente profesional Danna Camila Posada, realiza apoyo de gestión de 39 respuestas de PQRS en Mesa de Ayuda, cargue y sincronización de 136 resoluciones a antiguo SACES, asesorías a Universidades y respuestas a correos electrónicos de SACES



	Los siguientes agentes profesionales han venido recibiendo capacitación y realizando lectura de documentación, mientras son asignados los usuarios: • Daniel Hernández • Denis Lizeth Pardo • Luisa Fernanda Rodríguez • Yeisson Andrés Torres
CNA	La agente profesional Erika Liliana Pérez, quien viene desde la campaña anterior, brinda apoyo en Análisis de completitud del programas de pregrado, elaboración de matriz de documentos, Revisión de información en SNIES HECCA y SACES RC, edición del documento Excel base de datos, procesos acreditación pregrados y participación en capacitaciones solicitadas por el proceso.

3. Presentación de Aspectos Relevantes.

- Teniendo en cuenta el periodo de iniciación del contrato, la solicitud y asignación de usuarios, activación de licencias y permisos tecnológicos, se realiza apoyo en diferentes actividades solicitadas por el MEN.
- Se realizan sesiones de capacitación internas y por parte del MEN, enfocadas a la estandarización de los procesos y los conocimientos previos, que se deben poseer en nuestra gestión y apoyo diario a cada una de las dependencias del Ministerio de Educación Nacional
- Se realiza sesión de trabajo el día 21 de junio entre BPM y el MEN, para dar inicio de orden de compra y asignación de frente de trabajo del personal de PQRS
- Se realiza una sesión de trabajo con el supervisor del contrato del MEN, para revisar el esquema a tener en cuenta mes a mes en la entrega del informe mensual
- Se realiza la validación y seguimiento diaria de las actividades y apoyo que prestaron los agentes profesionales, registradas en el tipificador
- Para el mes de junio se presenta una factura por valor de CUARENTA Y TRES MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y CINCO PESOS CON NOVENTA Y TRES CENTAVOS (**\$43.479.555,93**)

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 7 de 9

4. Acciones de Mejoramiento Recomendadas.

- Se sugiere que la asignación de correos y usuarios se realice desde el primer día de inicio de la operación, teniendo en cuenta que a la fecha se encuentran usuarios pendientes de creación y/o activación para iniciar la gestión correspondiente.
- Se sugiere que la activación de las licencias de Office se realice una vez se dispongan de los equipos asignados por BPM, teniendo en cuenta que a la fecha estamos a la espera de esta solicitud.

5. Glosario de términos.

ANS: Acuerdos de Niveles de Servicio. Indicadores que se determinan para la Orden de Compra.

SGDEA: Sistema de Gestión Documental.

MEN: Ministerio de Educación Nacional

CNA: Consejo Nacional de Acreditación

SACES: Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 8 de 9

6. Informe de Calidad del Servicio

Durante el periodo comprendido entre el 21 al 30 de junio, el área de Calidad realizó el monitoreo a aquellos profesionales que contaban con su usuario en SGDEA para apoyar la gestión de PQRS de Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior y la Subdirección de Inspección y Vigilancia del Ministerio de Educación Nacional., que incluyen canal de comunicaciones escritas, según registro “Seguimiento Diario de Monitoreo Comunicaciones Escritas” (V03 SGC-FR-161), que permitieron evaluar y plasmar el **10%** de la gestión diaria de cada profesional, los errores críticos y no críticos encontrados en las comunicaciones o PQRS que han sido objeto de monitoreo.

• Monitoreos de Calidad

Se realizó monitoreos de calidad, conforme a la gestión asignada y a los radicados asignados en el área de Aseguramiento de calidad seis (6) monitoreos, que corresponden al 10% de la gestión realizada de los profesionales que apoyan esta área. A continuación, se relacionan los resultados:

Errores No Críticos:

ERRORES NO CRÍTICOS											
TOTAL ENC	Utiliza el guión de bienvenida.	Se expresa de forma clara y precisa.	Demuestra actitud de servicio	Personaliza la Sesión	Estructura visual	Usa el lenguaje adecuado	Hace uso correcto de las plantillas	Transmite seguridad al ciudadano	Controla y estructura correctamente la sesión	Confirma información suministrada y/o ofrece asistencia adicional.	Utiliza el guion de despedida.
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Errores Críticos:

ERRORES CRÍTICOS											
TOTAL EC	Identifica de forma rápida y acertada la necesidad	Finaliza la sesión de forma adecuada y completa según	Tiene buen trato y es amable.	Aplica correctamente reglas de ortografía y	Brinda la información correcta y completa, acorde	Direcciona adecuadamente	Tipifica y/o radica correctamente la Sesión.	Realiza correctamente escalamiento de casos	Genera reproceso y gastos a la entidad y/o al ciudadano y/o	Brinda Información Confidencial	Usa adecuadamente el canal de atención
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Detalle Errores Críticos:

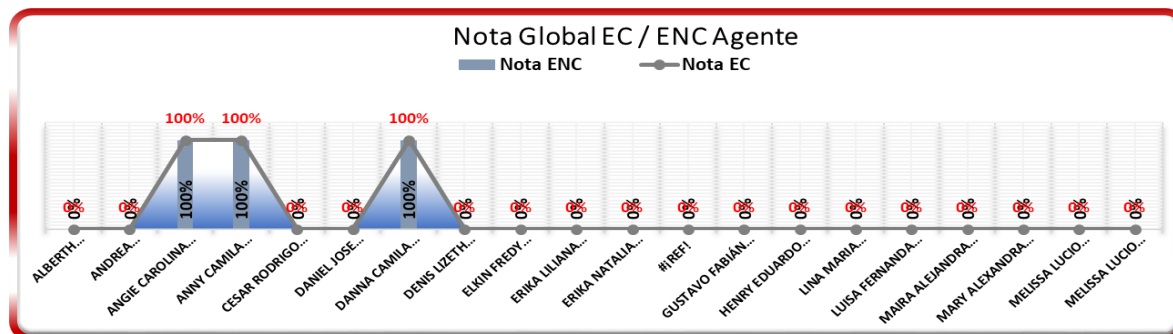
Campaña	Precisión Error crítico Usuario final (ECUF)	Precisión Error crítico Negocio (ECN)	Precisión Error crítico Cumplimiento (ECC)	No Crítico	Meta
MEN PQRS	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 95,00%
	✓ 100,00%	✗ 100,00%	✗ 100,00%	✗ 100,00%	✓ 95,00%
	✓ 95,00%	✓ 95%	✓ 95%	✓ 95,00%	✓ 95,00%



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 9 de 9

Nota Global por Profesional:



Nota: Es importante aclarar que los profesionales que se encuentran con resultado 0% aún no tienen asignación de los usuarios y de PQRS.

7. Resultados acciones sobre la gestión de Calidad del Servicio

• Capacitación procesos de Calidad:

Esta capacitación tuvo como objetivos principales, establecer indicadores claros y medibles para los profesionales y evaluarlos de acuerdo a estas, explicar el esquema de revisión preventiva en lugar de correctiva, identificar fácilmente las oportunidades de mejora para alinear a través de la capacitación el involucramiento hacia las políticas y procedimientos del Ministerio de Educación Nacional - MEN y BPM Consulting.

La actividad, se desarrolló el día 26 de junio en compañía del equipo de PQRS, en la cual se presentaron los objetivos de la capacitación, el proceso de monitoreo, retroalimentación y capacitación, alineadas a las obligaciones contractuales y estipuladas en el Diccionario de Calidad (Errores No Críticos, Error Crítico de Negocio y Error Crítico de Cumplimiento), documento en el cual se caracterizan los diferentes ítems a evaluar en cada gestión de PQRS o atención virtual (convalidaciones).

• Capacitación Tipificador BPM:

Esta actividad tuvo como objetivo principal, explicar el funcionamiento e importancia del uso correcto de esta herramienta, con el fin de hacer seguimiento diario a la gestión de PQRS y apoyo en otras actividades de cada agente profesional.

Así mismo, se desarrolló y compartió con el equipo, un paso a paso sobre cómo utilizar el tipificador como base fundamental para el análisis y cumplimiento de los indicadores contractuales, plasmando los parámetros generales y necesarios para el registro correcto y completo, de cada una de las actividades diarias que se desarrollan.

Se realiza igualmente junto con la supervisión, la actualización de cada uno de los campos del formulario a diligenciar en el tipificador, así como la creación de los nuevos usuarios.



INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

PQRS MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Periodo: 01 al 31 de julio de 2023

Contrato / Orden de Compra N° 111225



Educación

Elaboró: Minera de Datos
Profesional

Revisó: Coordinador Nacional

Aprobó: Coordinador Nacional



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 2 de 35

DATOS GENERALES

CONTRATO / ORDEN DE COMPRA N°	111225
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	04/08/2023
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Prestar servicios profesionales para la proyección de respuestas a PQRS del Viceministerio de Educación Superior del MEN. Informar los resultados de los agentes profesionales encargados de las PQRS de la Dirección de Calidad de la Educación Superior, Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (Convalidaciones, Registro Calificado, SACES), Subdirección de Inspección y Vigilancia y CNA del Ministerio de Educación, durante el mes de julio de 2023. Contempla el seguimiento de productividad, bajo las cuotas de cumplimiento asignadas por las áreas para los anteriores procesos..
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	01 al 31 de julio de 2023
PRESENTADO POR:	Luisa Fernanda Benavides
ENTREGADO A:	Luis Bernardo Carrillo - Maritza Yolima Gómez
INFORME N°:	002



Tabla de Contenido

1.	Datos Generales de la campaña.....	4
2.	Procesos y cantidades de PQRS gestionadas.....	4
3.	Detalle de PQRS gestionada por proceso	6
4.	Principales tipologías de PQRS	8
5.	Presentación de Aspectos Relevantes.	23
6.	Acciones de Mejoramiento Recomendadas.	24
7.	Glosario de términos.....	24
8.	Informe de Calidad del Servicio	25
9.	Participación de Errores	31
10.	Medición de los niveles de satisfacción - Análisis de Clientes Reiterados	33
11.	Participación de actividades en cada frente.....	34
12.	Presentación de aspectos relevantes de la gestión de PQRS	35
13.	Resultados acciones sobre la gestión de Calidad del Servicio.....	35



1. Datos Generales de la campaña.

La campaña PQRS MEN tiene la siguiente distribución de personal:

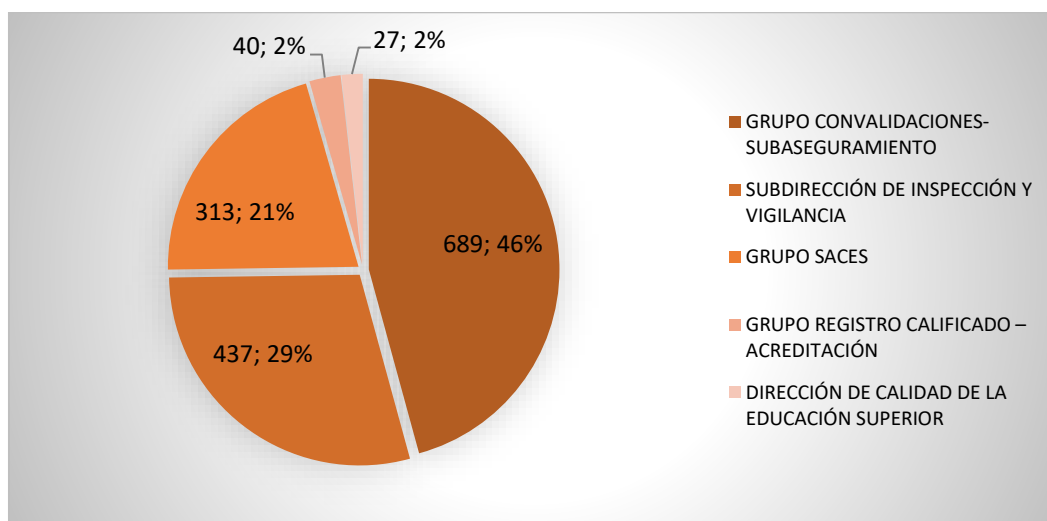


Gráfico1: Distribución de personal PQRS - fuente: Elaboración Propia.

2. Procesos y cantidades de PQRS gestionadas.

El equipo de agentes profesionales logró atender durante los 19 días del mes de julio **1.506 PQRS**, gestionando proyectos de respuesta por procesos de la siguiente manera:

Grafica 1. Gestión de PQRS del 01 al 31 de julio de 2023





FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 5 de 35

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

Dependencia	Observaciones
GRUPO CONVALIDACIONES	La primera semana de julio, todos los agentes profesionales prestan apoyo en la revisión y edición de aproximadamente 448 actos administrativos, solicitud directa del coordinador de Convalidaciones Felipe Lizarazo. Los restantes días del mes de julio, los agentes profesionales asignados, realizaron normalmente la gestión de PQRS. Adicional, la agente profesional Erika Natalia Ramírez, realiza la gestión de atenciones virtuales y apoyo en la revisión y edición de actos administrativos.
SUBDIRECCION DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	Durante los primeros días de julio, los agentes profesionales aún no contaban con usuario en SGDEA, por lo cual no hubo gestión de PQRS. Luego se normaliza el proceso e inicia la asignación y gestión de PQRS por parte de los agentes profesionales.
GRUPO REGISTRO CALIFICADO - SACES	Los agentes profesionales realizan las actividades designadas de: • Atención de PQRS por el SGDEA • Respuesta de mesa de ayuda • Revisión de correo nuevo SACES • Cargue y sincronización de resoluciones • Revisión de actividades de pares académicos
CNA	La agente profesional Erika Liliana Pérez, brinda apoyo en Análisis de completitud del programas de pregrado, elaboración de matriz de documentos, Revisión de información en SNIES HECCA y SACES RC, edición del documento Excel base de datos, procesos acreditación pregrados y participación en capacitaciones solicitadas por el proceso.

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 6 de 35

3. Detalle de PQRS gestionada por proceso

3.1 Estadística acumulada de PQRS por Proceso

El siguiente cuadro resume la cantidad de PQRS gestionados por agente profesional en el mes de julio, teniendo en cuenta que se gestionaron **19 días** hábiles disponibles en el mes:

Tabla 1. Descripción de asignación de PQRS

DEPENDENCIA	AGENTE - PROFESIONAL	TOTAL PQRS por Agente (JULIO 2023)
GRUPO CONVALIDACIONES	ALEXANDRA CARPETA	311
	ELKIN FREDY VELANDIA	62
	ERIKA NATALIA RAMIREZ	21
	MAIRA RODRIGUEZ	295
DIRECCIÓN DE CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR	FABIAN MARTINEZ	27
GRUPO REGISTRO CALIFICADO	LUISA RODRIGUEZ	40
	DANNA POSADA	30
GRUPO SACES	ANNY CAMILA GOMEZ	67
	DENIS LIZETH PARDO	49
	CAROLINA SOLANO	62
	DANIEL JOSE HERNANDEZ	57
	ANDRES TORRES	48
	CESAR GARCIA	138
SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	ANDREA BENAVIDES	133
	LINA SUAREZ	82
	HENRY PADILLA	84
		1506

3.1.1 Grupo Convalidaciones

El equipo de agentes profesionales de Convalidaciones gestionó **689 PQRS**.

Durante este mes, los agentes profesionales brindaron apoyo en tareas asignadas por la Subdirección de la siguiente manera:

- En la primera semana de julio, todos los agentes profesionales apoyaron la revisión y edición de **448** actos administrativos ya que aún no contaban con los usuarios para gestión de PQRS
- Los demás días del mes de julio, las agentes profesionales Sandra Rojas y Erika Natalia Ramírez apoyaron la revisión y edición de **988** actos administrativos, los demás agentes gestionaron PQRS
- En cuanto a la gestión de atención virtual, se atendieron **90 citas** durante el mes, programadas por la UAC a través de la herramienta Teams. Las atenciones fueron realizadas por la profesional Erika Ramirez.

3.1.2 Dirección de Calidad de la Educación Superior

El agente profesional asignado para la Dirección gestionó **27 PQRS**.

Por necesidad del área, el agente profesional realizó apoyo a la Dirección en las siguientes actividades:

- Depuración de bases de datos convalidaciones y envíos a salas

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 7 de 35

3.1.3 Grupo Registro Calificado

El equipo de agentes profesionales de Registro Calificado gestionó **40 PQRS**

- Durante este mes, solamente la agente profesional Luisa Rodríguez contaba con usuario asignado en el SGDEA, sin embargo, los agentes Alberth Herrera y Melissa Lucio, dieron apoyo y soporte a la gestión y respuesta asignadas a este usuario.
- La dedicación de los agentes se estimó para capacitación, lectura de casos, plantillas, documentación, reuniones, apoyo a respuestas de PQRS, entre otros.

3.1.4 Grupo SACES

El equipo de agentes profesionales de SACES gestionó **313 PQRS**

Durante este mes, los agentes profesionales brindaron apoyo en tareas asignadas de la siguiente manera:

- **973** respuestas a través de mesa de ayuda
- **415** revisión de correo nuevo SACES
- **285** cargue y sincronización de resoluciones
- Revisión de **125** actividades pares académicos
- Revisión de **78** casos visita

3.1.5 Subdirección de Inspección y Vigilancia

El equipo de agentes profesionales de Inspección y Vigilancia gestionó **437 PQRS**.

- En la primera semana y parte de la segunda semana de julio, los agentes profesionales aún no contaban con los usuarios para gestión de PQRS, por lo cual se dedicaron a la capacitación, lectura de documentos, plantillas, entre otros
- Los agentes profesionales, asistieron al MEN a capacitación del proceso

3.1.6 CNA Acreditación

Durante este mes, la agente profesional Erika Liliana Pérez, brindó apoyo en tareas asignadas de la siguiente manera:

- Corrección de completitud de información de procesos de acreditación de pre-gado y pre-selección de pares CNA
- Revisiones de procesos de renovación de acreditación CNA
- Revisión de información en SNIES HECCA y SACES RC
- Revisión de anexos, informe de autoevaluación, cuadros maestros y soportes
- Revisiones y completitud de información para resoluciones de acreditación CNA
- Revisión y seguimiento a los programas presentados por primera vez en el CNA
- Revisión de insumos jurídicos para proceso de acreditación

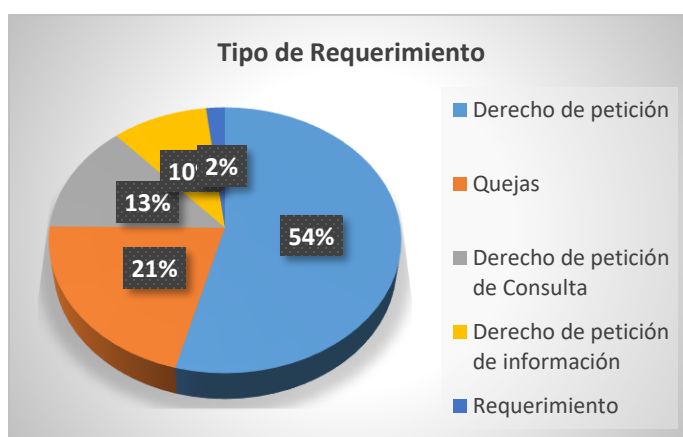
Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------



4. Principales tipologías de PQRS

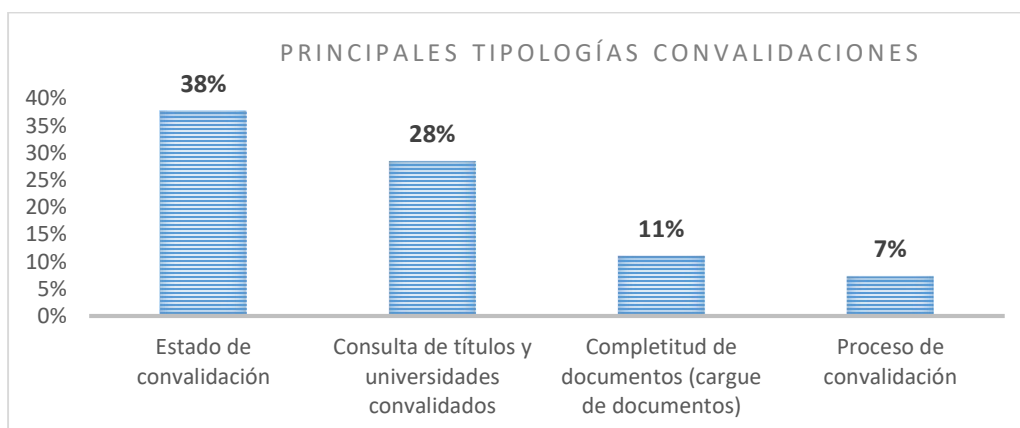
De las **1.506 PQRS** gestionadas, el **97%** están concentrados en los siguientes tipos de requerimientos:

- Derecho de Petición
- Quejas.
- Derecho de Petición de consulta
- Derecho de Petición de información
- Requerimiento



De las **689 PQRS** gestionadas del proceso de Convalidaciones, el **84%** están concentradas en 4 tipologías:

- Estado de Convalidación
- Consulta de títulos y universidades convalidados
- Completitud de documentos de Convalidaciones
- Proceso de Convalidación





FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 9 de 35

• Principales casos de PQRS Convalidaciones

Estado de convalidación	Consulta de títulos y universidades convalidados	Compleitud de documentos (cargue de documentos)	Proceso de convalidación
2022-ER-651306	2023-ER-455915	2023-ER-371650	2023-ER-477187
2022-ER-849412	2023-ER-457174	2023-ER-371687	2023-ER-478233
2023-ER-478094	2023-ER-459406	2023-ER-478014	2023-ER-480678
2023-ER-478239	2023-ER-474794	2023-ER-478036	2023-ER-480914
2023-ER-478249	2023-ER-476760	2023-ER-478870	2023-ER-482998
2023-ER-478254	2023-ER-476787	2023-ER-480516	2023-ER-484644
2023-ER-478261	2023-ER-477002	2023-ER-480532	2023-ER-487180
2023-ER-478275	2023-ER-477004	2023-ER-480540	2023-ER-487274
2023-ER-478297	2023-ER-477105	2023-ER-480571	2023-ER-487276
2023-ER-478366	2023-ER-478136	2023-ER-480688	2023-ER-487785
2023-ER-478435	2023-ER-478384	2023-ER-481129	2023-ER-488693
2023-ER-478464	2023-ER-478725	2023-ER-482036	2023-ER-489118
2023-ER-478657	2023-ER-478844	2023-ER-482080	2023-ER-493862
2023-ER-478840	2023-ER-478883	2023-ER-484451	2023-ER-496060
2023-ER-478931	2023-ER-481182	2023-ER-484650	2023-ER-498610
2023-ER-478945	2023-ER-481580	2023-ER-487854	2023-ER-498707
2023-ER-480508	2023-ER-481642	2023-ER-487973	2023-ER-501403
2023-ER-480509	2023-ER-481807	2023-ER-488429	2023-ER-501785
2023-ER-481109	2023-ER-482083	2023-ER-488710	2023-ER-503380
2023-ER-481162	2023-ER-482084	2023-ER-490402	2023-ER-506758
2023-ER-481591	2023-ER-482121	2023-ER-491031	2023-ER-506801
2023-ER-481784	2023-ER-483045	2023-ER-492130	2023-ER-506816
2023-ER-482079	2023-ER-483929	2023-ER-492543	2023-ER-507243
2023-ER-482139	2023-ER-483993	2023-ER-492646	2023-ER-507858
2023-ER-482884	2023-ER-484013	2023-ER-494702	2023-ER-510423
2023-ER-483351	2023-ER-484515	2023-ER-495166	2023-ER-510606
2023-ER-483883	2023-ER-484549	2023-ER-497815	2023-ER-510705
2023-ER-484132	2023-ER-487169	2023-ER-497933	2023-ER-510901
2023-ER-484431	2023-ER-487276	2023-ER-498451	2023-ER-510927
2023-ER-484464	2023-ER-487984	2023-ER-498525	2023-ER-512596
2023-ER-487270	2023-ER-488076	2023-ER-499038	2023-ER-514115
2023-ER-488111	2023-ER-488098	2023-ER-499098	2023-ER-518064
2023-ER-488226	2023-ER-488121	2023-ER-499320	2023-ER-525229
2023-ER-488304	2023-ER-488147	2023-ER-499370	2023-ER-526575
2023-ER-488339	2023-ER-488154	2023-ER-502625	2023-ER-526678
2023-ER-489076	2023-ER-488195	2023-ER-506461	2023-ER-526739
2023-ER-490128	2023-ER-488207	2023-ER-506637	2023-ER-526773
2023-ER-490360	2023-ER-488214	2023-ER-507694	2023-ER-527781.3
2023-ER-490410	2023-ER-488221	2023-ER-507839	2023-ER-528080
2023-ER-490443	2023-ER-488264	2023-ER-508023	2023-ER-528112
2023-ER-490599	2023-ER-488316	2023-ER-508114	2023-ER-528217



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 10 de 35

2023-ER-490668	2023-ER-488323	2023-ER-508487	2023-ER-528236
2023-ER-490845	2023-ER-488328	2023-ER-509721	2023-ER-528257
2023-ER-490855	2023-ER-488357	2023-ER-510160	2023-ER-534179
2023-ER-490873	2023-ER-488910	2023-ER-510893	2023-ER-534408
2023-ER-491303	2023-ER-490334	2023-ER-511588	2023-ER-539094
2023-ER-492018	2023-ER-490716	2023-ER-511664	2023-ER-540733
2023-ER-492356	2023-ER-490829	2023-ER-512657	2023-ER-542718
2023-ER-492410	2023-ER-490915	2023-ER-512978	2023-ER-546695
2023-ER-492417	2023-ER-491037	2023-ER-512995	
2023-ER-492517	2023-ER-491074	2023-ER-513674	
2023-ER-492727	2023-ER-491893	2023-ER-513975	
2023-ER-492943	2023-ER-492628	2023-ER-516075	
2023-ER-493093	2023-ER-492787	2023-ER-516374	
2023-ER-493559	2023-ER-492809	2023-ER-518882	
2023-ER-493648	2023-ER-492853	2023-ER-518906	
2023-ER-494389	2023-ER-493330	2023-ER-524910	
2023-ER-495422	2023-ER-493562	2023-ER-524964	
2023-ER-497009	2023-ER-497077	2023-ER-525001	
2023-ER-497050	2023-ER-497192	2023-ER-526120	
2023-ER-497167	2023-ER-497806	2023-ER-527865	
2023-ER-497269	2023-ER-497946	2023-ER-527891	
2023-ER-497610	2023-ER-498291	2023-ER-528991	
2023-ER-497624	2023-ER-498590	2023-ER-530325	
2023-ER-497695	2023-ER-498640	2023-ER-530710	
2023-ER-497717	2023-ER-499366	2023-ER-531819	
2023-ER-497870	2023-ER-499432	2023-ER-534132	
2023-ER-497953	2023-ER-501454	2023-ER-534139	
2023-ER-497984	2023-ER-502259	2023-ER-534393	
2023-ER-498103	2023-ER-502463	2023-ER-534600	
2023-ER-498229	2023-ER-502527	2023-ER-539930	
2023-ER-498686	2023-ER-502630	2023-ER-541485	
2023-ER-498702	2023-ER-502830	2023-ER-507744	
2023-ER-499085	2023-ER-502878	2023-ER-508319	
2023-ER-499102	2023-ER-502945		
2023-ER-499112	2023-ER-503511		
2023-ER-499333	2023-ER-507208		
2023-ER-499424	2023-ER-507246		
2023-ER-499425	2023-ER-507578		
2023-ER-501452	2023-ER-507772		
2023-ER-502015	2023-ER-508019		
2023-ER-502319	2023-ER-508049		
2023-ER-502327	2023-ER-508068		
2023-ER-502328	2023-ER-508121		
2023-ER-502361	2023-ER-508144		
2023-ER-502454	2023-ER-509804		
2023-ER-502466	2023-ER-509924		



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 11 de 35

2023-ER-502509	2023-ER-511469
2023-ER-502837	2023-ER-512028
2023-ER-502941	2023-ER-512248
2023-ER-503077	2023-ER-512309
2023-ER-503384	2023-ER-512512
2023-ER-507397	2023-ER-512844
2023-ER-507578	2023-ER-512890
2023-ER-507666	2023-ER-512958
2023-ER-507701	2023-ER-513416
2023-ER-507714	2023-ER-513449
2023-ER-507741	2023-ER-513520
2023-ER-507815	2023-ER-513538
2023-ER-507915	2023-ER-513544
2023-ER-508157	2023-ER-513566
2023-ER-508447	2023-ER-513605
2023-ER-508482	2023-ER-513614
2023-ER-508613	2023-ER-513807
2023-ER-508644	2023-ER-514053
2023-ER-508786	2023-ER-514177
2023-ER-508816	2023-ER-516038
2023-ER-509667	2023-ER-516044
2023-ER-509691	2023-ER-516211
2023-ER-509809	2023-ER-516228
2023-ER-509964	2023-ER-516514
2023-ER-510379	2023-ER-517063
2023-ER-510672	2023-ER-517636
2023-ER-511004	2023-ER-517662
2023-ER-511074	2023-ER-518503
2023-ER-511116	2023-ER-518572
2023-ER-511126	2023-ER-518599
2023-ER-511293	2023-ER-519621
2023-ER-511320	2023-ER-523426
2023-ER-511341	2023-ER-524970
2023-ER-511356	2023-ER-524980
2023-ER-511406	2023-ER-525032
2023-ER-511418	2023-ER-525299
2023-ER-511555	2023-ER-525604
2023-ER-511557	2023-ER-525617
2023-ER-511561	2023-ER-525988
2023-ER-511684	2023-ER-526164
2023-ER-512062.	2023-ER-526220.3
2023-ER-512210	2023-ER-526476
2023-ER-512313	2023-ER-526504
2023-ER-512405	2023-ER-526606
2023-ER-513019	2023-ER-526623
2023-ER-513256	2023-ER-526752



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 12 de 35

2023-ER-513528	2023-ER-526810
2023-ER-513723	2023-ER-527132
2023-ER-513935	2023-ER-527631
2023-ER-513991	2023-ER-527790
2023-ER-514010	2023-ER-527954
2023-ER-514283	2023-ER-527993
2023-ER-515334	2023-ER-528064
2023-ER-515738	2023-ER-528738
2023-ER-515800	2023-ER-529291
2023-ER-516051	2023-ER-529374
2023-ER-516353	2023-ER-529398
2023-ER-516629	2023-ER-529774
2023-ER-516730	2023-ER-529822
2023-ER-517396	2023-ER-529892
2023-ER-517606	2023-ER-530076
2023-ER-517892	2023-ER-530693
2023-ER-517947	2023-ER-531127
2023-ER-518146	2023-ER-531152
2023-ER-518229	2023-ER-531163
2023-ER-518488	2023-ER-531579
2023-ER-518556	2023-ER-531672
2023-ER-518786	2023-ER-533567
2023-ER-519089	2023-ER-534061
2023-ER-520220	2023-ER-534118
2023-ER-520405	2023-ER-534120
2023-ER-520421	2023-ER-534157
2023-ER-521761	2023-ER-534234
2023-ER-523494	2023-ER-534323
2023-ER-523893	2023-ER-534502
2023-ER-523931	2023-ER-534650
2023-ER-524779	2023-ER-534691
2023-ER-524907	2023-ER-534932
2023-ER-525278	2023-ER-534970
2023-ER-525437	2023-ER-535028
2023-ER-525643	2023-ER-535044
2023-ER-525656	2023-ER-535184
2023-ER-525728	2023-ER-535239
2023-ER-526084	2023-ER-535478
2023-ER-526306	2023-ER-535486
2023-ER-526778	2023-ER-535580
2023-ER-526837	2023-ER-535586
2023-ER-526852	2023-ER-535806
2023-ER-527109	2023-ER-536276
2023-ER-527266	2023-ER-536377
2023-ER-527326	2023-ER-537616
2023-ER-527334	2023-ER-537987



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 13 de 35

2023-ER-527372	2023-ER-538623
2023-ER-527388	2023-ER-538733
2023-ER-527418	2023-ER-539064
2023-ER-527601	2023-ER-539168
2023-ER-527603	2023-ER-539388
2023-ER-527616	2023-ER-539699
2023-ER-527631	2023-ER-539843
2023-ER-527732	2023-ER-540757
2023-ER-527902	2023-ER-540954
2023-ER-528069	2023-ER-540988
2023-ER-528111	2023-ER-541195
2023-ER-528118	2023-ER-541539
2023-ER-528288	2023-ER-545574
2023-ER-528419	2023-ER-547461
2023-ER-528664	2023-ER-547489
2023-ER-529037	2023-ER-547721
2023-ER-529353	
2023-ER-529418	
2023-ER-529485	
2023-ER-529743	
2023-ER-529746	
2023-ER-530253	
2023-ER-530585	
2023-ER-530594	
2023-ER-530668	
2023-ER-530741	
2023-ER-530917	
2023-ER-531370	
2023-ER-532494	
2023-ER-532802	
2023-ER-532951	
2023-ER-532974	
2023-ER-533031	
2023-ER-533132	
2023-ER-533222	
2023-ER-533245	
2023-ER-533250	
2023-ER-533519	
2023-ER-533620	
2023-ER-533644	
2023-ER-534001	
2023-ER-534111	
2023-ER-534223	
2023-ER-534336	
2023-ER-534354	
2023-ER-534501	



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 14 de 35

2023-ER-534574
2023-ER-534916
2023-ER-535042
2023-ER-535070
2023-ER-535162
2023-ER-535216
2023-ER-535535
2023-ER-535604
2023-ER-536447
2023-ER-537686
2023-ER-537692
2023-ER-538046
2023-ER-538136
2023-ER-538894
2023-ER-539029.3
2023-ER-539099
2023-ER-539272
2023-ER-539516
2023-ER-539675
2023-ER-539733
2023-ER-539765
2023-ER-539890
2023-ER-541229
2023-ER-541481
2023-ER-542729
2023-ER-543296
2023-ER-543399
2023-ER-543707
2023-ER-543910
2023-ER-547230
2023-ER-547475

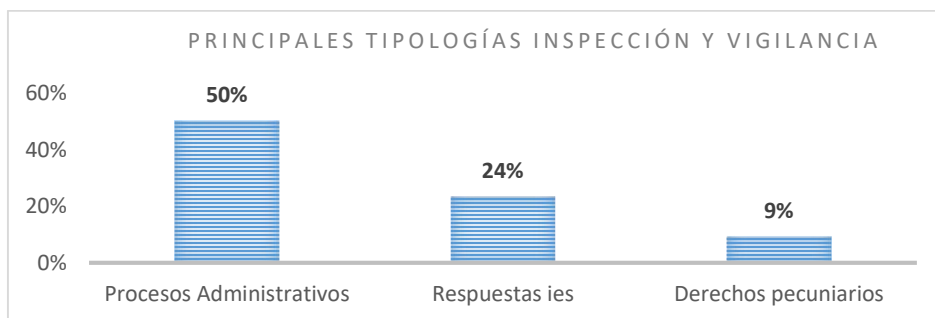
De las **437 PQRS** gestionadas del proceso de Inspección y vigilancia, el **83%** están concentradas en 3 tipologías:

- Procesos administrativos
- Respuestas IES
- Derechos pecuniarios



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 15 de 35



• Principales casos de PQRS Inspección y Vigilancia

Procesos Administrativos	Respuestas ies	Derechos pecuniarios
2023-ER-475876	2023-ER-489671	2023-ER-466868
2023-ER-476571	2023-ER-490473	2023-ER-472040
2023-ER-478308	2023-ER-490759	2023-ER-485539
2023-ER-485614	2023-ER-493923	2023-ER-487565
2023-ER-487189	2023-ER-495098	2023-ER-488255
2023-ER-487263	2023-ER-495114	2023-ER-491551
2023-ER-487930	2023-ER-495172	2023-ER-498951
2023-ER-487935	2023-ER-495538	2023-ER-499500
2023-ER-487941	2023-ER-496120	2023-ER-499557
2023-ER-488197	2023-ER-496138	2023-ER-500693
2023-ER-488816	2023-ER-497111	2023-ER-501089
2023-ER-489349	2023-ER-497667	2023-ER-501197
2023-ER-491595	2023-ER-498734	2023-ER-507822
2023-ER-491632	2023-ER-501296	2023-ER-509260
2023-ER-491687	2023-ER-502324	2023-ER-512025
2023-ER-491793	2023-ER-502358	2023-ER-512625
2023-ER-492880	2023-ER-502760	2023-ER-515927
2023-ER-494551	2023-ER-502811	2023-ER-517086
2023-ER-495573	2023-ER-502823	2023-ER-518476
2023-ER-495626	2023-ER-503588	2023-ER-521982
2023-ER-495754	2023-ER-504876	2023-ER-522670
2023-ER-495904	2023-ER-506938	2023-ER-523293
2023-ER-496151	2023-ER-506956	2023-ER-523802
2023-ER-499103	2023-ER-507127	2023-ER-527516
2023-ER-499137	2023-ER-507974	2023-ER-527821
2023-ER-500277	2023-ER-507984	2023-ER-527842
2023-ER-501119	2023-ER-508560	2023-ER-528056
2023-ER-502232	2023-ER-508717	2023-ER-529055
2023-ER-502256	2023-ER-509147	2023-ER-529783
2023-ER-502512	2023-ER-509653	2023-ER-529926
2023-ER-503145	2023-ER-509656	2023-ER-531644
2023-ER-503660	2023-ER-509732	2023-ER-532223



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 16 de 35

2023-ER-504298	2023-ER-510327	2023-ER-532890
2023-ER-504352	2023-ER-510382	2023-ER-533362
2023-ER-504357	2023-ER-512580	2023-ER-533378
2023-ER-504825	2023-ER-512936	2023-ER-533827
2023-ER-505258	2023-ER-513732	2023-ER-533871
2023-ER-506642	2023-ER-513797	2023-ER-533878
2023-ER-506646	2023-ER-515254	2023-ER-536143
2023-ER-506652	2023-ER-515713	2023-ER-537094
2023-ER-506764	2023-ER-515730	2023-ER-539809
2023-ER-506806	2023-ER-515975	
2023-ER-506872	2023-ER-515976	
2023-ER-507206	2023-ER-517773	
2023-ER-507351	2023-ER-517832	
2023-ER-507355	2023-ER-518830	
2023-ER-507392	2023-ER-519107	
2023-ER-507408	2023-ER-520309	
2023-ER-507424	2023-ER-522025	
2023-ER-507522	2023-ER-522127	
2023-ER-507577	2023-ER-522214	
2023-ER-508029	2023-ER-523363	
2023-ER-508038	2023-ER-523821	
2023-ER-508510	2023-ER-524145	
2023-ER-508759	2023-ER-527299	
2023-ER-509665	2023-ER-527940	
2023-ER-510655	2023-ER-528303	
2023-ER-511208	2023-ER-528663	
2023-ER-511502	2023-ER-528834	
2023-ER-512037	2023-ER-528947	
2023-ER-512053	2023-ER-529273	
2023-ER-512055	2023-ER-529749	
2023-ER-512089	2023-ER-531393	
2023-ER-512140	2023-ER-531561	
2023-ER-512178	2023-ER-532035	
2023-ER-512481	2023-ER-532690	
2023-ER-513039	2023-ER-533290	
2023-ER-513117	2023-ER-533579	
2023-ER-513123	2023-ER-534300	
2023-ER-513493	2023-ER-535003	
2023-ER-513509	2023-ER-535177	
2023-ER-513690	2023-ER-535235	
2023-ER-514353	2023-ER-535295	
2023-ER-514471	2023-ER-535811	
2023-ER-514917	2023-ER-536418	
2023-ER-514959	2023-ER-536434	
2023-ER-515025	2023-ER-537047	
2023-ER-515990	2023-ER-537620	



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 17 de 35

2023-ER-516053	2023-ER-537796
2023-ER-516192	2023-ER-537979
2023-ER-516240	2023-ER-538469
2023-ER-516244	2023-ER-539055
2023-ER-516337	2023-ER-539209
2023-ER-516524	2023-ER-539384
2023-ER-517486	2023-ER-539451
2023-ER-517516	2023-ER-540271
2023-ER-517560	2023-ER-540626
2023-ER-517643	2023-ER-540889
2023-ER-517875	2023-ER-540935
2023-ER-518182	2023-ER-541067
2023-ER-519213	2023-ER-541237
2023-ER-519592	2023-ER-541533
2023-ER-519633	2023-ER-541644
2023-ER-519861	2023-ER-541699
2023-ER-520246	2023-ER-541824
2023-ER-520334	2023-ER-542122
2023-ER-520468	2023-ER-542140
2023-ER-521014	2023-ER-543171
2023-ER-521150	2023-ER-543284
2023-ER-521379	2023-ER-543626
2023-ER-521533	2023-ER-543675
2023-ER-521700	2023-ER-547657
2023-ER-522226	
2023-ER-522594	
2023-ER-522597	
2023-ER-522697	
2023-ER-522762	
2023-ER-523225	
2023-ER-523258	
2023-ER-523793	
2023-ER-524973	
2023-ER-525002	
2023-ER-525014	
2023-ER-525020.	
2023-ER-525256	
2023-ER-525383	
2023-ER-525403	
2023-ER-525495	
2023-ER-526323	
2023-ER-526522	
2023-ER-526561	
2023-ER-526762	
2023-ER-526902	
2023-ER-526908	



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 18 de 35

2023-ER-527000

2023-ER-527017

2023-ER-527508

2023-ER-527852

2023-ER-527860

2023-ER-527877

2023-ER-527915

2023-ER-528031

2023-ER-528392

2023-ER-528668

2023-ER-528743

2023-ER-528840

2023-ER-528901

2023-ER-529056

2023-ER-529108

2023-ER-529110

2023-ER-529175

2023-ER-529330

2023-ER-529344

2023-ER-529417

2023-ER-529492

2023-ER-529742

2023-ER-529790

2023-ER-529834

2023-ER-529933

2023-ER-529943

2023-ER-530223

2023-ER-530518

2023-ER-530670

2023-ER-530884

2023-ER-531097

2023-ER-531258

2023-ER-531260

2023-ER-531795

2023-ER-531869

2023-ER-532008

2023-ER-532162

2023-ER-532407

2023-ER-532646

2023-ER-532687

2023-ER-532705

2023-ER-532713

2023-ER-533055

2023-ER-533729

2023-ER-533820

2023-ER-534126



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 19 de 35

2023-ER-534257

2023-ER-534414

2023-ER-534700

2023-ER-534715

2023-ER-534764

2023-ER-534891

2023-ER-534943

2023-ER-534988

2023-ER-535218

2023-ER-535393

2023-ER-535417

2023-ER-535496

2023-ER-535540

2023-ER-535976

2023-ER-536123

2023-ER-536690

2023-ER-536889

2023-ER-537011

2023-ER-537094

2023-ER-537217

2023-ER-537244

2023-ER-537644

2023-ER-537691

2023-ER-537790

2023-ER-537875

2023-ER-537882

2023-ER-537969

2023-ER-538078

2023-ER-538478

2023-ER-538725

2023-ER-539124

2023-ER-539146

2023-ER-539374

2023-ER-539951

2023-ER-540364

2023-ER-541335

2023-ER-542323

2023-ER-543620

2023-ER-543692

2023-ER-544343

2023-ER-545379

2023-ER-545388

2023-ER-545439

2023-ER-546127

2023-ER-546409

2023-ER-547021

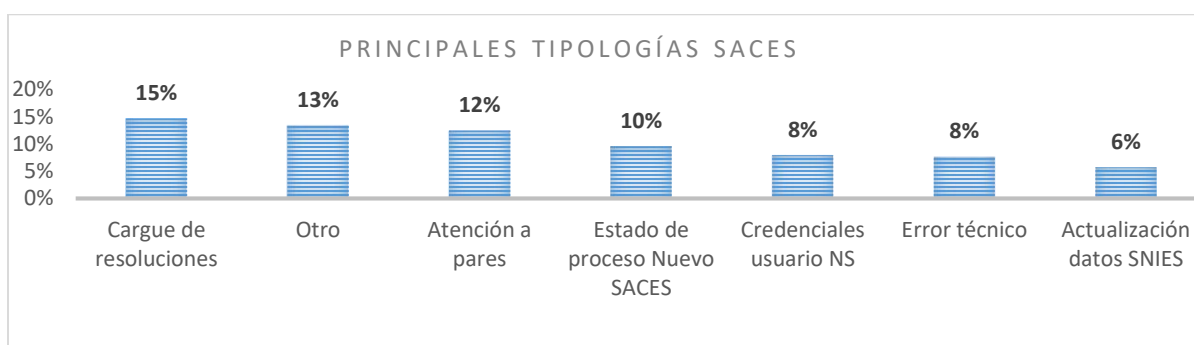


FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 20 de 35

De las **313 PQRS** gestionadas del proceso de SACES, el **72%** están concentradas en 7 tipologías:

- Cargue de resoluciones
- Otros
- Atención a pares
- Estado del proceso nuevo SACES
- Credenciales usuario NS
- Error técnico
- Actualización datos SNIES



• Principales casos de PQRS SACES

Cargue de resoluciones	Otro	Atención a pares	Estado de proceso Nuevo SACES
2023-ER-384199	2023-ER-387674	2023-ER-480655	2023-ER-385139
2023-ER-385710	2023-ER-405767	2023-ER-488335	2023-ER-392740
2023-ER-388543	2023-ER-424217	2023-ER-488350	2023-ER-393151
2023-ER-391230	2023-ER-444395	2023-ER-494060	2023-ER-395570
2023-ER-394973	2023-ER-444442	2023-ER-495609	2023-ER-396748
2023-ER-409211	2023-ER-444836	2023-ER-495621	2023-ER-406682
2023-ER-423757	2023-ER-445891	2023-ER-497555	2023-ER-407319
2023-ER-423799	2023-ER-451347	2023-ER-497999	2023-ER-408014
2023-ER-423827	2023-ER-458935	2023-ER-498603	2023-ER-413135
2023-ER-431001	2023-ER-460594	2023-ER-499296	2023-ER-424644
2023-ER-431491	2023-ER-466060	2023-ER-499447	2023-ER-424786
2023-ER-442144	2023-ER-469666	2023-ER-499507	2023-ER-431207
2023-ER-445799	2023-ER-481323	2023-ER-499604	2023-ER-442217
2023-ER-448514	2023-ER-483040	2023-ER-502929	2023-ER-454795
2023-ER-455437	2023-ER-483464	2023-ER-502966	2023-ER-466173
2023-ER-455574	2023-ER-485119	2023-ER-502987	2023-ER-470125
2023-ER-455609	2023-ER-490603	2023-ER-505367	2023-ER-472147
2023-ER-465009	2023-ER-491658	2023-ER-507775	2023-ER-480394
2023-ER-465611	2023-ER-493936	2023-ER-508198	2023-ER-482829
2023-ER-470464	2023-ER-49457	2023-ER-508223	2023-ER-484380
2023-ER-478074	2023-ER-498790	2023-ER-509036	2023-ER-484531
2023-ER-478492	2023-ER-498963	2023-ER-512969	2023-ER-485600



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 21 de 35

2023-ER-484491	2023-ER-499059	2023-ER-513008	2023-ER-488313
2023-ER-485043	2023-ER-500951	2023-ER-514843	2023-ER-494686
2023-ER-488428	2023-ER-500977	2023-ER-515824	2023-ER-495498
2023-ER-492256	2023-ER-501056	2023-ER-516368	2023-ER-523861
2023-ER-493738	2023-ER-506621	2023-ER-517637	2023-ER-536937
2023-ER-495374	2023-ER-507455	2023-ER-521923	2023-ER-537532
2023-ER-502919	2023-ER-507473	2023-ER-526533	2023-ER-540050
2023-ER-503081	2023-ER-507835	2023-ER-526692	
2023-ER-506449	2023-ER-507884	2023-ER-527144	
2023-ER-506619	2023-ER-512320	2023-ER-527598	
2023-ER-512374	2023-ER-518787	2023-ER-528445	
2023-ER-514307	2023-ER-522120	2023-ER-530912	
2023-ER-518742	2023-ER-522184	2023-ER-533345	
2023-ER-518970	2023-ER-522246	2023-ER-534079	
2023-ER-521845	2023-ER-522277	2023-ER-537109	
2023-ER-525399	2023-ER-522470	2023-ER-540736	
2023-ER-528153	2023-ER-522476		
2023-ER-530145	2023-ER-526801		
2023-ER-530163	2023-ER-537816		
2023-ER-532603			
2023-ER-532900			
2023-ER-533860			
2023-ER-537059			
2023-ER-542910			

Credenciales usuario NS	Error técnico	Actualización datos SNIES
2023-ER-424824	2023-ER-379851	2023-ER-370346
2023-ER-461499	2023-ER-394145	2023-ER-384168
2023-ER-467779	2023-ER-394613	2023-ER-390445
2023-ER-468811	2023-ER-410606	2023-ER-406059
2023-ER-472296	2023-ER-411564	2023-ER-424178
2023-ER-477228	2023-ER-424871	2023-ER-427774
2023-ER-478521	2023-ER-444253	2023-ER-436184
2023-ER-483517	2023-ER-444504	2023-ER-465042
2023-ER-485344	2023-ER-445045	2023-ER-466060
2023-ER-487513	2023-ER-445051	2023-ER-478895
2023-ER-490526	2023-ER-446465	2023-ER-479055
2023-ER-490697	2023-ER-464942	2023-ER-479067
2023-ER-493555	2023-ER-474344	2023-ER-487133
2023-ER-493638	2023-ER-481782	2023-ER-494523
2023-ER-494992	2023-ER-489821	2023-ER-510083
2023-ER-501977	2023-ER-512403	2023-ER-512081
2023-ER-510108	2023-ER-526462	2023-ER-517409
2023-ER-524233	2023-ER-527199	2023-ER-523709
2023-ER-531969	2023-ER-527319	



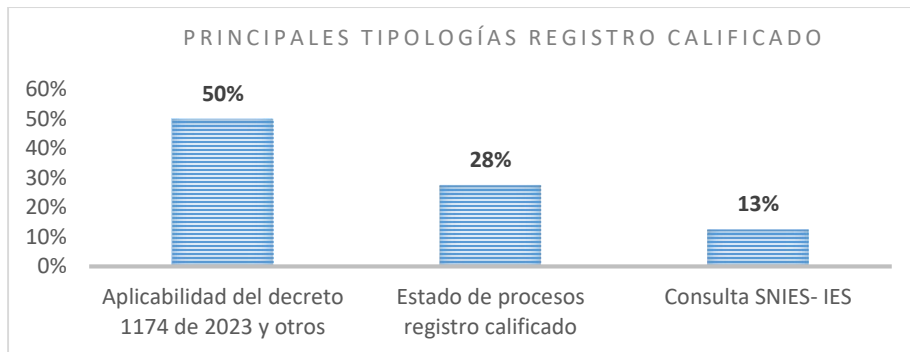
FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 22 de 35

2023-ER-533806	2023-ER-533232
2023-ER-536164	2023-ER-536973
2023-ER-537556	2023-ER-537252
2023-ER-537965	2023-ER-537701
2023-ER-538173	
2023-ER-544313	

De las **40 PQRS** gestionadas del proceso de Registro Calificado, el **90%** están concentradas en 3 tipologías:

- Aplicabilidad del decreto 1174 de 2023 y otros
- Estado de procesos registro calificado
- Consulta SNIES- IES



• Principales casos de PQRS Registro Calificado

Aplicabilidad del Decreto	Estado de procesos registro calificado	Consulta SNIES- IES
2023-ER-482225	2023-ER-490520	2023-ER-491804
2023-ER-482493	2023-ER-491659	2023-ER-495506
2023-ER-490900	2023-ER-492538	2023-ER-516008
2023-ER-491083	2023-ER-493161	2023-ER-517603
2023-ER-501955	2023-ER-494105	2023-ER-537260
2023-ER-505890	2023-ER-494879	
2023-ER-510739	2023-ER-511453	
2023-ER-512288	2023-ER-523718	
2023-ER-516160	2023-ER-526336	
2023-ER-517157	2023-ER-529704	
2023-ER-517420	2023-ER-533865	
2023-ER-517912		
2023-ER-518648		
2023-ER-519175		
2023-ER-521398		
2023-ER-527840		
2023-ER-534593		
2023-ER-537626		



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

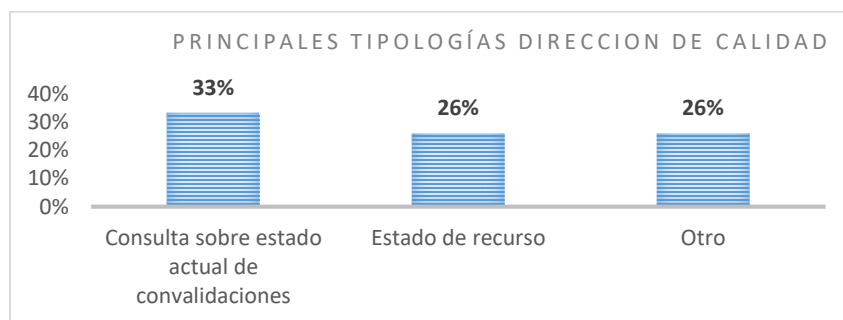
Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 23 de 35

2023-IE-025685

2023-IE-027697

De las **27 PQRS** gestionadas del proceso de Dirección de la Calidad, el **85%** están concentradas en 3 tipologías:

- Consulta sobre estado actual de convalidaciones
- Estado del recurso
- Otro



• Principales casos de PQRS Dirección de Calidad

Consulta sobre estado actual de convalidaciones	Otro	Estado de recurso
2023-ER-485383	2023-ER-485288	2023-ER-488321
2023-ER-487386	2023-ER-491494	2023-ER-497503
2023-ER-488242	2023-ER-518490	2023-ER-499433
2023-ER-488321	2023-ER-527444	2023-ER-500017
2023-ER-489538	2023-ER-528435	2023-ER-501429
2023-ER-491757	2023-ER-528813	2023-ER-501833
2023-ER-491767		2023-ER-537642
2023-ER-512149		
2023-ER-512261		

5. Presentación de Aspectos Relevantes.

- Durante los primeros días de julio, siete agentes profesionales aún no contaban con usuario en SGDEA, por lo cual no hubo gestión de PQRS.
- Se realizan sesiones de capacitación internas y por parte del MEN, enfocadas a la estandarización de los procesos y los conocimientos previos, que se deben poseer en nuestra gestión y apoyo diario a cada una de las dependencias del Ministerio de Educación Nacional
- Se realiza la validación y seguimiento diaria de las actividades y apoyo que prestaron los agentes profesionales, registradas en el tipificador

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 24 de 35

- Para el mes de julio se presenta una factura por valor de CUARENTA Y TRES MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y CINCO PESOS CON NOVENTA Y TRES CENTAVOS (\$150.967.741,98)

6. Acciones de Mejoramiento Recomendadas.

- Se sugiere que la asignación de correos y usuarios se realice desde el primer día de inicio de la operación, teniendo en cuenta que a la fecha se encuentran usuarios pendientes de creación y/o activación para iniciar la gestión correspondiente.
- Se sugiere que la activación de las licencias de Office se realice una vez se dispongan de los equipos asignados por BPM, teniendo en cuenta que a la fecha estamos a la espera de esta solicitud.

7. Glosario de términos.

ANS: Acuerdos de Niveles de Servicio. Indicadores que se determinan para la Orden de Compra.

SGDEA: Sistema de Gestión Documental.

MEN: Ministerio de Educación Nacional

CNA: Consejo Nacional de Acreditación

SACES: Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 25 de 35

8. Informe de Calidad del Servicio

Durante el periodo comprendido entre el **1° al 31 del mes de julio** el Área de Calidad realizó el monitoreo a los profesionales que apoyan la gestión de PQRS de la Dirección de Calidad de la Educación Superior, Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (Convalidaciones, Registro Calificado), Subdirección de Inspección y Vigilancia y CNA del Ministerio de Educación Nacional, que incluyen canal de comunicaciones escritas, según registro “Seguimiento Diario de Monitoreo Comunicaciones Escritas” (V03 SGC-FR-161), que permitieron evaluar y plasmar el **10%** de la gestión diaria de cada profesional, los errores críticos y no críticos encontrados en las comunicaciones o PQRS que han sido objeto de monitoreo.

Con relación a la gestión del Canal de Atención Virtual, para el mismo periodo, el Área de Calidad realizó el monitoreo a los profesionales que apoyan la gestión especial de convalidaciones en la atención virtual, según registro “Seguimiento Diario de Monitoreo Canal Virtual” (V12 SGC-FR-53), que permitieron evaluar y plasmar entre el 10% y el 30% de la gestión diaria de cada profesional, los errores críticos y no críticos encontrados en las atenciones virtuales.

Así mismo, se realizó seguimiento especial a los casos de Mesa de Ayuda de la plataforma nuevo SACES gestionados por el aplicativo SGDEA (Soporte de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior), teniendo en cuenta los parámetros de calidad y el cumplimiento de las respuestas de forma clara, correcta y oportuna en cada solicitud de soporte de la plataforma.

Finalmente, se analiza como parte de la medición del nivel de satisfacción, los peticionarios reiterados en cada una de las áreas que se apoya en el Ministerio, con el objeto de identificar su reiteración por una misma tipología de PQRS, así como la clara, correcta y oportuna respuesta en cada solicitud.

• Gestión PQRS

En la auditoria de la gestión de PQRS, se efectuaron un total de doscientos veintisiete (227) monitoreos, en promedio, dieciséis (16) profesionales de veinte (20), recibió catorce (14) monitoreos, dejando una calificación general promedio de 99,84% puntos de Precisión General en Errores Críticos y 99,23% de Precisión General en Errores No Críticos. De doscientos veintisiete (227) monitoreos, doscientos veintisiete (227), se realizaron remotamente (proyecto de respuesta), 0 intrusiones y 0 al lado.

Del total de monitoreos efectuados, se encontró un total de siete (7) errores críticos, donde los errores críticos representaron el 99,84% de los ítems evaluados y un total de diecinueve (19) errores no críticos que representan el 99,23% del total de los ítems evaluados, expuestos en los puntos 6 y 7 de este informe, respectivamente, evidenciando a nivel general los siguientes resultados:

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 26 de 35

Tabla 1. Participación Monitoreos por Agente Profesional – PQRS

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL ESCRITO								
Período Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitoreos Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitoreos
1° - 31 Julio	16	227	14	7	19	227	0	227

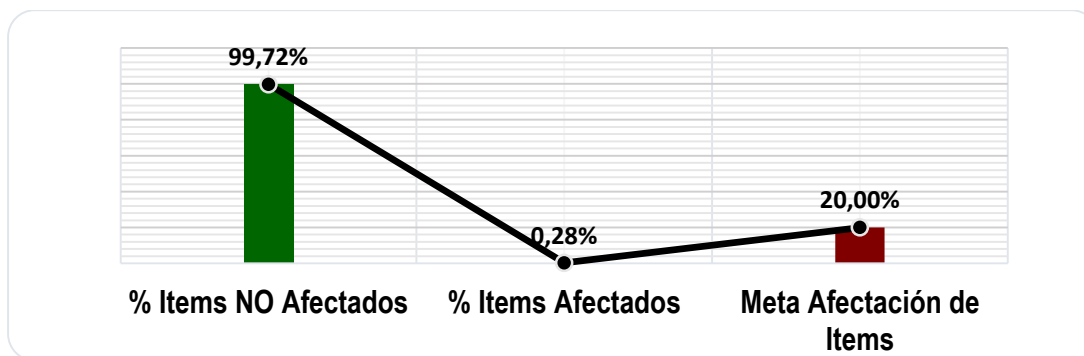
Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de julio de 2023.

Tabla 2. Nota Global – PQRS

NOTA GLOBAL CANAL ESCRITO (PQRS)		
ITEM	META	RESULTADO
Nota Error Crítico Usuario Final (ECUF)	95,00%	99,53%
Nota Error Crítico Negocio (ECN)	90,00%	100,00%
Nota Error Crítico Cumplimiento (ECC)	95,00%	100,00%
Nota Error No Crítico (ENC)	95,00%	99,23%
NOTA ERROR CRITICO GLOBAL	95,00%	99,84%

Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de julio de 2023.

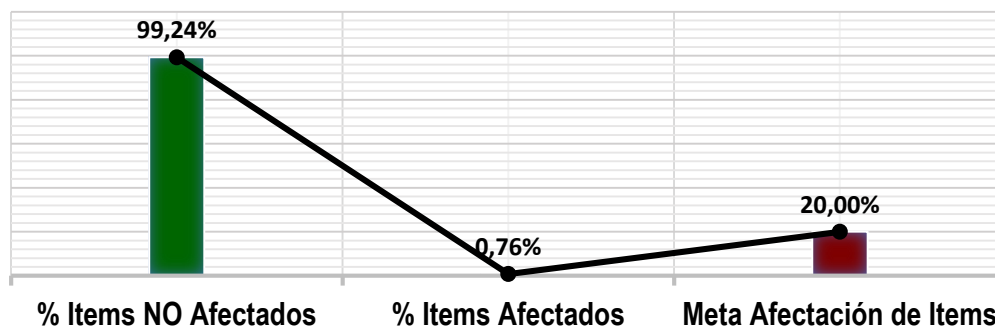
Gráfica 1. Porcentaje de afectación error crítico EC – PQRS



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de julio de 2023.



Gráfica 2. Porcentaje de afectación error no crítico ENC - PQRS



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de julio de 2023.

• Atención Virtual

Con relación a las auditorías en la gestión de Atención Virtual, se efectuaron un total de diecinueve (19) monitoreos, en promedio, un (1) profesional de dos (2) que apoyan esta gestión, recibió diecinueve (19) monitoreos, dejando una calificación general promedio de 100% puntos de Precisión General en Errores Críticos y 100,00% de Precisión General en Errores No Críticos. De estos diecinueve (19) monitoreos, ocho (8) se realizaron al lado y once (11) se realizaron remotamente (grabación atención virtual – OneDrive) y cero (0) intrusiones.

Del total de monitoreos efectuados, se encontraron un total de cero (0) errores críticos, donde los errores críticos representaron el 100% de los ítems evaluados y un total de cero (0) errores no críticos representaron el 100,00% de los ítems evaluados, expuestas de igual forma, en los puntos 6 y 7 de este informe, respectivamente, evidenciando a nivel general los siguientes resultados:

Tabla 3. Participación Monitoreos por Agente Profesional – Atención Virtual

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL ATENCIÓN VIRTUAL								
Periodo Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitoreos Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitoreos
1° al 31 Julio	1	19	19	0	0	19	0	19

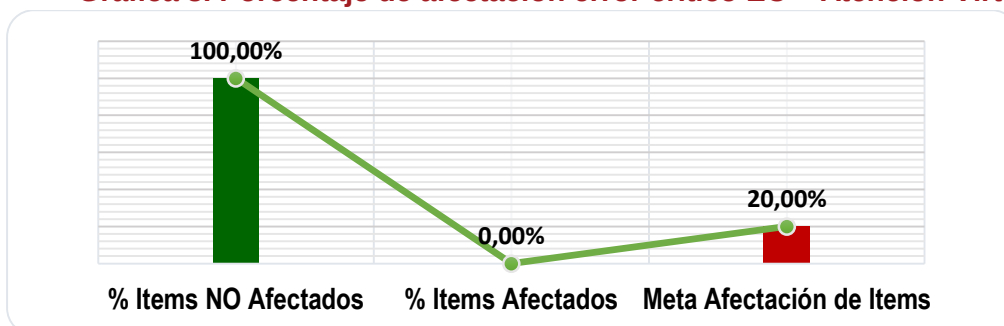
Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de julio de 2023.

Tabla 4. Nota Global – Atención Virtual

NOTA GLOBAL CANAL ATENCIÓN VIRTUAL		
ITEM	META	RESULTADO
Nota Error Crítico Usuario Final (ECUF)	95,00%	100,00%
Nota Error Crítico Negocio (ECN)	90,00%	100,00%
Nota Error Crítico Cumplimiento (ECC)	99,50%	100,00%
Nota Error No Crítico (ENC)	95,00%	100,00%
NOTA ERROR CRITICO GLOBAL	95,00%	100,00%

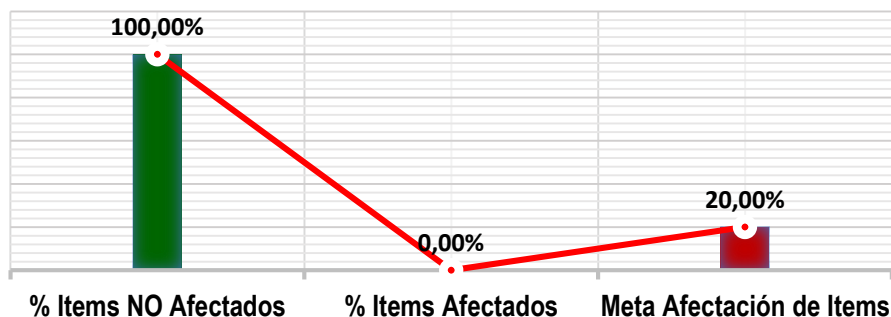
Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de julio de 2023.

Gráfica 3. Porcentaje de afectación error crítico EC – Atención Virtual



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de julio de 2023.

Gráfica 4. Porcentaje de afectación error no crítico ENC – Atención Virtual



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de julio de 2023.

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 29 de 35

• Mesa de Ayuda Nuevo SACES

Con relación a las auditorías en la gestión de apoyo a la Mesa de ayuda de la plataforma Nuevo SACES, se efectuaron un total de cuarenta y cuatro (44) monitoreos de seiscientos setenta (670) gestiones de apoyo de mesa de ayuda, durante el periodo del 1° al 31 de julio; en promedio, cinco (5) de los cinco (5) profesionales que apoyan esta gestión, recibieron nueve (9) monitoreos, dejando una calificación general promedio de 100% puntos de Precisión General en Errores Críticos y en Errores No Críticos. De estos cuarenta y cuatro (44) monitoreos, cuarenta y cuatro (44) monitoreos, se realizaron remotamente, cero (0) al lado y cero (0) intrusiones.

El seguimiento estuvo focalizado a la revisión de las respuestas de forma, conforme a la información de los aplicativos del ministerio, reglas de ortografía, redacción, así como la oportunidad en las respuestas, teniendo en cuenta los estados y tiempos de respuesta de cada solicitud de soporte de la plataforma Nuevo SACES, obteniendo una calificación del 100% que se logra a través de recomendaciones generales de calidad, en la gestión diaria:

**Tabla 5. Participación Monitoreos por Agente Profesional
– Mesa de Ayuda**

PARTICIPACIÓN DE ERRORES MESA DE AYUDA								
Periodo Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitoreos Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitoreos
1° al 31 julio	5	44	9	0	0	44	0	44

Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 19 de julio de 2023.

8.1 Estadísticas de Gestión de la Calidad del Servicio

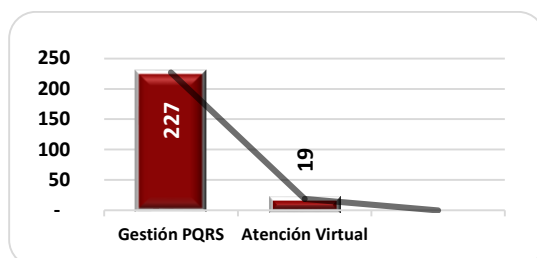
Para el periodo comprendido entre **el 1° y el 31 del mes de julio**, se efectuaron los monitoreos de calidad, correspondientes al **10%**, teniendo en cuenta la productividad diaria asignada a cada profesional, generando un promedio por cada profesional de catorce (**14**) monitoreos en la gestión de PQRS y un promedio diecinueve (**19**) monitoreos en la gestión de Atención Virtual.

8.1.2 Monitoreos por Canal de Atención

Conforme a las gestiones realizadas durante el mes de julio, por parte de la gestión de PQRS con mil cuatrocientos siete (**1407**) y Atención Virtual con ciento veintiséis (**126**), para un total de mil quinientos treinta y tres (**1533**) gestiones al mes por parte de los profesionales y la cual da una muestra de ciento cincuenta y tres (**153**) monitoreos de calidad para el mes de julio, teniendo en cuenta lo anterior, se da cumplimiento a la muestra del **10%**, con un total de doscientos cuarenta y seis (**246**) monitoreos realizados:

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------

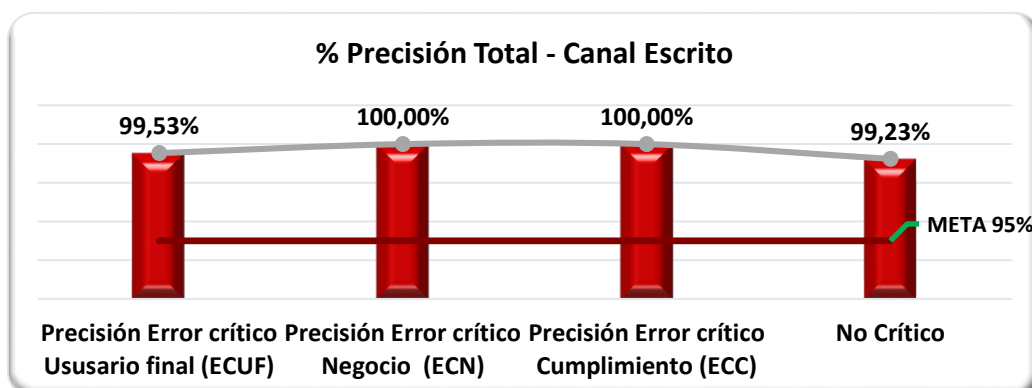
Gráfica 5. Monitoreos por Canal PQRS Vs. Atención Virtual



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de julio de 2023.

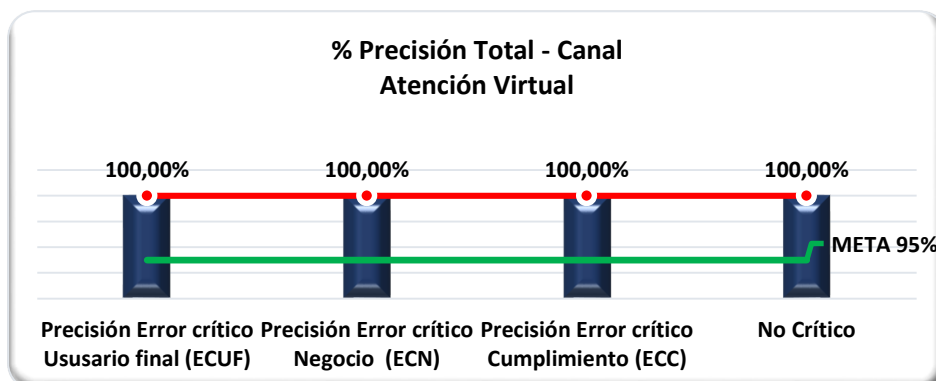
8.1.3 Porcentaje de Precisión Obtenido

Gráfica 6. Porcentaje precisión total – Canal Escrito



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de julio de 2023.

Gráfica 7. Porcentaje precisión total – Atención Virtual



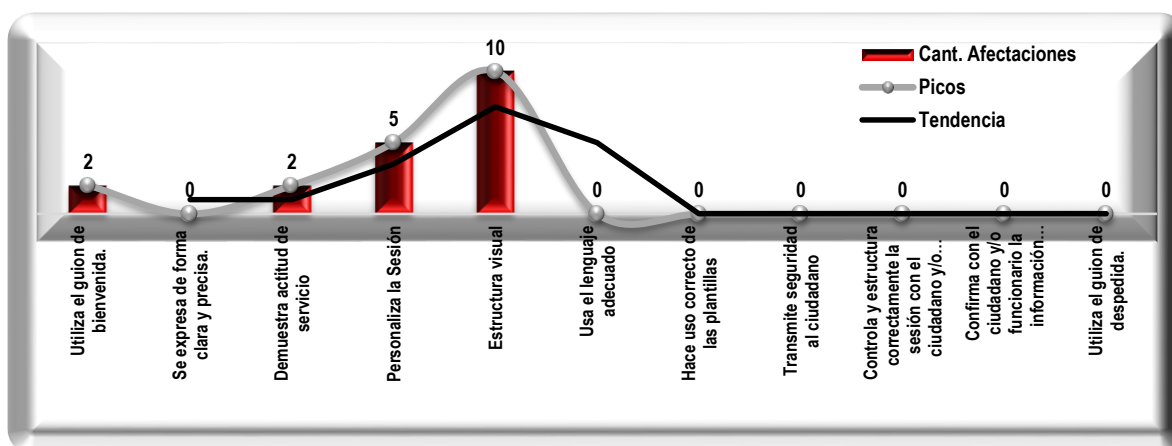
Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de julio de 2023.

9. Participación de Errores

9.1. Errores No Críticos

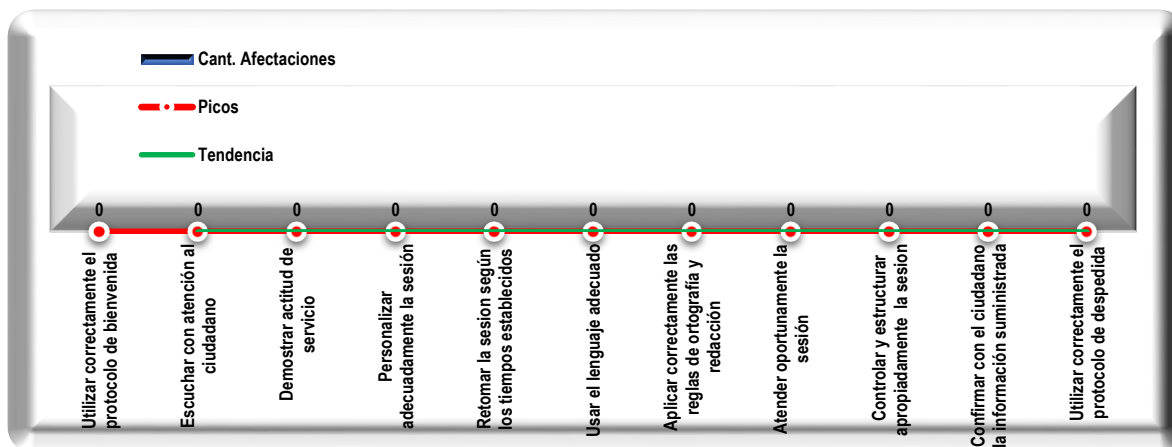
Se presenta a continuación la relación de las afectaciones evaluadas, teniendo en cuenta que hubo participación relevante en los errores no críticos:

Gráfica 8. Participación Errores NO Críticos – Canal Escrito



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de julio de 2023.

Gráfica 9. Participación Errores NO Críticos – Atención Virtual

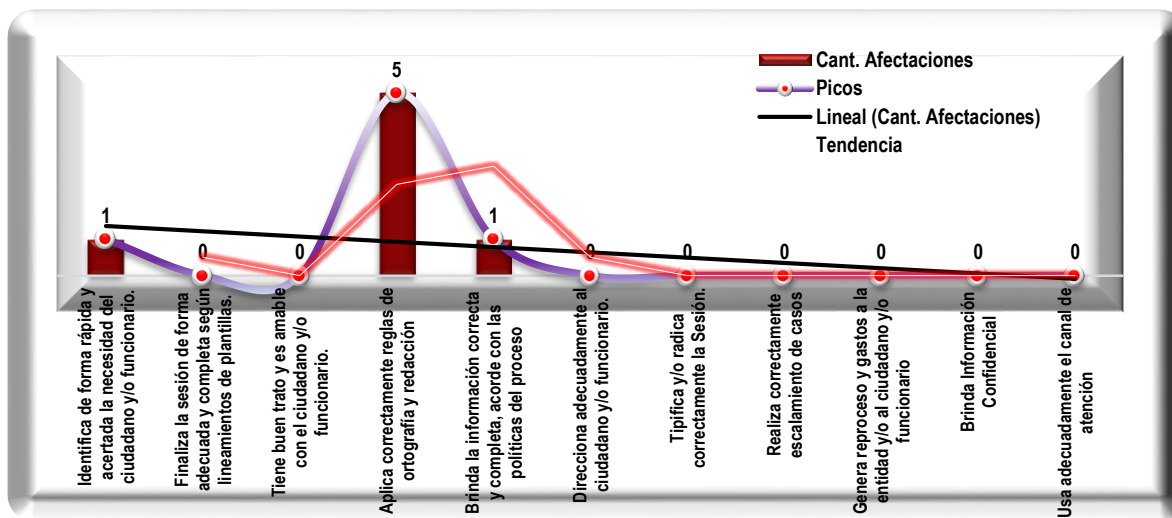


Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de julio de 2023.

9.2. Errores Críticos

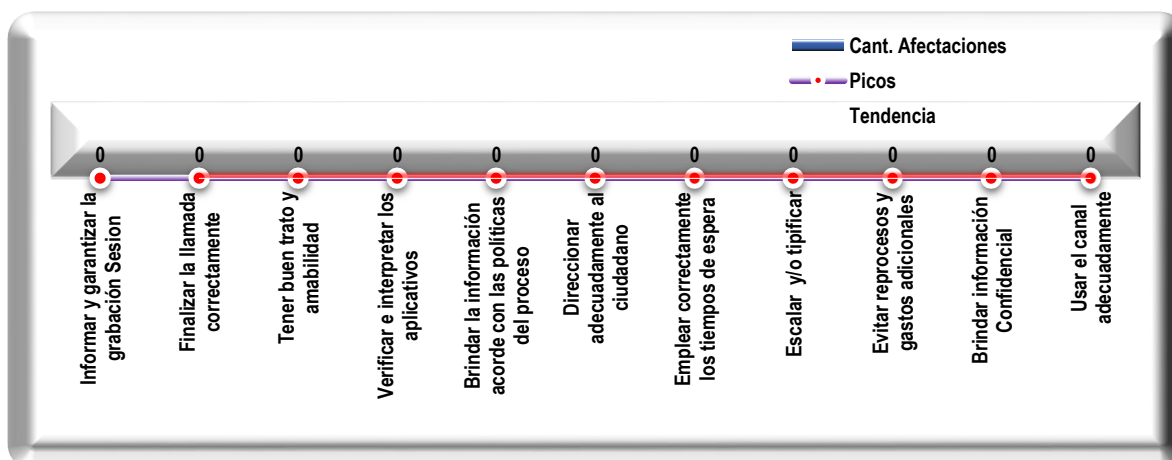
Se presenta a continuación la relación de las afectaciones evaluadas, teniendo en cuenta que hubo participación relevante en los errores críticos:

Gráfica 10. Participación Errores Críticos – Canal Escrito



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de julio de 2023.

Gráfica 11. Participación Errores Críticos – Atención Virtual



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de julio de 2023.



9.3. Análisis causa raíz de las afectaciones y recomendaciones

Se presenta a continuación análisis de la causa raíz de las afectaciones evaluadas, teniendo en cuenta que hubo participación relevante respectivamente en cada tipo de error (ECUF- ENC) y se adjuntan las retroalimentaciones desarrolladas durante el mes:

Tabla 6. Análisis Causa Raíz PQRS - Atención Virtual

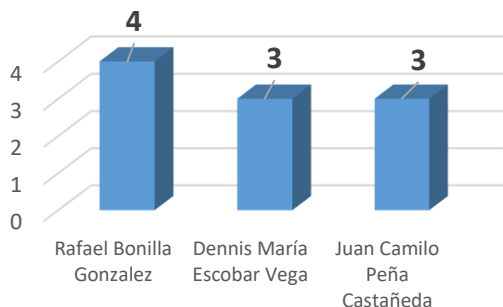
Tipo de Gestión	Tipo de Error	Puntos de Entrenamientos Afectados	Cant. Afectación	Causa Raíz	Recomendaciones Generales
PQRS	ENC	Utiliza el guión de bienvenida	2	Actualizar y validar el proyecto de respuesta, antes de enviar a aprobación (omisión en el saludo al petionario).	1. Validar la información predeterminada en el aplicativo SGDEA, con la PQRS allegada por el ciudadano, aplicando correctamente los lineamientos de forma. 2. Se socializan tips de gestión en cuanto a lineamientos de forma, tipificación y uso correcto de mayúsculas y minúsculas. 3. Mejorar la calidad de las respuestas dadas a los usuarios, de manera que atiendan la solicitud del petionario, realizando un análisis a fondo de las causas de la situación presentada, para realizar la intervención requerida por parte del equipo responsable de la solución. 4. Revisar y ajustar el procedimiento establecido por la entidad para el Trámite de PQRSF a la luz de la normatividad legal vigente. 5. Cada monitoreo y retroalimentación, fue focalizada por los errores ya identificados en la primera semana de julio, donde se dejó evidencia de los errores, las oportunidades de mejora y fortalezas en cada gestión y con oplan de acción se compartieron documentos de apoyo relacionados con el error reportado.
PQRS	ENC	Demuestra actitud de servicio	2	La omisión en el saludo al petionario, no genera cortesía y empatía al ciudadano.	
PQRS	ENC	Personaliza la Sesión	5	Uso adecuado del adjetivo estimado para el petionario, conforme al género y validación del registro del nombre del petionario de forma correcta y completa, conforme a la petición y a la correcta consulta de los aplicativos.	
PQRS	ENC	Estructura visual	10	Conocimiento y aplicación de los lineamientos de forma de cada área. (Personal Nuevo).	
PQRS	ECUF	Identifica de forma rápida y acertada la necesidad del ciudadano y/o funcionario.	1	Lectura completa y comprensible de las pretensiones y documentos soportes allegados por el petionario.	
PQRS	ECUF	Aplica correctamente reglas de ortografía y redacción	5	Conocimiento y aplicación correcta de las reglas de ortografía y redacción	
PQRS	ECUF	Brinda la información correcta y completa, acorde con las políticas del proceso	1	Lectura completa y comprensible de las pretensiones y documentos soportes allegados por el petionario.	

10. Medición de los niveles de satisfacción - Análisis de Clientes Reiterados

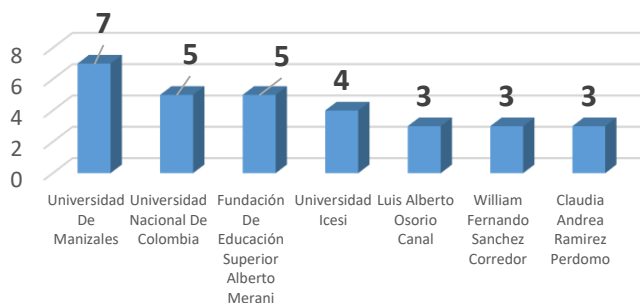
Como parte de evaluar el nivel de satisfacción en la gestión de PQRS y atención virtual, se realiza un análisis y seguimiento de los petionarios reiterados y/o duplicados, de la Dirección de Calidad de la Educación Superior, Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (Convalidaciones, Registro Calificado), Subdirección de Inspección y Vigilancia y CNA del Ministerio de Educación Nacional.

Este seguimiento, tuvo como resultado en la Dirección de Calidad, Convalidaciones y CNA, con cero (0) reiteraciones y Registro Calificado – SACES con siete (7) reiteraciones y Subdirección de Inspección y Vigilancia, con tres (3) reiteraciones de una o más tipologías de PQRS.

Casos reiterativos I&V



Casos reiterativos SACES

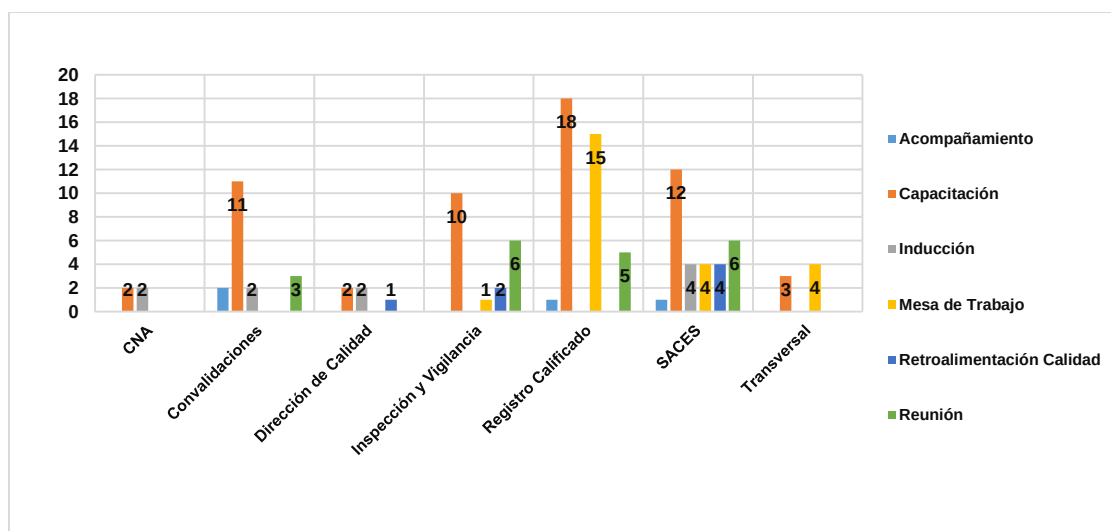


Se pudo identificar en el análisis, que las reiteraciones de Inspección y Vigilancia, se deben a duplicados en la radicación que realiza el ciudadano, radican más de una vez la misma petición o corresponde a radicaciones masivas. Con relación a las peticiones gestionadas por el grupo de SACES, se validó la información de las peticiones, identificando también, que el mismo peticionario, en su mayoría corresponde a Instituciones de Educación Superior – IES, radica sus solicitudes relacionas con el estado del proceso de cada uno de sus programas académicos y la mayoría de casos con repetitivos y/o duplicados. En conclusión, se da cierre y respuesta oportuna a estas PQRS, haciendo énfasis en los casos anteriormente reportados y la solución que se dio en su momento.

11. Participación de actividades en cada frente

A continuación, se adjunta y relaciona la participación en las diferentes actividades desarrolladas por el equipo durante el mes de julio:

Gráfica 12. Participación actividades en cada área



Nota: Estas actividades, como capacitaciones, mesas de trabajo, reuniones, entre otras., corresponden tanto internas del equipo como externas con el MEN.

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 35 de 35

12. Presentación de aspectos relevantes de la gestión de PQRS

Cada actividad tuvo un propósito de valor, encaminado a la satisfacción y experiencia de nuestros clientes (ciudadanos y funcionarios), apoyado en procedimientos, lineamientos y recomendaciones que se detallan a continuación:

- Las muestras del presente informe mensual corresponden al periodo entre el 1° y 31 de julio de 2023.
- Las profesionales Anny Gómez, Danna Posada, Liliana Pérez y Sandra Rojas, no tienen un número considerable de monitoreos en promedio a la operación en general, debido al apoyo en la gestión de otras actividades relacionadas con Registro Calificado, CNA y Convalidaciones, respectivamente.
- Los profesionales Leonardo Herrera y Melissa Lucio, del área de Registro Calificado, no tienen monitoreos de calidad, teniendo en cuenta los tiempos de entrega de los usuarios, sin embargo, dieron apoyo a la gestión de PQRS a Luisa Rodríguez, de esta forma se realizó seguimiento y brindaron recomendaciones constantes de calidad.
- Se realizaron las retroalimentaciones de calidad a los profesionales afectados, mediante el formato de retroalimentación y video llamada, resaltando las fortalezas y las oportunidades de mejora, y proporcionando tips de gestión, así como monitoreo focalizado durante el mes de julio, con el fin de validar los diferentes criterios de calidad en su gestión de PQRS. Cada monitoreo, se evidenció diferentes oportunidades de mejora en cuanto al buen de las reglas de ortografía y redacción, personalizar la respuesta, estructura visual y el brindar información de forma correcta y completa, según lineamientos y normatividad vigente.
- Se realiza seguimiento diario a la productividad y validación del tipificador.
- Se realizó capacitación, seguimiento y control al personal nuevo en la operación, aumentando el número de monitoreos diarios.
- Se participó en las diferentes reuniones y capacitaciones del MEN y BPM.

13. Resultados acciones sobre la gestión de Calidad del Servicio

- 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.
- Se brinda apoyo y acompañamiento en las diferentes actividades designadas por la Dirección y Subdirección.
- Se realizan las diferentes mesas de trabajo, con el fin de identificar oportunidades de mejora y resolver las inquietudes presentadas por el equipo.
- Se realiza una reunión con el equipo de trabajo para alineación de temas internos, tecnológicos, administrativos y de talento humano.

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------



INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

PQRS MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Periodo: 01 al 31 de agosto de 2023

Contrato / Orden de Compra N° 111225



Educación

Elaboró: Minera de Datos
Profesional

Revisó: Coordinador Nacional

Aprobó: Coordinador Nacional



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 2 de 54

DATOS GENERALES

CONTRATO / ORDEN DE COMPRA N°	111225
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	06/09/2023
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Prestar servicios profesionales para la proyección de respuestas a PQRS del Viceministerio de Educación Superior del MEN. Informar los resultados de los agentes profesionales encargados de las PQRS de la Dirección de Calidad de la Educación Superior, Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (Convalidaciones, Registro Calificado, SACES), Subdirección de Inspección y Vigilancia y CNA del Ministerio de Educación, durante el mes de agosto de 2023. Contempla el seguimiento de productividad, bajo las cuotas de cumplimiento asignadas por las áreas para los anteriores procesos..
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	01 al 31 de agosto de 2023
PRESENTADO POR:	Luisa Fernanda Benavides
ENTREGADO A:	Luis Bernardo Carrillo - Maritza Yolima Gómez
INFORME N°:	003



Tabla de Contenido

1.	Datos Generales de la campaña.....	4
2.	Procesos y cantidades de PQRS gestionadas.....	4
3.	Detalle de PQRS gestionada por proceso	6
4.	Principales tipologías de PQRS	8
5.	Presentación de Aspectos Relevantes.	42
6.	Glosario de términos.....	42
7.	Informe de Calidad del Servicio	43
8.	Participación de Errores	48
9.	Medición de los niveles de satisfacción - Análisis de Clientes Reiterados	51
10.	Participación de actividades en cada frente	53
11.	Presentación de aspectos relevantes de la gestión de PQRS	54
12.	Resultados acciones sobre la gestión de Calidad del Servicio.....	54

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 4 de 54

1. Datos Generales de la campaña.

La campaña PQRS MEN tiene la siguiente distribución de personal:

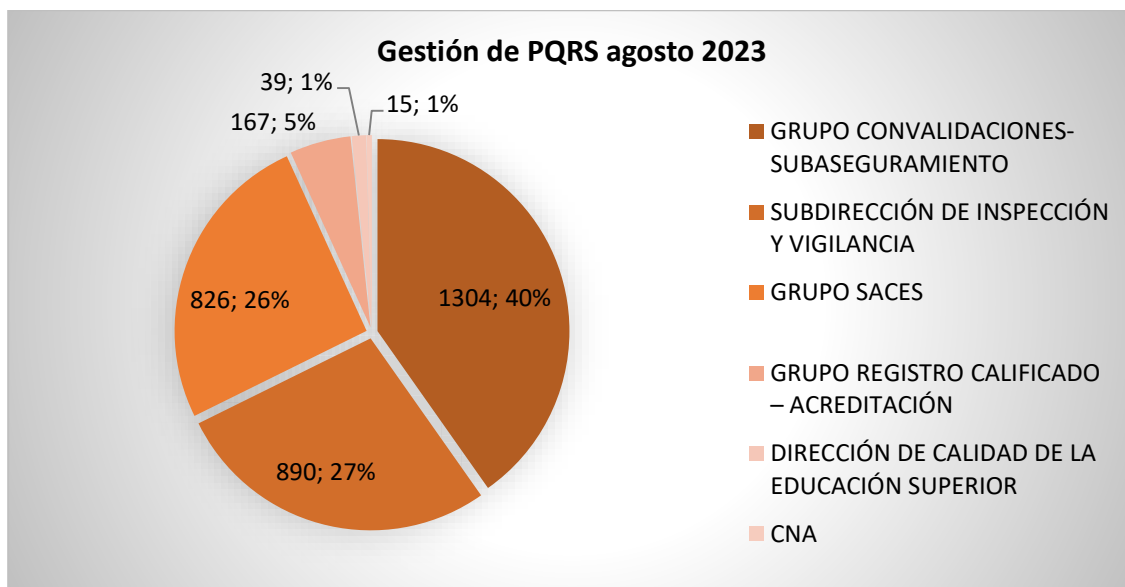


Gráfico1: Distribución de personal PQRS - fuente: Elaboración Propia.

2. Procesos y cantidades de PQRS gestionadas.

El equipo de agentes profesionales logró atender durante los 21 días del mes de agosto **3.241 PQRS**, gestionando proyectos de respuesta por procesos de la siguiente manera:

Grafica 1. Gestión de PQRS del 01 al 31 de agosto de 2023



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

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 5 de 54

Dependencia	Observaciones
GRUPO CONVALIDACIONES	Se realiza cambio de dos agentes profesionales para el frente de convalidaciones, quienes inician proceso de capacitación y curva de aprendizaje, como apoyo a la gestión asignada. Durante el mes de agosto, los demás agentes profesionales, realizaron normalmente la gestión de PQRS. Adicional, la agente profesional Erika Natalia Ramírez, realiza la gestión de atenciones virtuales y apoyo en la revisión y edición de actos administrativos.
SUBDIRECCION DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	Durante el mes de agosto, los agentes profesionales realizaron normalmente la gestión de PQRS.
GRUPO REGISTRO CALIFICADO	EQUIPO SACES Los agentes profesionales designados, realizaron las actividades de: • Atención de PQRS por el SGDEA • Respuesta de mesa de ayuda • Revisión de correo nuevo SACES • Cargue y sincronización de resoluciones • Revisión de actividades de pares académicos EQUIPO PQRS REGISTRO CALIFICADO Los agentes profesionales de este frente, realizaron normalmente la gestión de PQRS. Cabe resaltar, que se evidencia aumento de asignaciones diarias por el nuevo Decreto 1174 de 2023, por lo cual se realiza mesa de trabajo para aclaración de inquietudes. La agente profesional Sandra Rojas, se encuentra en apoyo de gestión de correos y PQRS de la profesional Liliana Najar, según las indicaciones recibidas.
CNA	La agente profesional Erika Liliana Pérez, gestiona PQRS y brinda apoyo en Análisis de completitud del programas de pregrado, elaboración de matriz de documentos, Revisión de información en SNIES HECCA y SACES RC, edición del documento Excel base de datos, procesos acreditación pregrados y participación en capacitaciones solicitadas por el proceso.

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 6 de 54

3. Detalle de PQRS gestionada por proceso

3.1 Estadística acumulada de PQRS por Proceso

El siguiente cuadro resume la cantidad de PQRS gestionados por agente profesional en el mes de agosto, teniendo en cuenta que se gestionaron **21 días** hábiles disponibles en el mes:

Tabla 1. Descripción de asignación de PQRS

DEPENDENCIA	AGENTE - PROFESIONAL	TOTAL PQRS por Agente (AGOSTO 2023)
GRUPO CONVALIDACIONES	ALEXANDRA CARPETA	674
	ALBERTH HERRERA	279
	MELISSA LUCIO	190
	MAIRA RODRIGUEZ	161
DIRECCIÓN DE CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR	FABIAN MARTINEZ	39
GRUPO REGISTRO CALIFICADO	LUISA RODRIGUEZ	90
	SANDRA ROJAS	32
	ELKIN FREDY VELANDIA	45
GRUPO SACES	ANNY CAMILA GOMEZ	20
	DENIS LIZETH PARDO	201
	CAROLINA SOLANO	200
	DANIEL JOSE HERNANDEZ	212
	ANDRES TORRES	193
SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	CESAR GARCIA	241
	ANDREA BENAVIDES	222
	LINA SUAREZ	216
	HENRY PADILLA	211
CNA	ERIKA LILIANA PEREZ	15
		3241

3.1.1 Grupo Convalidaciones

El equipo de agentes profesionales de Convalidaciones gestionó **1.304 PQRS**.

Durante este mes, las agentes profesionales brindaron apoyo en tareas asignadas por la Subdirección de la siguiente manera:

- La agente profesional Erika Natalia Ramírez apoyó la revisión y edición de **420** actos administrativos, los demás agentes gestionaron PQRS
- En cuanto a la gestión de atención virtual, se atendieron **252 citas** durante el mes, programadas por la UAC a través de la herramienta Teams. Las atenciones fueron realizadas por las profesionales Erika Ramirez y Maira Rodriguez.

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 7 de 54

3.1.2 Dirección de Calidad de la Educación Superior

El agente profesional asignado para la Dirección gestionó **39 PQRS**.

Por necesidad del área, el agente profesional realizó apoyo a la Dirección en las siguientes actividades:

- Depuración de bases de datos convalidaciones y envíos a salas

3.1.3 Grupo Registro Calificado

El equipo de agentes profesionales de Registro Calificado gestionó **167 PQRS**

- Durante este mes, la agente profesional Luisa Rodríguez, gestionó las PQRS relacionadas con el Decreto 1174 de 2023
- La agente profesional Sandra Rojas, se encuentra apoyando a la profesional Liliana Najar, con la revisión y reenvío de correos a la UAC y gestión de PQRS sobre aplazamiento de visitas, pagos honorarios, viáticos, entre otros.

3.1.4 Grupo SACES

El equipo de agentes profesionales de SACES gestionó **826 PQRS**

Durante este mes, los agentes profesionales brindaron apoyo en tareas asignadas de la siguiente manera:

- **349** respuestas a través de mesa de ayuda
- **627** Gestión y respuestas de correos nuevo SACES
- **279** cargue y sincronización de resoluciones Antiguo SACES y sincronización a SNIES
- Revisión de **430** instancias de pares académicos en la plataforma nuevo saces
- Cargue de **22** recursos de reposición y avance de los casos en NUEVO SACES
- **5** sesiones de apoyo técnico a pares

3.1.5 Subdirección de Inspección y Vigilancia

El equipo de agentes profesionales de Inspección y Vigilancia gestionó **890 PQRS**.

- El proceso se encuentra estable en la gestión y respuesta de las PQRS asignadas.

3.1.6 CNA Acreditación

Durante este mes, la agente profesional Erika Liliana Pérez, gestionó **15 PQRS** y brindó apoyo en tareas asignadas de la siguiente manera:

- Corrección de completitud de información de procesos de acreditación de pre-gado y pre-selección de pares CNA
- Revisiones de procesos de renovación de acreditación CNA
- Revisión de información en SNIES HECCA y SACES RC
- Revisión de anexos, informe de autoevaluación, cuadros maestros y soportes
- Revisiones y completitud de información para resoluciones de acreditación CNA

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------

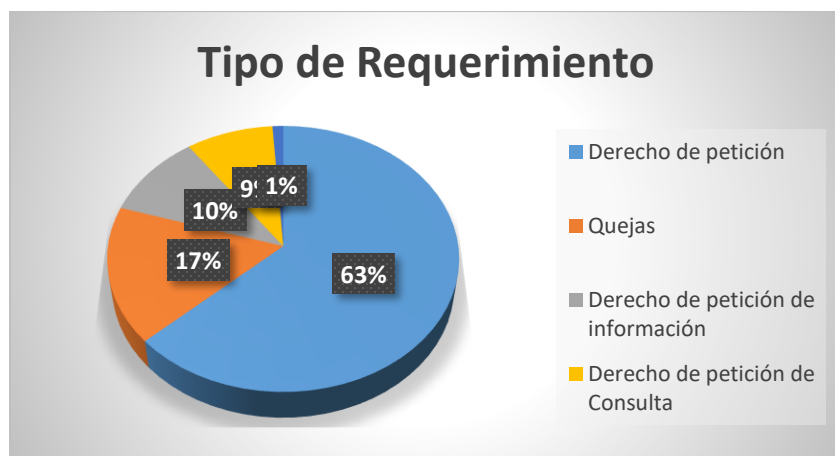


- Revisión y seguimiento a los programas presentados por primera vez en el CNA
- Revisión de insumos jurídicos para proceso de acreditación

4. Principales tipologías de PQRS

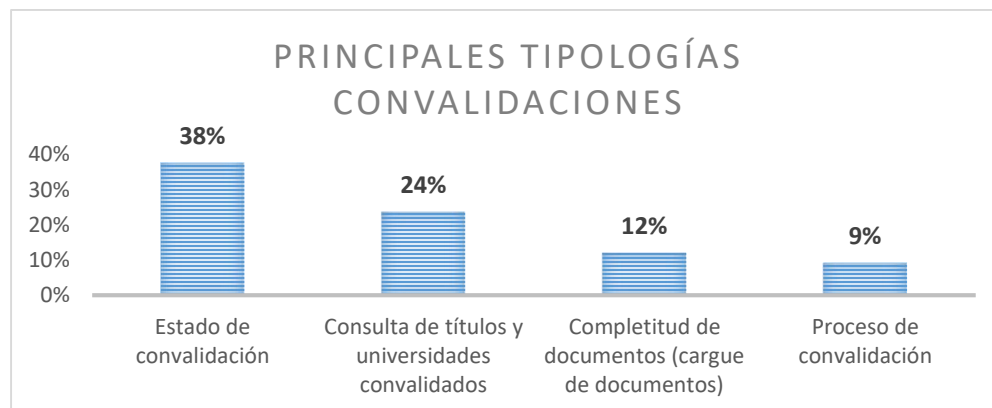
De las **3.241 PQRS** gestionadas, el **98%** están concentrados en los siguientes tipos de requerimientos:

- Derecho de Petición
- Quejas.
- Derecho de Petición de información
- Derecho de Petición de consulta



De las **1.304 PQRS** gestionadas del proceso de Convalidaciones, el **83%** están concentradas en 4 tipologías:

- Estado de Convalidación
- Consulta de títulos y universidades convalidados
- Completitud de documentos de Convalidaciones
- Proceso de Convalidación





FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 9 de 54

• Principales casos de PQRS Convalidaciones

Estado de convalidación	Consulta de títulos y universidades convalidados	Complejidad de documentos (cargue de documentos)	Proceso de convalidación
2023-ER-631081	2023-ER-624806	2023-ER-637374	2023-ER-628439
2023-ER-640233	2023-ER-624642	2023-ER-633039	2023-ER-630727
2023-ER-640090	2023-ER-626422	2023-ER-633305	2023-ER-638849
2023-ER-639986	2023-ER-638377	2023-ER-621511	2023-ER-638322
2023-ER-639945	2023-ER-640245	2023-ER-637110	2023-ER-631897
223-ER-639037	2023-ER-639703	2023-ER-636733	2023-ER-640208
2023-ER-637912	2023-ER-637880	2023-ER-636268	2023-ER-637308
2023-ER-633789	2023-ER-637666	2023-ER-635461	2023-ER-635835
2023-ER-633735	2023-ER-587775	2023-ER-637121	2023-ER-635696
2023-ER-633729	2023-ER-512128	2023-ER-627110	2023-ER-634822
2023-ER-633699	2023-ER-636520	2023-ER-635183	2023-ER-634755
2023-ER-633627	2023-ER-636150	2023-ER-632896	2023-ER-632895
2023-ER-629085	2023-ER-636056	2023-ER-632889	2023-ER-632886
2023-ER-636510	2023-ER-631792	2023-ER-632863	2023-ER-619770
2023-ER-636469	2023-ER-637312	2023-ER-632531	2023-ER-634681
2023-ER-636164	2023-ER-637349	2023-ER-631467	2023-ER-609295
2023-ER-634831	2023-ER-609926	2023-ER-635586	2023-ER-602717
2023-ER-634637	2023-ER-609880	2023-ER-600280	2023-ER-602697
2023-ER-635336	2023-ER-570832	2023-ER-610927	2023-ER-604747
2023-ER-635254	2023-ER-581965	2023-ER-610870	2023-ER-628305
2023-ER-637316	2023-ER-582240	2023-ER-627177	2023-ER-628295
2023-ER-637323	2023-ER-585497	2023-ER-623515	2023-ER-628229
2023-ER-637338	2023-ER-586138	2023-ER-623474	2023-ER-628088
2023-ER-637388	2023-ER-594201	2023-ER-614948	2023-ER-628075
2023-ER-631104	2023-ER-632124	2023-ER-580795	2023-ER-624603
2023-ER-631934	2023-ER-632110	2023-ER-630611	2023-ER-625581
2023-ER-631820	2023-ER-630140	2023-ER-625207	2023-ER-625750
2023-ER-631799	2023-ER-628999	2023-ER-628514	2023-ER-595125
2023-ER-629026	2023-ER-628589	2023-ER-628556	2023-ER-619770
2023-ER-628868	2023-ER-557519	2023-ER-621619	2023-ER-610787
2023-ER-635074	2023-ER-635217	2023-ER-621658	2023-ER-610751
2023-ER-633509	2023-ER-634874	2023-ER-621899	2023-ER-614353
2023-ER-632906	2023-ER-634860	2023-ER-619848	2023-ER-614476
2023-ER-632149	2023-ER-634751	2023-ER-617611	2023-ER-572503
2023-ER-631512	2023-ER-631425	2023-ER-617612	2023-ER-606270
2023-ER-628340	2023-ER-631272	2023-ER-616233	2023-ER-610532
2023-ER-620008	2023-ER-628366	2023-ER-605147	2023-ER-610251
2023-ER-633321	2023-ER-633144	2023-ER-614254	2023-ER-610202
2023-ER-633296	2023-ER-633115	2023-ER-590109	2023-ER-609991
2023-ER-633505	2023-ER-633338	2023-ER-619156	2023-ER-609162
2023-ER-633523	2023-ER-634538	2023-ER-620936	2023-ER-608871



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 10 de 54

2023-ER-633582	2023-ER-635275	2023-ER-610613	2023-ER-611131
2023-ER-635436	2023-ER-635570	2023-ER-607604	2023-ER-578971
2023-ER-634735	2023-ER-635469	2023-ER-583823	2023-ER-568041
2023-ER-631067	2023-ER-635475	2023-ER-615078	2023-ER-607306
2023-ER-630930	2023-ER-602699	2023-ER-600244	2023-ER-607215
2023-ER-602753	2023-ER-608430	2023-ER-609963	2023-ER-607194
2023-ER-610789	2023-ER-606259	2023-ER-611110	2023-ER-607181
2023-ER-607018	2023-ER-606270	2023-ER-585493	2023-ER-604288
2023-ER-628566	2023-ER-606280	2023-ER-608205	2023-ER-607485
2023-ER-627021	2023-ER-606839	2023-ER-607392	2023-ER-607637
2023-ER-627114	2023-ER-608201	2023-ER-607030	2023-ER-586179
2023-ER-627194	2023-ER-610875	2023-ER-606716	2023-ER-593889
2023-ER-627200	2023-ER-610886	2023-ER-606704	2023-ER-591622
2023-ER-628321	2023-ER-625912	2023-ER-605260	2023-ER-593999
2023-ER-628130	2023-ER-624079	2023-ER-608342	2023-ER-594077
2023-ER-628064	2023-ER-623971	2023-ER-578392	2023-ER-589607
2023-ER-627966	2023-ER-623443	2023-ER-373711	2023-ER-591224
2023-ER-624594	2023-ER-620558	2023-ER-373702	2023-ER-591357
2023-ER-624483	2023-ER-607779	2023-ER-605759	2023-ER-591714
2023-ER-623529	2023-ER-631273	2023-ER-605232	2023-ER-584417
2023-ER-623453	2023-ER-625145	2023-ER-603758	2023-ER-158023
2023-ER-623414	2023-ER-625206	2023-ER-603750	2023-ER-069117
2023-ER-620076	2023-ER-625731	2023-ER-603657	2023-ER-580215
2023-ER-630854	2023-ER-628469	2023-ER-593585	2023-ER-570748
2023-ER-630832	2023-ER-628476	2023-ER-502684	2023-ER-594344
2023-ER-630738	2023-ER-628482	2023-ER-557710	2023-ER-540078
2023-ER-628401	2023-ER-628954	2023-ER-593961	2023-ER-586227
2023-ER-628403	2023-ER-625482	2023-ER-590659	2023-ER-540061
2023-ER-628405	2023-ER-625912	2023-ER-584554	2023-ER-540051
2023-ER-628407	2023-ER-619865	2023-ER-599287	2023-ER-537544
2023-ER-621240	2023-ER-619838	2023-ER-547563	2023-ER-537403
2023-ER-621355	2023-ER-619827	2023-ER-548285	2023-ER-575825
2023-ER-621441	2023-ER-627713	2023-ER-548344	2023-ER-067889
2023-ER-621499	2023-ER-616178	2023-ER-599281	2023-ER-585622
2023-ER-621545	2023-ER-616288	2023-ER-550657	2023-ER-581069
2023-ER-621563	2023-ER-608028	2023-ER-552125	2023-ER-567574
2023-ER-621570	2023-ER-608088	2023-ER-553325	2023-ER-570834
2023-ER-628408	2023-ER-610875	2023-ER-553372	2023-ER-571526
2023-ER-628411	2023-ER-592255	2023-ER-553524	2023-ER-581814
2023-ER-628421	2023-ER-535931	2023-ER-598882	2023-ER-570954
2023-ER-628443	2023-ER-576622	2023-ER-598829	2023-ER-581910
2023-ER-630325	2023-ER-610886	2023-ER-600902	2023-ER-275826
2023-ER-630392	2023-ER-616391	2023-ER-590776	2023-ER-579645
2023-ER-628546	2023-ER-619757	2023-ER-585270	2023-ER-579359
2023-ER-628553	2023-ER-618333	2023-ER-585493	2023-ER-579595
2023-ER-628807	2023-ER-618996	2023-ER-586131	2023-ER-579905



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 11 de 54

2023-ER-629043	2023-ER-619093	2023-ER-586179	2023-ER-579949
2023-ER-629043	2023-ER-619225.3	2023-ER-548570	2023-ER-488292
2023-ER-619975	2023-ER-619448	2023-ER-548948	2023-ER-575895
2023-ER-619817	2023-ER-619585	2023-ER-549878	2023-ER-576470
2023-ER-619811	2023-ER-610672	2023-ER-594875	2023-ER-570918
2023-ER-625793	2023-ER-614158	2023-ER-589958	2023-ER-557975
2023-ER-625550	2023-ER-614194	2023-ER-572231	2023-ER-571038
2023-ER-625037	2023-ER-616722	2023-ER-594492	2023-ER-571171
2023-ER-624975	2023-ER-616977	2023-ER-594470	2023-ER-576847
2023-ER-624860	2023-ER-617017	2023-ER-567912	2023-ER-573087
2023-ER-624791	2023-ER-615891	2023-ER-594264	2023-ER-573018
2023-ER-624669	2023-ER-616657	2023-ER-584596	2023-ER-572993
2023-ER-619641	2023-ER-615723	2023-ER-585175	2023-ER-570471
2023-ER-619626	2023-ER-615559	2023-ER-589264	2023-ER-572185
2023-ER-600141	2023-ER-615231	2023-ER-567279	2023-ER-543367
2023-ER-607905	2023-ER-615207	2023-ER-567153	2023-ER-543438
2023-ER-608088	2023-ER-615134	2023-ER-565690	2023-ER-543680
2023-ER-616586	2023-ER-585524	2023-ER-567277.3	2023-ER-543979
2023-ER-593536	2023-ER-586138	2023-ER-576309	2023-ER-567537
2023-ER-593889	2023-ER-606259	2023-ER-553635	2023-ER-568041
2023-ER-602514	2023-ER-610875	2023-ER-538115	2023-ER-535498
2023-ER-602512	2023-ER-610886	2023-ER-585874	2023-ER-550728
2023-ER-596129	2023-ER-561333	2023-ER-585872	2023-ER-553977
2023-ER-619182	2023-ER-538162	2023-ER-585772	2023-ER-554152
2023-ER-614536	2023-ER-535206	2023-ER-585630	2023-ER-554194
2023-ER-592268	2023-ER-534938	2023-ER-585627	2023-ER-560637
2023-ER-610980	2023-ER-532739	2023-ER-585867	2023-ER-561328
2023-ER-610837	2023-ER-592258	2023-ER-584608	2023-ER-532498
2023-ER-613490	2023-ER-592025	2023-ER-565065	2023-ER-546482
2023-ER-576309	2023-ER-603966	2023-ER-547027	2023-ER-531878
2023-ER-591112	2023-ER-532448	2023-ER-545180	2023-ER-463117
2023-ER-619777	2023-ER-529244	2023-ER-243512	2023-ER-535135
2023-ER-619768	2023-ER-523537	2023-ER-569060	2023-ER-532150
2023-ER-619737	2023-ER-610864	2023-ER-579967	
2023-ER-619709	2023-ER-610336	2023-ER-548293	
2023-ER-617414	2023-ER-610149	2023-ER-574439	
2023-ER-618157	2023-ER-609992	2023-ER-554952	
2023-ER-618220	2023-ER-609725	2023-ER-531313	
2023-ER-618267	2023-ER-609261	2023-ER-532936	
2023-ER-618438	2023-ER-602749	2023-ER-5336667	
2023-ER-618621	2023-ER-606280	2023-ER-575425	
2023-ER-618944	2023-ER-585497	2023-ER-550647	
2023-ER-619133	2023-ER-608028	2023-ER-554683	
2023-ER-619144	2023-ER-608038	2023-ER-571916	
2023-ER-619192	2023-ER-608050	2023-ER-554754	
2023-ER-619308	2023-ER-608201	2023-ER-572415	



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 12 de 54

2023-ER-619458	2023-ER-531601	2023-ER-527034
HOMER ALONSO HINCAPIE RUIZ	2023-ER-550030	2023-ER-529549
2023-ER-619608	2023-ER-551166	2023-ER-543664
2023-ER-619620	2023-ER-553692	2023-ER-540577
2023-ER-619672	2023-ER-555234	2023-ER-537911
2023-ER-619782	2023-ER-557537	2023-ER-567296
2023-ER-620744	2023-ER-557659	2023-ER-537852
2023-ER-613653	2023-ER-558864	2023-ER-561314
2023-ER-620534	2023-ER-608220	2023-ER-550814
2023-ER-614142	2023-ER-607454	2023-ER-550257
2023-ER-616825	2023-ER-607405	2023-ER-550195
2023-ER-610828	2023-ER-607165	2023-ER-549896
2023-ER-610614	2023-ER-605959	2023-ER-549868
2023-ER-610786	2023-ER-604822	2023-ER-549853
2023-ER-610712	2023-ER-604578	2023-ER-549805
2023-ER-610637	2023-ER-604522	2023-ER-549801
2023-ER-616396	2023-ER-606227	2023-ER-549760
2023-ER-616586	2023-ER-606229	2023-ER-555939
2023-ER-608088	2023-ER-607480	2023-ER-560494
2023-ER-610625	2023-ER-607556	2023-ER-561357
2023-ER-602606	2023-ER-607487	2023-ER-561357
2023-ER-602496	2023-ER-594190	2023-ER-512067
2023-ER-601173	2023-ER-581965	2023-ER-508507
2023-ER-602367	2023-ER-576622	2023-ER-550463
2023-ER-600403	2023-ER-576516	2023-ER-530291
2023-ER-600383	2023-ER-570832	
2023-ER-600390	2023-ER-602756	
2023-ER-600344	2023-ER-602777	
2023-ER-615771	2023-ER-578987	
2023-ER-600016	2023-ER-603747	
2023-ER-600326	2023-ER-603744	
2023-ER-599943	2023-ER-603721	
2023-ER-615688	2023-ER-603639	
2023-ER-615245	2023-ER-603637	
2023-ER-615176	2023-ER-603220	
2023-ER-615148	2023-ER-599253	
2023-ER-615084	2023-ER-548388	
2023-ER-615077	2023-ER-547483	
2023-ER-614982	2023-ER-547170	
2023-ER-614982	2023-ER-557718	
2023-ER-614475	2023-ER-557872	
2023-ER-607018	2023-ER-591550	
2023-ER-606260	2023-ER-591622	
2023-ER-606272	2023-ER-551157	
2023-ER-610924	2023-ER-551300	
2023-ER-611567	2023-ER-598882	



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 13 de 54

2023-ER-600300	2023-ER-601032
2023-ER-600285	2023-ER-585377
2023-ER-602751	2023-ER-585497
2023-ER-603836	2023-ER-585524
2023-ER-602721	2023-ER-586138
2023-ER-602720	2023-ER-579232
2023-ER-609132	2023-ER-578879
2023-ER-608791	2023-ER-578841
2023-ER-607752	2023-ER-586813
2023-ER-611106	2023-ER-570381
2023-ER-611165	2023-ER-594682
2023-ER-592082	2023-ER-594674
2023-ER-611247	2023-ER-594533
2023-ER-595342	2023-ER-566189
2023-ER-606839	2023-ER-565880
2023-ER-607905	2023-ER-551673
2023-ER-608088	2023-ER-547068
2023-ER-607436	2023-ER-538981
2023-ER-607412	2023-ER-537915
2023-ER-606910	2023-ER-537872
2023-ER-606906	2023-ER-553494
2023-ER-606740	2023-ER-532912
2023-ER-606723	2023-ER-546933
2023-ER-606624	2023-ER-589893
2023-ER-606472	2023-ER-589887
2023-ER-606158	2023-ER-589881
2023-ER-604144	2023-ER-589563
2023-ER-607567	2023-ER-589227
2023-ER-607564	2023-ER-589215
2023-ER-605971	2023-ER-585252
2023-ER-605968	2023-ER-585149
2023-ER-605946	2023-ER-584992
2023-ER-604721	2023-ER-584937
2023-ER-604662	2023-ER-584656
2023-ER-604579	2023-ER-581965
2023-ER-604556	2023-ER-582240
2023-ER-604259	2023-ER-584143
2023-ER-608315	2023-ER-583946
2023-ER-608331	2023-ER-536130
2023-ER-608343	2023-ER-570832
2023-ER-606083	2023-ER-571171
2023-ER-606087	2023-ER-502417
2023-ER-606094	2023-ER-585903
2023-ER-606192	2023-ER-584727
2023-ER-606205	2023-ER-584635
2023-ER-606228	2023-ER-584618



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 14 de 54

2023-ER-606230	2023-ER-584604
2023-ER-606231	2023-ER-580937
2023-ER-607669	2023-ER-580548
2023-ER-607660	2023-ER-579655
2023-ER-607651	2023-ER-584181
2023-ER-582447	2023-ER-537143
2023-ER-591357	2023-ER-535460
2023-ER-591432	2023-ER-579571
2023-ER-591428	2023-ER-580144
2023-ER-591112	2023-ER-570852
2023-ER-581814	2023-ER-548480
2023-ER-581814	2023-ER-570832
2023-ER-581885	2023-ER-565566
2023-ER-581910	2023-ER-574486
2023-ER-570704	2023-ER-574510
2023-ER-602502	2023-ER-574620
2023-ER-602495	2023-ER-575083
2023-ER-602450	2023-ER-575222
2023-ER-602386	2023-ER-575441
2023-ER-602357	2023-ER-576117
2023-ER-602351	2023-ER-576906
2023-ER-602770	2023-ER-576836
2023-ER-602820	2023-ER-576791
2023-ER-602508	2023-ER-576752
2023-ER-602768	2023-ER-572955
2023-ER-602836	2023-ER-571213
2023-ER-599522	2023-ER-571526
2023-ER-599428	2023-ER-571627
2023-ER-595372	2023-ER-572810
2023-ER-595150	2023-ER-570517
2023-ER-572627	2023-ER-570416
2023-ER-597617	2023-ER-571645
2023-ER-593521	2023-ER-571969
2023-ER-593504	2023-ER-572129
2023-ER-593342	2023-ER-572161
2023-ER-605525	2023-ER-572384
2023-ER-605102	2023-ER-527202
2023-ER-603543	2023-ER-527352
2023-ER-603501	2023-ER-527531
2023-ER-603494	2023-ER-529761
2023-ER-603470	2023-ER-572493
2023-ER-599359	2023-ER-572552
2023-ER-593536	2023-ER-572767
2023-ER-593678	2023-ER-573190
2023-ER-158023	2023-ER-547645
2023-ER-599247	2023-ER-542821



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 15 de 54

2023-ER-599229	2023-ER-542871
2023-ER-599212	2023-ER-543299
2023-ER-599178	2023-ER-543768
2023-ER-598860	2023-ER-543918
2023-ER-598629	2023-ER-544660
2023-ER-598508	2023-ER-567330
2023-ER-598506	2023-ER-567622
2023-ER-600414	2023-ER-567640
2023-ER-600433	2023-ER-567787
2023-ER-600443	2023-ER-559055
2023-ER-600446	2023-ER-535820
2023-ER-600518	2023-ER-551723
2023-ER-600682	2023-ER-551684
2023-ER-600793	2023-ER-551617
2023-ER-600800	2023-ER-551610
2023-ER-600820	2023-ER-550531
2023-ER-601020	2023-ER-532903
2023-ER-601139	2023-ER-550450
2023-ER-601201	2023-ER-550338
2023-ER-601242	2023-ER-554986
2023-ER-601271	2023-ER-555638
2023-ER-593328	2023-ER-555810
2023-ER-593145	2023-ER-560524
2023-ER-592256	2023-ER-561580
2023-ER-579803	2023-ER-561623
2023-ER-578337	2023-ER-561694
2023-ER-584753	2023-ER-550766
2023-ER-584891	2023-ER-527080
2023-ER-585415	2023-ER-526676
2023-ER-578971	2023-ER-556068
2023-ER-594905	2023-ER-532294
2023-ER-595121	2023-ER-532173
2023-ER-594864	2023-ER-531083
2023-ER-594842	2023-ER-530938
2023-ER-594728	2023-ER-530896
2023-ER-594369	2023-ER-530456
2023-ER-594266	2023-ER-551435
2023-ER-558949	2023-ER-552140
2023-ER-557745	
2023-ER-558873	
2023-ER-590007	
2023-ER-589815	
2023-ER-584921	
2023-ER-589953	
2023-ER-589424	
2023-ER-589268	



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 16 de 54

2023-ER-589193
2023-ER-589179
2023-ER-550192
2023-ER-550438
2023-ER-553340
2023-ER-553605
2023-ER-553740
2023-ER-585960
2023-ER-579665
2023-ER-537860
2023-ER-585236
2023-ER-583112
2023-ER-584702
2023-ER-584698
2023-ER-584648
2023-ER-582851
2023-ER-579496
2023-ER-579428
2023-ER-579134
2023-ER-579131
2023-ER-546229
2023-ER-572023
2023-ER-570373
2023-ER-570345
2023-ER-569403
2023-ER-568743
2023-ER-567938
2023-ER-579639
2023-ER-536524
2023-ER-577792
2023-ER-577699
2023-ER-082429
2023-ER-001489
2023-ER-579570
2023-ER-579582
2023-ER-580367
2023-ER-580439
2023-ER-547336
2023-ER-574743
2023-ER-578824
2023-ER-576567
2023-ER-548328
2023-ER-548461
2023-ER-548823
2023-ER-549004
2023-ER-549390



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 17 de 54

2023-ER-549480
2023-ER-549541
2023-ER-549829
2023-ER-548741
2023-ER-548661
2023-ER-548355
2023-ER-545539
2023-ER-574889
2023-ER-574913
2023-ER-574987
2023-ER-577693
2023-ER-577528
2023-ER-577399
2023-ER-576479
2023-ER-575272
2023-ER-575413
2023-ER-575871
2023-ER-576022
2023-ER-576135
2023-ER-576135
2023-ER-576098
2023-ER-571173
2023-ER-572083
2023-ER-572302
2023-ER-572492
2023-ER-538258
2023-ER-539632
2023-ER-572520
2023-ER-566183
2023-ER-565751
2023-ER-561377
2023-ER-560218
2023-ER-566742
2023-ER-566825
2023-ER-567240
2023-ER-567270
2023-ER-567278
2023-ER-567816
2023-ER-537528
2023-ER-558988
2023-ER-559000
2023-ER-561361
2023-ER-536925
2023-ER-536466
2023-ER-535051
2023-ER-564889



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 18 de 54

2023-ER-565551
2023-ER-550677.3
2023-ER-531071
2023-ER-531118
2023-ER-531603
2023-ER-532213
2023-ER-532562
2023-ER-532650
2023-ER-532668
2023-ER-532697
2023-ER-532887
2023-ER-529676
2023-ER-529163
2023-ER-527114
2023-ER-527160
2023-ER-527165
2023-ER-527240
2023-ER-527247
2023-ER-527250
2023-ER-555553
2023-ER-555616
2023-ER-560741
2023-ER-561108
2023-ER-555509
2023-ER-555445
2023-ER-555036
2023-ER-532542
2023-ER-527105
2023-ER-513854
2023-ER-524239
2023-ER-556024
2023-ER-557037
2023-ER-554943
2023-ER-554712
2023-ER-554161
2023-ER-521375
2023-ER-553944
2023-ER-553793
2023-ER-552113
2023-ER-552034
2023-ER-550810
2023-ER-551803
2023-ER-551786
2023-ER-551733
2023-ER-547578
2023-ER-546433



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 19 de 54

2023-ER-533855
2023-ER-545390
2023-ER-531849
2023-ER-524916
2023-ER-520702
2023-ER-550627
2023-ER-550871
2023-ER-551084
2023-ER-551228
2023-ER-551516
2023-ER-552187
2023-ER-545037
2023-ER-544956
2023-ER-544109
2023-ER-543439
2023-ER-537417
2023-ER-536763
2023-ER-536160
2023-ER-535949
2023-ER-535881
2023-ER-541485
2023-ER-535861
2023-ER-533824
2023-ER-533919
2023-ER-532534
2023-ER-532502
2023-ER-533830
2023-ER-533793
2023-ER-533751
2023-ER-532379
2023-ER-532198
2023-ER-530516
2023-ER-544730
2023-ER-544258

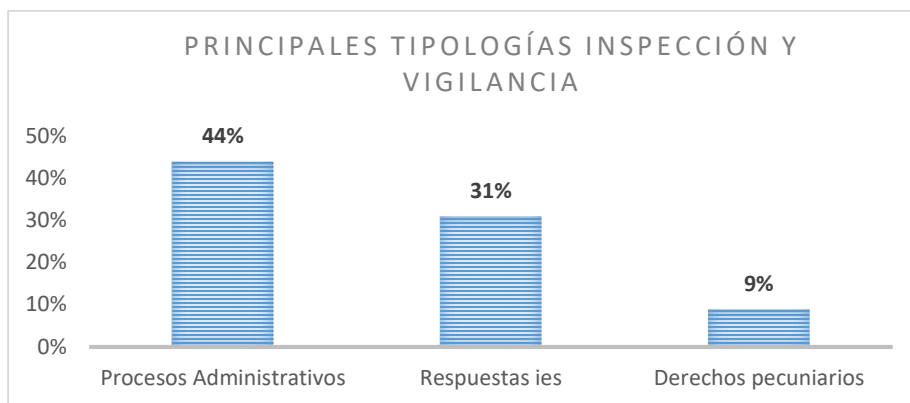
De las **890 PQRS** gestionadas del proceso de Inspección y vigilancia, el **84%** están concentradas en 3 tipologías:

- Procesos administrativos
- Respuestas IES
- Derechos pecuniarios



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 20 de 54



• Principales casos de PQRS Inspección y Vigilancia

Procesos Administrativos	Respuestas ies	Derechos pecuniarios
2023-ER-632905	2023-ER-630075	2023-ER-632039
2023-ER-620939	2023-ER-637255	2023-ER-630194
2023-ER-622618	2023-ER-636515	2023-ER-636540
2023-ER-623439	2023-ER-636186	2023-ER-632311
2023-ER-636177	2023-ER-624034	2023-ER-631228
2023-ER-636793	2023-ER-636542	2023-ER-631767
2023-ER-637108	2023-ER-635884	2023-ER-628604
2023-ER-630446	2023-ER-634858	2023-ER-623512
2023-ER-629040	2023-ER-636140	2023-ER-629122
2023-ER-631101	2023-ER-636447	2023-ER-630787
2023-ER-637574	2023-ER-636009	2023-ER-630827
2023-ER-637306	2023-ER-632770	2023-ER-623472
2023-ER-628424	2023-ER-634445	2023-ER-623465
2023-ER-551902	2023-ER-634648	2023-ER-619800
2023-ER-637123	2023-ER-632448	2023-ER-620518
2023-ER-637101	2023-ER-631849	2023-ER-618654
2023-ER-636952	2023-ER-630808	2023-ER-614393
2023-ER-636873	2023-ER-636616	2023-ER-613072
2023-ER-636377	2023-ER-636078	2023-ER-610718
2023-ER-636373	2023-ER-635228	2023-ER-611920
2023-ER-594267	2023-ER-632550	2023-ER-606656
2023-ER-635441	2023-ER-634060	2023-ER-609286
2023-ER-632404	2023-ER-632637	2023-ER-619554
2023-ER-631194	2023-ER-630365	2023-ER-607176
2023-ER-628356	2023-ER-630345	2023-ER-617169
2023-ER-628488	2023-ER-624358	2023-ER-614424
2023-ER-628487	2023-ER-628264	2023-ER-609175
2023-ER-619416	2023-ER-628417	2023-ER-617110
2023-ER-624028	2023-ER-629429	2023-ER-614424
2023-ER-635203	2023-ER-626450	2023-ER-614582



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 21 de 54

2023-ER-633906	2023-ER-623418	2023-ER-613631
2023-ER-634710	2023-ER-623250	2023-ER-610349
2023-ER-602698	2023-ER-630347	2023-ER-602099
2023-ER-632752	2023-ER-628350	2023-ER-602586
2023-ER-632726	2023-ER-628292	2023-ER-606128
2023-ER-632117	2023-ER-623438	2023-ER-602784
2023-ER-630060	2023-ER-623403	2023-ER-602586
2023-ER-629980	2023-ER-624358	2023-ER-600474
2023-ER-607450	2023-ER-622974	2023-ER-608569
2023-ER-628583	2023-ER-622055	2023-ER-593570
2023-ER-628416	2023-ER-622439	2023-ER-594449
2023-ER-627026	2023-ER-626363	2023-ER-594001
2023-ER-624821	2023-ER-622556	2023-ER-595752
2023-ER-624662	2023-ER-622525	2023-ER-594355
2023-ER-627952	2023-ER-620340	2023-ER-594249
2023-ER-628473	2023-ER-618912	2023-ER-589606
2023-ER-619883	2023-ER-620068	2023-ER-586271
2023-ER-629347	2023-ER-619789	2023-ER-594449
2023-ER-628318	2023-ER-619130	2023-ER-589458
2023-ER-627467	2023-ER-616945	2023-ER-583059
2023-ER-627429	2023-ER-615499	2023-ER-572944
2023-ER-626675	2023-ER-616764	2023-ER-572153
2023-ER-623459	2023-ER-615390	2023-ER-576038
2023-ER-623452	2023-ER-614327	2023-ER-573669
2023-ER-624723	2023-ER-614245	2023-ER-575897
2023-ER-615920	2023-ER-616790	2023-ER-572356
2023-ER-622432	2023-ER-616827	2023-ER-572247
2023-ER-622432	2023-ER-616827	2023-ER-570082
2023-ER-622618	2023-ER-616406	2023-ER-569458
2023-ER-622574	2023-ER-616690	2023-ER-567071
2023-ER-623439	2023-ER-617245	2023-ER-567148
2023-ER-621744	2023-ER-615086	2023-ER-538653
2023-ER-621268	2023-ER-614358	2023-ER-563438
2023-ER-594267	2023-ER-613780	2023-ER-563101
2023-ER-619148	2023-ER-613520	2023-ER-562036
2023-ER-611607	2023-ER-613271	2023-ER-554681
2023-ER-610646	2023-ER-611015	2023-ER-554996
2023-ER-623516	2023-ER-610197	2023-ER-561429
2023-ER-624552	2023-ER-610868	2023-ER-558385
2023-ER-623425	2023-ER-611120	2023-ER-556776
2023-ER-620105	2023-ER-614292	2023-ER-555892
2023-ER-619203	2023-ER-610640	2023-ER-545741
2023-ER-618927	2023-ER-610919	2023-ER-558810
2023-ER-581437	2023-ER-609604	2023-ER-555026
2023-ER-594267	2023-ER-600399	2023-ER-549211
2023-ER-611947	2023-ER-608183	2023-ER-548627



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 22 de 54

2023-ER-614712	2023-ER-613870	2023-ER-550260
2023-ER-619208	2023-ER-610728	2023-ER-550610
2023-ER-618527	2023-ER-607413	2023-ER-547112
2023-ER-617634	2023-ER-608959	
2023-ER-621486	2023-ER-609249	
2023-ER-619202	2023-ER-609477	
2023-ER-619009	2023-ER-605813	
2023-ER-616746	2023-ER-603768	
2023-ER-615560	2023-ER-603213	
2023-ER-615248	2023-ER-608891	
2023-ER-611620	2023-ER-603588	
2023-ER-605960	2023-ER-603560	
2023-ER-606134	2023-ER-603595	
2023-ER-615224	2023-ER-603458	
2023-ER-609423	2023-ER-605805	
2023-ER-607501	2023-ER-602794	
2023-ER-615920	2023-ER-600134	
2023-ER-617075	2023-ER-600425	
2023-ER-618234	2023-ER-600429	
2023-ER-614996	2023-ER-602344	
2023-ER-608144	2023-ER-600631	
2023-ER-609773	2023-ER-603471	
2023-ER-614694	2023-ER-599254	
2023-ER-610866	2023-ER-598798	
2023-ER-612360	2023-ER-598489	
2023-ER-606181	2023-ER-602641	
2023-ER-614302	2023-ER-604562	
2023-ER-614975	2023-ER-600498	
2023-ER-614817	2023-ER-600042	
2023-ER-614657	2023-ER-599399	
2023-ER-612320	2023-ER-599342	
2023-ER-612048	2023-ER-602781	
2023-ER-590193	2023-ER-602356	
2023-ER-605960	2023-ER-600430	
2023-ER-606123	2023-ER-599608	
2023-ER-610852	2023-ER-595527	
2023-ER-610233	2023-ER-594335	
2023-ER-609006	2023-ER-593686	
2023-ER-607196	2023-ER-598520	
2023-ER-606376	2023-ER-595412	
2023-ER-606119	2023-ER-594249	
2023-ER-610904	2023-ER-596044	
2023-ER-610701	2023-ER-591706	
2023-ER-610051	2023-ER-591078	
2023-ER-606787	2023-ER-590883	
2023-ER-610037	2023-ER-592882	



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 23 de 54

2023-ER-608360	2023-ER-594203
2023-ER-609897	2023-ER-593310
2023-ER-606451	2023-ER-598124
2023-ER-609377	2023-ER-594810
2023-ER-608029	2023-ER-591532
2023-ER-551902	2023-ER-593032
2023-ER-606180	2023-ER-593115
2023-ER-606174	2023-ER-595509
2023-ER-610456	2023-ER-586791
2023-ER-607509	2023-ER-589296
2023-ER-607648	2023-ER-589484
2023-ER-608388	2023-ER-589202
2023-ER-609423	2023-ER-589461
2023-ER-607578	2023-ER-589322
2023-ER-607501	2023-ER-586761
2023-ER-607246	2023-ER-585431
2023-ER-607435	2023-ER-580734
2023-ER-606125	2023-ER-592034
2023-ER-600479	2023-ER-591434
2023-ER-607059	2023-ER-587307
2023-ER-606102	2023-ER-581541
2023-ER-600797	2023-ER-579523
2023-ER-586040	2023-ER-587754
2023-ER-606986	2023-ER-588331
2023-ER-606060	2023-ER-585205
2023-ER-608257	2023-ER-585010
2023-ER-608256	2023-ER-584999
2023-ER-602698	2023-ER-587774
2023-ER-604241	2023-ER-584674
2023-ER-602516	2023-ER-589289
2023-ER-602784	2023-ER-589296
2023-ER-598950	2023-ER-584948
2023-ER-600496	2023-ER-583766
2023-ER-595499	2023-ER-583452
2023-ER-598920	2023-ER-581158
2023-ER-594726	2023-ER-579594
2023-ER-592106	2023-ER-581554
2023-ER-567899	2023-ER-588298
2023-ER-601400	2023-ER-585145
2023-ER-600886	2023-ER-584934
2023-ER-600499	2023-ER-583431
2023-ER-600659	2023-ER-581096
2023-ER-600442	2023-ER-578876
2023-ER-599275	2023-ER-581293
2023-ER-598927	2023-ER-583411
2023-ER-598595	2023-ER-571075



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 24 de 54

2023-ER-598094	2023-ER-573025
2023-ER-598417	2023-ER-573238
2023-ER-597572	2023-ER-582368
2023-ER-597914	2023-ER-581468
2023-ER-596050	2023-ER-578538
2023-ER-590193	2023-ER-579519
2023-ER-595554	2023-ER-580608
2023-ER-594477	2023-ER-579808
2023-ER-593588	2023-ER-579171
2023-ER-594189	2022-ER-852333
2023-ER-598002	2023-ER-578884
2023-ER-597993	2023-ER-577639
2023-ER-595276	2023-ER-576178
2023-ER-595130	2023-ER-579533
2023-ER-594455	2023-ER-579514
2023-ER-594405	2023-ER-578949
2023-ER-594195	2023-ER-578614
2023-ER-588154	2023-ER-575930
2023-ER-590666	2023-ER-576076
2023-ER-594257	2023-ER-578453
2023-ER-593855	2023-ER-578644
2023-ER-597914	2023-ER-574998
2023-ER-592714	2023-ER-573001
2023-ER-590563	2023-ER-572199
2023-ER-590097	2023-ER-571598
2023-ER-590011	2023-ER-569866
2023-ER-589925	2023-ER-574490
2023-ER-592302	2023-ER-573100
2023-ER-589890	2023-ER-571622
2023-ER-592744	2023-ER-571128
2023-ER-592681	2023-ER-570427
2023-ER-592307	2023-ER-574069
2023-ER-591646	2023-ER-574907
2023-ER-585828	2023-ER-570176
2023-ER-585825	2023-ER-575312
2023-ER-584745	2023-ER-570300
2023-ER-589571	2023-ER-569163
2023-ER-589427	2023-ER-567250
2023-ER-590193	2023-ER-567144
2023-ER-585383	2023-ER-567140
2023-ER-589802	2023-ER-567263
2023-ER-584751	2023-ER-569613
2023-ER-584633	2023-ER-566059
2023-ER-579256	2023-ER-565969
2023-ER-585378	2023-ER-566317
2023-ER-586774	2023-ER-563869



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 25 de 54

2023-ER-587582	2023-ER-564858
2023-ER-581169	2023-ER-566094
2023-ER-587791	2023-ER-564467
2023-ER-587049	2023-ER-561326
2023-ER-578762	2023-ER-563379
2023-ER-586407	2023-ER-563374
2023-ER-589528	2023-ER-563348
2023-ER-588561	2023-ER-560743
2023-ER-588283	2023-ER-562153
2023-ER-588138	2023-ER-562725
2023-ER-587315	2023-ER-561720
2023-ER-587262	2023-ER-560231
2023-ER-586550	2023-ER-562261
2023-ER-586528	2023-ER-562674
2023-ER-586399	2023-ER-561045
2023-ER-586280	2023-ER-558981
2023-ER-584715	2023-ER-559490
2023-ER-584694	2023-ER-561602
2023-ER-584708	2023-ER-553922
2023-ER-576599	2023-ER-551205
2023-ER-584047	2023-ER-553502
2023-ER-583039	2023-ER-550552
2023-ER-582496	2023-ER-551580
2023-ER-579559	2023-ER-551199
2023-ER-585202	2023-ER-558286
2023-ER-583652	2023-ER-558458
2023-ER-580356	2023-ER-560416
2023-ER-583326	2023-ER-558183
2023-ER-580092	2023-ER-557276
2023-ER-580493	2023-ER-556859
2023-ER-579642	2023-ER-556820
2023-ER-579489	2023-ER-556514
2023-ER-579545	2023-ER-557696
2023-ER-580806	2023-ER-555697
2023-ER-581276	2023-ER-556438
2023-ER-576969	2023-ER-558417
2023-ER-579626	2023-ER-553593
2023-ER-575946	2023-ER-551083
2023-ER-577278	2023-ER-549660
2023-ER-577278	2023-ER-554248
2023-ER-5759 55	2023-ER-553877
2023-ER-573038	2023-ER-553798
2023-ER-578640	2023-ER-552780
2023-ER-575177	2023-ER-552065
2023-ER-575487	2023-ER-552023
2023-ER-572254	2023-ER-551466



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 26 de 54

2023-ER-577550	2023-ER-551229
2023-ER-569982	2023-ER-549126
2023-ER-573406	2023-ER-549676
2023-ER-512891	2023-ER-546074
2023-ER-574355	2023-ER-550862
2023-ER-572731	2023-ER-552114
2023-ER-572016	2023-ER-550937
2023-ER-571950	2023-ER-550541
2023-ER-573019	2023-ER-548559
2023-ER-575807	2023-ER-545142
2023-ER-574691	2023-ER-543592
2023-ER-573315	2023-ER-540773
2023-ER-572903	2023-ER-545968
2023-ER-572872	2023-ER-549543
2023-ER-572857	
2023-ER-572703	
2023-ER-572147	
2023-ER-571843	
2023-ER-551902	
2023-ER-572590	
2023-ER-572549	
2023-ER-572466	
2023-ER-572291	
2023-ER-554570	
2023-ER-569741	
2023-ER-571963	
2023-ER-567096	
2023-ER-570177	
2023-ER-567039	
2023-ER-567983	
2023-ER-567098	
2023-ER-571099	
2023-ER-570984	
2023-ER-570734	
2023-ER-570656	
2023-ER-570356	
2023-ER-569388	
2023-ER-570117	
2023-ER-569874	
2023-ER-567947	
2023-ER-567599	
2023-ER-567107	
2023-ER-567135	
2023-ER-565579	
2023-ER-565317	
2023-ER-565301	



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 27 de 54

2023-ER-482843
2023-ER-550799
2023-ER-556667
2023-ER-552509
2023-ER-557196
2023-ER-567041
2023-ER-564410
2023-ER-567299
2023-ER-567073
2023-ER-566303
2023-ER-566603
2023-ER-565358
2023-ER-565395
2023-ER-565328
2023-ER-558723
2023-ER-564540
2023-ER-564564
2023-ER-560936
2023-ER-554910
2023-ER-563027
2023-ER-522949
2023-ER-562586
2023-ER-553502
2023-ER-546490
2023-ER-563429
2023-ER-563297
2023-ER-562565
2023-ER-553108
2023-ER-563222
2023-ER-563086
2023-ER-563295
2023-ER-562898
2023-ER-561120
2023-ER-545863
2023-ER-559123
2023-ER-559123
2023-ER-554740
2023-ER-560521
2023-ER-484256
2023-ER-542533
2023-ER-557282
2023-ER-556847
2023-ER-559942
2023-ER-558849
2023-ER-558408
2023-ER-558021



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 28 de 54

2023-ER-555686
2023-ER-555565
2023-ER-555425
2023-ER-555060
2023-ER-556196
2023-ER-556277
2023-ER-536123
2023-ER-552262
2023-ER-553861
2023-ER-552760
2023-ER-547330
2023-ER-552476
2023-ER-551895
2023-ER-545884
2023-ER-548389
2023-ER-550574
2023-ER-547485
2023-ER-556329
2023-ER-550796
2023-ER-547156
2023-ER-545741
2023-ER-546047
2023-ER-552157
2023-ER-550031
2023-ER-548776
2023-ER-547851
2023-ER-545756
2023-ER-547725
2023-ER-537708
2023-ER-545948
2023-ER-546789
2023-ER-550679
2023-ER-550611
2023-ER-550515
2023-ER-551308
2023-ER-542511
2023-ER-546059

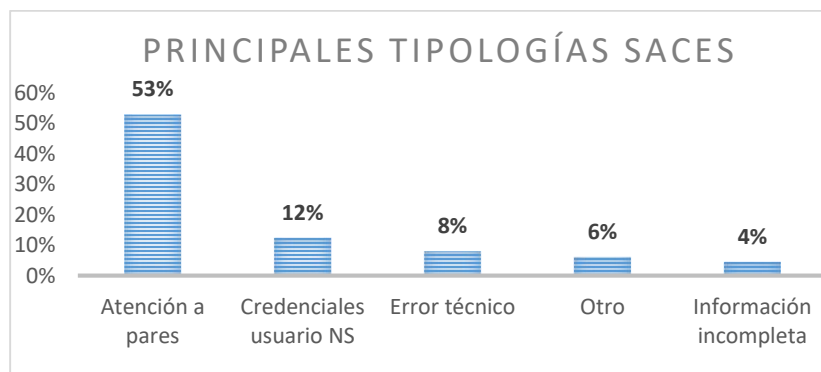
De las **826 PQRS** gestionadas del proceso de SACES, el **84%** están concentradas en 5 tipologías:

- Atención a pares
- Credenciales usuario NS
- Error técnico
- Otros
- Información incompleta



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 29 de 54



• Principales casos de PQRS SACES

Atención a pares	Credenciales usuario NS	Error técnico	Otro	Información Incompleta
2023-ER-628300	2023-ER-635358	2023-ER-627701	2023-ER-621651	2023-ER-620477
2023-ER-628279	2023-ER-633351	2023-ER-633318	2023-ER-614216	2023-ER-611019
2023-ER-625806	2023-ER-628594	2023-ER-630024	2023-ER-616914	2023-ER-617368
2023-ER-625517	2023-ER-627094	2023-ER-637339	2023-ER-610987	2023-ER-617272
2023-ER-624965	2023-ER-626419	2023-ER-625639	2023-ER-628043	2023-ER-612420
2023-ER-624253	2023-ER-635053	2023-ER-625060	2023-ER-606009	2023-ER-610091
2023-ER-624247	2023-ER-639428	2023-ER-624777	2023-ER-608706	2023-ER-607616
2023-ER-624215	2023-ER-637455	2023-ER-624652	2023-ER-611438	2023-ER-606612
2023-ER-624212	2023-ER-637328	2023-ER-635318	2023-ER-594458	2023-ER-603152
2023-ER-621464	2023-ER-628426	2023-ER-630500	2023-ER-607470	2023-ER-603121
2023-ER-626074	2023-ER-625880	2023-ER-628592	2023-ER-601732	2023-ER-595188
2023-ER-626054	2023-ER-634180	2023-ER-619793	2023-ER-594532	2023-ER-607478
2023-ER-625668	2023-ER-631418	2023-ER-617871	2023-ER-568321	2023-ER-599990
2023-ER-621289	2023-ER-610893	2023-ER-619781	2023-ER-570412	2023-ER-598105
2023-ER-625061	2023-ER-608316	2023-ER-614233	2023-ER-586981	2023-ER-585023
2023-ER-624670	2023-ER-609129	2023-ER-624157	2023-ER-565315	2023-ER-583301
2023-ER-619831	2023-ER-620700	2023-ER-617609	2023-ER-584946	2023-ER-578759
2023-ER-639154	2023-ER-618310	2023-ER-603728	2023-ER-580635	2023-ER-594526
2023-ER-638544	2023-ER-610669	2023-ER-601604	2023-ER-580576	2023-ER-576081
2023-ER-638152	2023-ER-609939	2023-ER-615393	2023-ER-575402	2023-ER-584951
2023-ER-637493	2023-ER-609899	2023-ER-615169	2023-ER-575025	2023-ER-584686
2023-ER-637447	2023-ER-605843	2023-ER-612982	2023-ER-600190	2023-ER-582825
2023-ER-636031	2023-ER-613679	2023-ER-612978	2023-ER-594087	2023-ER-577611
2023-ER-633323	2023-ER-610616	2023-ER-610849	2023-ER-592832	2023-ER-575363
2023-ER-628565	2023-ER-608173	2023-ER-610250	2023-ER-558103	2023-ER-570542
2023-ER-627126	2023-ER-588049	2023-ER-607817	2023-ER-552456	2023-ER-601004
2023-ER-626638	2023-ER-586207	2023-ER-608320	2023-ER-576139	2023-ER-575843
2023-ER-625892	2023-ER-607204	2023-ER-608309	2023-ER-576091	2023-ER-568706
2023-ER-620294	2023-ER-610634	2023-ER-608302	2023-ER-570781	2023-ER-568314
2023-ER-620294	2023-ER-608808	2023-ER-587941	2023-ER-590513	2023-ER-564657
2023-ER-638352	2023-ER-585673	2023-ER-601513	2023-ER-596525	2023-ER-564136



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 30 de 54

2023-ER-637531	2023-ER-585499	2023-ER-607629	2023-ER-579206	2023-ER-570255
2023-ER-636551	2023-ER-575636	2023-ER-607483	2023-ER-576015	2023-ER-567754
2023-ER-624338	2023-ER-607495	2023-ER-604503	2023-ER-575826	2023-ER-520813
2023-ER-619787	2023-ER-602815	2023-ER-599335	2023-ER-575824	2023-ER-522252
2023-ER-624121	2023-ER-594482	2023-ER-578683	2023-ER-571282	2023-ER-522469
2023-ER-618330	2023-ER-584639	2023-ER-607451	2023-ER-570864	2023-ER-522478
2023-ER-615938	2023-ER-584211	2023-ER-608168	2023-ER-583988	
2023-ER-619712	2023-ER-583520	2023-ER-608002	2023-ER-573203	
2023-ER-615219	2023-ER-599269	2023-ER-607998	2023-ER-570725	
2023-ER-615157	2023-ER-569598	2023-ER-607446	2023-ER-572817	
2023-ER-615147	2023-ER-586856	2023-ER-607347	2023-ER-558161	
2023-ER-614560	2023-ER-583959	2023-ER-607389	2023-ER-558176	
2023-ER-613484	2023-ER-577574	2023-ER-577938	2023-ER-555246	
2023-ER-611637	2023-ER-588982	2023-ER-564866	2023-ER-560547	
2023-ER-624676	2023-ER-576658	2023-ER-603461	2023-ER-554739	
2023-ER-610897	2023-ER-568830	2023-ER-575881	2023-ER-509888	
2023-ER-622852	2023-ER-574747	2023-ER-597981	2023-ER-542954	
2023-ER-621454	2023-ER-579290	2023-ER-591768	2023-ER-530405	
2023-ER-617884	2023-ER-579161	2023-ER-589941	2023-ER-545899	
2023-ER-633298	2023-ER-577437	2023-ER-587832		
2023-ER-617228	2023-ER-577077	2023-ER-587420		
2023-ER-624499	2023-ER-577038	2023-ER-579470		
2023-ER-630632	2023-ER-576843	2023-ER-576210		
2023-ER-625123	2023-ER-572085	2023-ER-586802		
2023-ER-624621	2023-ER-570835	2023-ER-565726		
2023-ER-624602	2023-ER-570814	2023-ER-554882		
2023-ER-610882	2023-ER-570827	2023-ER-578083		
2023-ER-610744	2023-ER-585847	2023-ER-567184		
2023-ER-610029	2023-ER-585690	2023-ER-568403		
2023-ER-609413	2023-ER-570594	2023-ER-563215		
2023-ER-609110	2023-ER-565787	2023-ER-565688		
2023-ER-609057	2023-ER-575066	2023-ER-558112		
2023-ER-615558	2023-ER-580391	2023-ER-556358		
2023-ER-615166	2023-ER-571274	2023-ER-528751		
2023-ER-611039	2023-ER-568489	2023-ER-535330		
2023-ER-607825	2023-ER-568053			
2023-ER-616269	2023-ER-568028			
2023-ER-616183	2023-ER-576569			
2023-ER-613498	2023-ER-583412			
2023-ER-613224	2023-ER-583630			
2023-ER-612751	2023-ER-569466			
2023-ER-612468	2023-ER-580794			
2023-ER-612462	2023-ER-575794			
2023-ER-610155	2023-ER-569468			
2023-ER-610154	2023-ER-568553			
2023-ER-609196	2023-ER-568153			



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 31 de 54

2023-ER-608821	2023-ER-568609
2023-ER-607831	2023-ER-568606
2023-ER-625931	2023-ER-567658
2023-ER-607856	2023-ER-570181
2023-ER-610480	2023-ER-567907
2023-ER-609784	2023-ER-558360
2023-ER-607806	2023-ER-556971
2023-ER-607799	2023-ER-567410
2023-ER-609629	2023-ER-567389
2023-ER-607663	2023-ER-567261
2023-ER-607655	2023-ER-567260
2023-ER-590042	2023-ER-567221
2023-ER-607444	2023-ER-566190
2023-ER-624137	2023-ER-572405
2023-ER-621764	2023-ER-570331
2023-ER-624977	2023-ER-568052
2023-ER-586034	2023-ER-568039
2023-ER-610448	2023-ER-567248
2023-ER-609488	2023-ER-567172
2023-ER-608390	2023-ER-567150
2023-ER-610899	2023-ER-566284
2023-ER-608352	2023-ER-560823
2023-ER-615662	2023-ER-557963
2023-ER-615551	2023-ER-557526
2023-ER-624258	2023-ER-551788
2023-ER-621587	
2023-ER-621557	
2023-ER-618168	
2023-ER-614155	
2023-ER-613995	
2023-ER-611591	
2023-ER-611038	
2023-ER-611038	
2023-ER-610648	
2023-ER-611034	
2023-ER-611027	
2023-ER-611010	
2023-ER-611008	
2023-ER-610497	
2023-ER-610195	
2023-ER-611000	
2023-ER-616583	
2023-ER-607353	
2023-ER-607163	
2023-ER-606861	
2023-ER-606065	



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 32 de 54

2023-ER-613643
2023-ER-611698
2023-ER-611118
2023-ER-611108
2023-ER-611030
2023-ER-610779
2023-ER-609539
2023-ER-609445
2023-ER-608294
2023-ER-608017
2023-ER-584201
2023-ER-608305
2023-ER-608273
2023-ER-607956
2023-ER-602765
2023-ER-599609
2023-ER-575938
2023-ER-578747
2023-ER-601967
2023-ER-600986
2023-ER-609103
2023-ER-608099
2023-ER-610910
2023-ER-609551
2023-ER-605613
2023-ER-611014
2023-ER-609818
2023-ER-611011
CS-23-104735.1
2023-ER-608874
2023-ER-606264
2023-ER-609218
2023-ER-576138
2023-ER-607493
2023-ER-607482
2023-ER-576688
2023-ER-592392
2023-ER-591254
2023-ER-570568
2023-ER-568325
2023-ER-607461
2023-ER-607380
2023-ER-601087
2023-ER-598272
2023-ER-609800
2023-ER-608231



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 33 de 54

2023-ER-608206
2023-ER-608112.3
2023-ER-607359
2023-ER-610621
2023-ER-610262
2023-ER-610252
2023-ER-570874.3
2023-ER-607459
2023-ER-606998
2023-ER-608130
2023-ER-608072
2023-ER-608030
2023-ER-607400
2023-ER-607360
2023-ER-604716
2023-ER-602730
2023-ER-584069
2023-ER-578666
2023-ER-576492
2023-ER-569913
2023-ER-575967
2023-ER-610132
2023-ER-608677
2023-ER-608447
2023-ER-608324
2023-ER-608021
2023-ER-607614
2023-ER-607571
2023-ER-607524
2023-ER-607505
2023-ER-570864
2023-ER-596024
2023-ER-595373
2023-ER-594403
2023-ER-591836
2023-ER-589895
2023-ER-601935
2023-ER-589973
2023-ER-589967
2023-ER-586316
2023-ER-586074
2023-ER-575482
2023-ER-570577
2023-ER-575442
2023-ER-572484
2023-ER-603133



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 34 de 54

2023-ER-589272
2023-ER-575854
2023-ER-587440
2023-ER-587440
2023-ER-586183
2023-ER-597505
2023-ER-585655
2023-ER-584029
2023-ER-577427
2023-ER-577411
2023-ER-577200
2023-ER-576579
2023-ER-570884
2023-ER-569615
2023-ER-570939
2023-ER-567755
2023-ER-570868
2023-ER-575410
2023-ER-597935
2023-ER-576742
2023-ER-597215
2023-ER-575395
2023-ER-574183
2023-ER-597505
2023-ER-590065
2023-ER-601171
2023-ER-597125
2023-ER-596547
2023-ER-595237
2023-ER-594381
2023-ER-592052
2023-ER-576345
2023-ER-576106
2023-ER-573756
2023-ER-573639
2023-ER-572833
2023-ER-572794
2023-ER-570604
2023-ER-572248
2023-ER-572181
2023-ER-570681
2023-ER-570630
2023-ER-569653
2023-ER-569758
2023-ER-589273
2023-ER-597562



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 35 de 54

2023-ER-595916
2023-ER-587739
2023-ER-592291
2023-ER-585513
2023-ER-591185
2023-ER-590553
2023-ER-588808
2023-ER-585106
2023-ER-576521
2023-ER-595943
2023-ER-576572
2023-ER-594480
2023-ER-575780
2023-ER-593701
2023-ER-575707
2023-ER-576652
2023-ER-576085
2023-ER-576042
2023-ER-575920
2023-ER-575481
2023-ER-574335
2023-ER-572750
2023-ER-568384
2023-ER-568513
2023-ER-568524
2023-ER-568575
2023-ER-568815
2023-ER-568939
2023-ER-569003
2023-ER-575633
2023-ER-575135
2023-ER-571539
2023-ER-592757
2023-ER-572845
2023-ER-572509
2023-ER-571468
2023-ER-571429
2023-ER-571243
2023-ER-576910
2023-ER-584110
2023-ER-576433
2023-ER-576293
2023-ER-575387
2023-ER-575193
2023-ER-575068
2023-ER-575183



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 36 de 54

2023-ER-574737
2023-ER-574352
2023-ER-574226
2023-ER-572072
2023-ER-571086
2023-ER-571021
2023-ER-570783
2023-ER-574332
2023-ER-571680
2023-ER-571484
2023-ER-570923
2023-ER-570899
2023-ER-570895
2023-ER-570896
2023-ER-570728
2023-ER-570541
2023-ER-570566
2023-ER-570732
2023-ER-568535
2023-ER-570746
2023-ER-569981
2023-ER-568377
2023-ER-573451.3
2023-ER-570581
2023-ER-568345
2023-ER-568337
2023-ER-568034.3
2023-ER-567991
2023-ER-575764
2023-ER-567932
2023-ER-585672
2023-ER-570655
2023-ER-570544
2023-ER-570529
2023-ER-570295
2023-ER-568157
2023-ER-568183
2023-ER-567940
2023-ER-567917
2023-ER-570121
2023-ER-570099
2023-ER-570050
2023-ER-568559
2023-ER-568364
2023-ER-568111
2023-ER-568058



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 37 de 54

2023-ER-567633
2023-ER-568007
2023-ER-568024
2023-ER-570593
2023-ER-569499
2023-ER-569431
2023-ER-569031
2023-ER-568242
2023-ER-568212
2023-ER-568740
2023-ER-568084
2023-ER-568721
2023-ER-568690
2023-ER-568626
2023-ER-568234
2023-ER-570252
2023-ER-569619
2023-ER-569537
2023-ER-569479
2023-ER-568603
2023-ER-568363
2023-ER-568172
2023-ER-568137
2023-ER-568617
2023-ER-567511
2023-ER-568185
2023-ER-568185
2023-ER-568201
2023-ER-568115
2023-ER-568104
2023-ER-568051
2023-ER-567877
2023-ER-567860
2023-ER-567856
2023-ER-567852
2023-ER-565836
2023-ER-565826
2023-ER-565330
2023-ER-567742
2023-ER-567731
2023-ER-567615
2023-ER-567228
2023-ER-567203
2023-ER-568017
2023-ER-564004
2023-ER-558803



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 38 de 54

2023-ER-568127
2023-ER-567817
2023-ER-567546
2023-ER-567772
2023-ER-567768
2023-ER-567766
2023-ER-567544
2023-ER-515523
2023-ER-567025
2023-ER-572571
2023-ER-572585
2023-ER-557713
2023-ER-567507
2023-ER-505810
2023-ER-564476
2023-ER-568695
2023-ER-568681
2023-ER-570228
2023-ER-563214
2023-ER-563743
2023-ER-567032
2023-ER-558332
2023-ER-567828
2023-ER-570436
2023-ER-548092
2023-ER-564623
2023-ER-565118
2023-ER-557934
2023-ER-550975
2023-ER-537473
2023-ER-552341
2023-ER-545600
2023-ER-550758
2023-ER-512418
2023-ER-548805
2023-ER-520658
2023-ER-550313

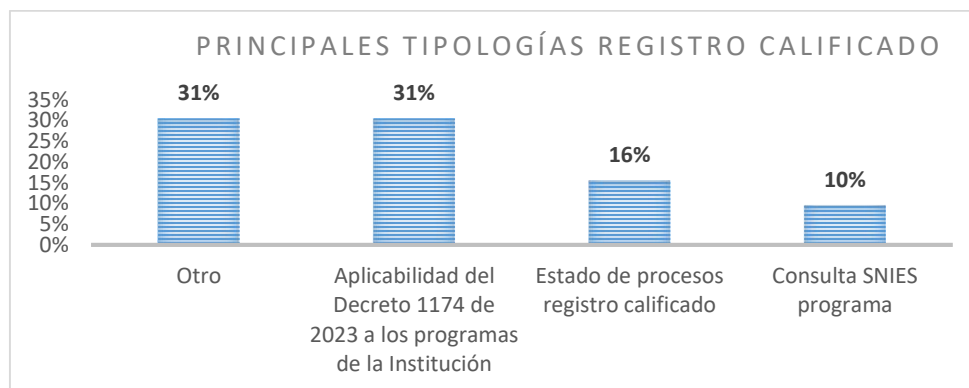
De las **167 PQRS** gestionadas del proceso de Registro Calificado, el **86%** están concentradas en 4 tipologías:

- Otro
- Aplicabilidad del decreto 1174 de 2023 y otros
- Estado de procesos registro calificado
- Consulta SNIES- IES



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 39 de 54



• Principales casos de PQRS Registro Calificado

Otro	Aplicabilidad del Decreto	Estado de procesos registro calificado	Consulta SNIES- IES
2023-ER-624062	2023-ER-629293	2023-ER-600158	2023-ER-611887
2023-ER-628507	2023-ER-628477	2023-ER-617739	2023-ER-625276
2023-ER-617816	2023-ER-626927	2023-ER-615454	2023-ER-600421
2023-ER-620470	2023-ER-626172	2023-ER-604907	2023-ER-590946
2023-ER-611953	2023-ER-619700	2023-ER-615065	2023-ER-561394
2023-ER-611354	2023-ER-619700	2023-ER-604888	2023-ER-572283
2023-ER-610636.3	2023-ER-619723	2023-ER-602370	2023-ER-584615
2023-ER-591542	2023-ER-619365	2023-ER-601579	2023-ER-572343
2023-ER-611072	2023-ER-618606	2023-ER-591404	2023-ER-572311
2023-ER-611109	2023-ER-616524	2023-ER-589590	2023-ER-571615
2023-ER-609616	2023-ER-616467	2023-ER-592454	2023-ER-572014
2023-ER-607470	2023-ER-614508	2023-ER-592454	2023-ER-569112
2023-ER-605879	2023-ER-613121	2023-ER-590573	2023-ER-555533
2023-ER-611907	2023-ER-612562	2023-ER-578645	2023-ER-536675
2023-ER-607017	2023-ER-611063	2023-ER-580536	2023-ER-534856
2023-ER-592564	2023-ER-610633	2023-ER-571226	2023-ER-533934
2023-ER-600991	2023-ER-610494	2023-ER-562570	
2023-ER-598813	2023-ER-635162	2023-ER-554451	
2023-ER-561481	2023-ER-611496	2023-ER-545918	
2023-ER-568452	2023-ER-604265	2023-ER-546291	
2023-ER-593878	2023-ER-632252	2023-ER-545406	
2023-ER-584669	2023-ER-631419	2023-ER-545401	
2023-ER-584173	2023-ER-631408	2023-ER-547103	
2023-ER-567029	2023-ER-630218	2023-ER-549884	
2023-ER-596581	2023-ER-630189	2023-ER-543700	
2023-ER-596341	2023-ER-628386	2023-ER-539505	
2023-ER-537687	2023-ER-630085		
2023-ER-577240	2023-ER-629526		
2023-ER-563892	2023-ER-628532		
2023-ER-587072	2023-ER-628530		



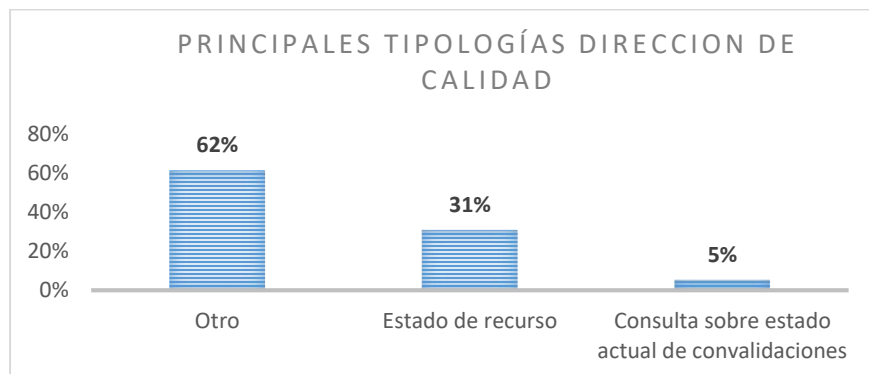
FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 40 de 54

2023-ER-570725	2023-ER-628490
2023-ER-553755	2023-ER-613764
2023-IE-029279	2023-ER-608459
2023-ER-534634	2023-ER-622299
2023-ER-546399	2023-ER-603696
2023-ER-557385	2023-ER-602166
2023-ER-553175	2023-ER-594382
2023-ER-542985	2023-ER-598397
2023-ER-545396	2023-ER-595413
2023-ER-550029	2023-ER-611940
2023-ER-507749	2023-ER-605401
2023-ER-546805	2023-ER-596324
2023-ER-536934	2023-ER-593699
2023-ER-542846	2023-ER-578349
2023-ER-543572	2023-ER-565450
2023-ER-543572	2023-ER-559771
CS-103373	2023-ER-551630
2023-ER-545924	2023-ER-555789
2023-ER-520071	2023-ER-540793
2023-ER-535068	2023-ER-537604
2023-ER-522083	2023-ER-525757

De las **39 PQRS** gestionadas del proceso de Dirección de la Calidad, el **97%** están concentradas en 3 tipologías:

- Otro
- Estado del recurso
- Consulta sobre estado actual de convalidaciones





FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

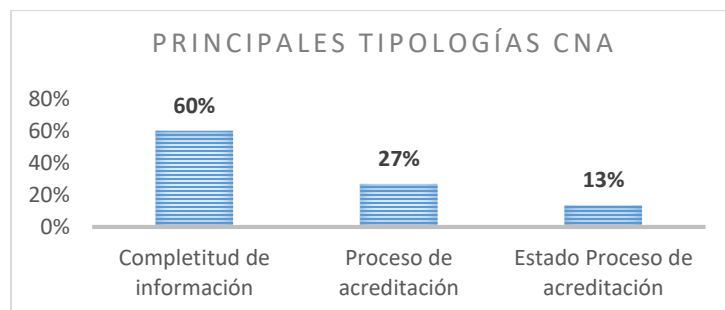
Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 41 de 54

• Principales casos de PQRS Dirección de Calidad

Otro	Estado del recurso	Consulta sobre estado actual de convalidaciones
2023-ER-584611	2023-ER-609860	2023-ER-583119
2023-ER-588783	2023-ER-567103	2023-ER-537642
2023-ER-591105	2023-ER-578271	
2023-ER-545735	2023-ER-586561	
2023-ER-534426	2023-ER-581275	
2023-ER-529210	2023-ER-572309	
2023-ER-584341	2023-ER-554840	
2023-ER-531576	2023-ER-556002	
2023-ER-516471	2023-ER-558407	
2023-ER-509767	2023-ER-556596	
2023-ER-511843	2023-ER-513874	
2023-ER-589359	2023-ER-532631	
2023-ER-507439		
2023-ER-506654		
2023-ER-505671		
2023-ER-506096		
2023-ER-499088		
2023-ER-569945		
2023-ER-491656		
2023-ER-541452		
2023-ER-551745		
2023-ER-548502		
2023-ER-520370		
2023-ER-507892		

De las **15 PQRS** gestionadas del proceso de CNA, el **100%** están concentradas en 3 tipologías:

- Completitud de información
- Proceso de acreditación
- Estado proceso de acreditación





FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 42 de 54

Compleitud de información	Proceso de acreditación	Estado proceso acreditación
2023-ER-605776	2023-ER-586969	2023-ER-590349
2023-ER-581771	2023-ER-598237	
2023-ER-594863		
2023-ER-598237		
2023-ER-581771		
2023-ER-595117		
2023-ER-566289		
2023-ER-537921		
2023-ER-536617		

5. Presentación de Aspectos Relevantes.

- Se realizan sesiones de capacitación internas y por parte del MEN, enfocadas a la estandarización de los procesos y los conocimientos previos, que se deben poseer en nuestra gestión y apoyo diario a cada una de las dependencias del Ministerio de Educación Nacional
- Se realiza la validación y seguimiento diaria de las actividades y apoyo que prestaron los agentes profesionales, registradas en el tipificador
- Para el mes de agosto se presenta una factura por valor de CUARENTA Y TRES MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y CINCO PESOS CON NOVENTA Y TRES CENTAVOS (\$150.967.741,98)

6. Glosario de términos.

ANS: Acuerdos de Niveles de Servicio. Indicadores que se determinan para la Orden de Compra.

SGDEA: Sistema de Gestión Documental.

MEN: Ministerio de Educación Nacional

CNA: Consejo Nacional de Acreditación

SACES: Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 43 de 54

7. Informe de Calidad del Servicio

Durante el periodo comprendido entre el **1° al 31 del mes de agosto** el Área de Calidad realizó el monitoreo a los profesionales que apoyan la gestión de PQRS de la Dirección de Calidad de la Educación Superior, Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (Convalidaciones, Registro Calificado), Subdirección de Inspección y Vigilancia y CNA del Ministerio de Educación Nacional, que incluyen canal de comunicaciones escritas, según registro “Seguimiento Diario de Monitoreo Comunicaciones Escritas” (V03 SGC-FR-161), que permitieron evaluar y plasmar el **10%** de la gestión diaria de cada profesional, los errores críticos y no críticos encontrados en las comunicaciones o PQRS que han sido objeto de monitoreo.

Con relación a la gestión del Canal de Atención Virtual, para el mismo periodo, el Área de Calidad realizó el monitoreo a los profesionales que apoyan la gestión especial de convalidaciones en la atención virtual, según registro “Seguimiento Diario de Monitoreo Canal Virtual” (V12 SGC-FR-53), que permitieron evaluar y plasmar entre el **10%** de la gestión diaria de cada profesional, los errores críticos y no críticos encontrados en las atenciones virtuales.

Así mismo, se realizó seguimiento especial a los casos de Mesa de Ayuda de la plataforma nuevo SACES (Soporte de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior), teniendo en cuenta los parámetros de calidad y el cumplimiento de las respuestas de forma clara, correcta y oportuna en cada solicitud de soporte de la plataforma.

Finalmente, se analiza como parte de la medición del nivel de satisfacción, los peticionarios reiterados en cada una de las áreas que se apoya en el Ministerio, con el objeto de identificar su reiteración por una misma tipología de PQRS, así como la clara, correcta y oportuna respuesta en cada solicitud.

Gestión PQRS

- En la auditoria de la gestión de PQRS, se efectuaron un total de **trescientos setenta y nueve (379)** monitoreos, en promedio, dieciocho (18) profesionales de veinte (20), recibió veinticuatro (24) monitoreos, dejando una calificación general promedio de 99,99% puntos de Precisión General en Errores Críticos y 99,39% de Precisión General en Errores No Críticos. De trescientos setenta y nueve (379) monitoreos, trescientos setenta y nueve (379), se realizaron remotamente (proyecto de respuesta), 0 intrusiones y 0 al lado.
- Del total de monitoreos efectuados, se encontró un total de un (01) error crítico, donde los errores críticos representaron el 99,99% de los ítems evaluados y un total de veintiún (21) errores no críticos que representan el 99,39% del total de los ítems evaluados, expuestos en los puntos 6 y 7 de este informe, respectivamente, evidenciando a nivel general los siguientes resultados:

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 44 de 54

Tabla 1. Participación Monitoreos por Agente Profesional – PQRS

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL ESCRITO								
Periodo Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitoreos Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitoreos
1° - 31 Agosto	18	379	21	1	21	379	0	379

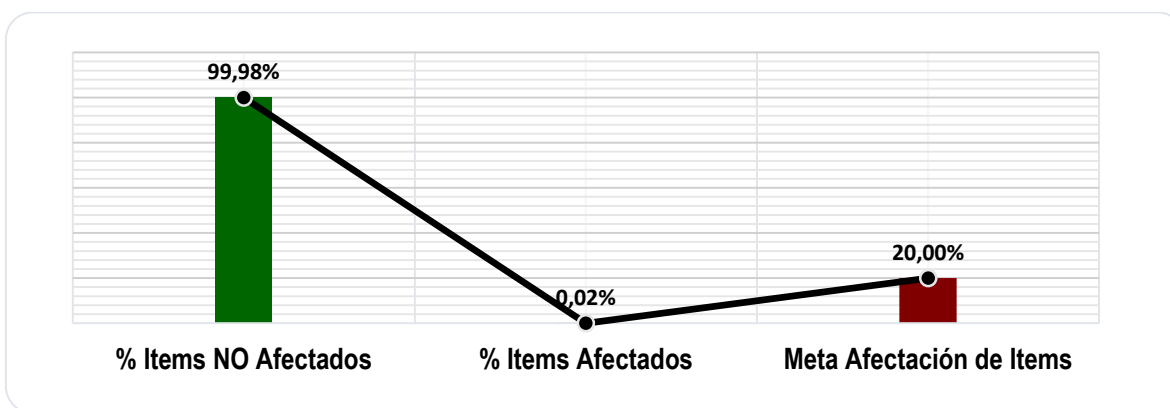
Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de agosto de 2023

Tabla 2. Nota Global – PQRS

NOTA GLOBAL CANAL ESCRITO (PQRS)		
ITEM	META	RESULTADO
Nota Error Crítico Usuario Final (ECUF)	95,00%	99,96%
Nota Error Crítico Negocio (ECN)	90,00%	100,00%
Nota Error Crítico Cumplimiento (ECC)	95,00%	100,00%
Nota Error No Crítico (ENC)	95,00%	99,39%
NOTA ERROR CRITICO GLOBAL	95,00%	99,99%

Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de agosto de 2023.

Gráfica 1. Porcentaje de afectación error crítico EC – PQRS



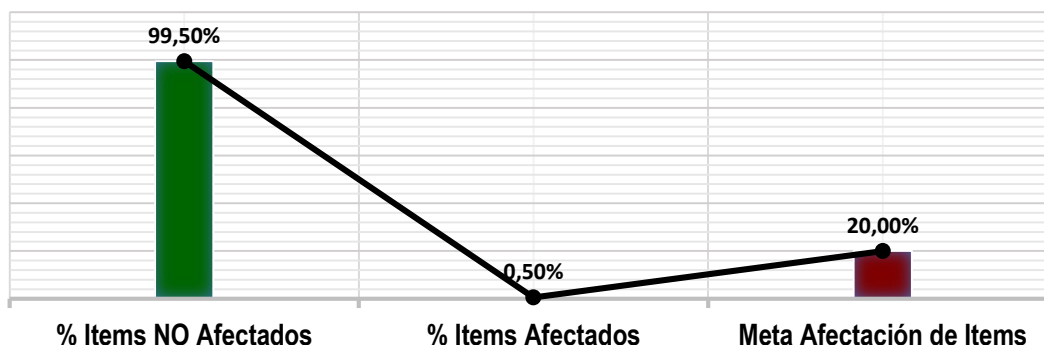
Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de agosto de 2023.



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 45 de 54

Gráfica 2. Porcentaje de afectación error no crítico ENC - PQRS



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de agosto de 2023.

Atención Virtual

- Con relación a las auditorías en la gestión de Atención Virtual, se efectuaron un total de cuarenta y dos (42) monitoreos, en promedio, dos (2) profesionales de dos (2) que apoyan esta gestión, recibió veintiuno (21) monitoreos, dejando una calificación general promedio de 100% puntos de Precisión General en Errores Críticos y 100,00% de Precisión General en Errores No Críticos. De estos cuarenta y dos (42) monitoreos, cuarenta y dos (42) se realizaron remotamente (grabación atención virtual – OneDrive), cero (0) al lado y cero (0) intrusiones.
- Del total de monitoreos efectuados, se encontraron un total de cero (0) errores críticos, donde los errores críticos representaron el 100% de los ítems evaluados y un total de cero (0) errores no críticos representaron el 100,00% de los ítems evaluados, expuestas de igual forma, en los puntos 6 y 7 de este informe, respectivamente, evidenciando a nivel general los siguientes resultados:

Tabla 3. Participación Monitoreos por Agente Profesional – Atención Virtual

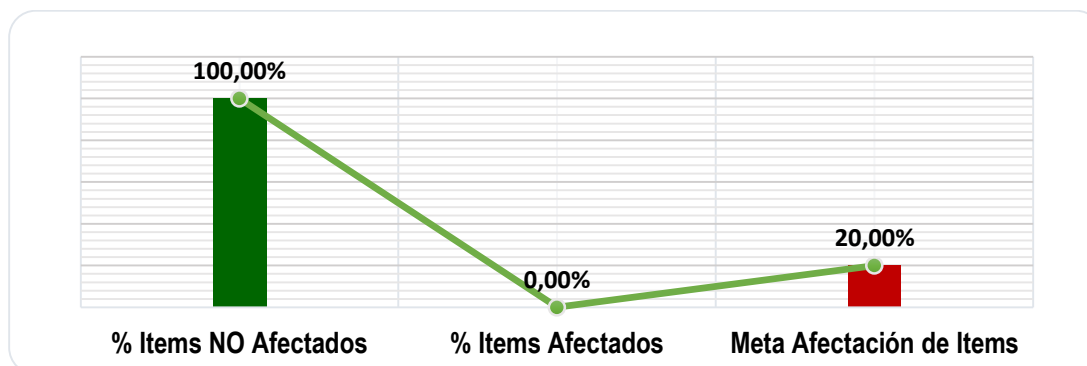
PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL ATENCIÓN VIRTUAL								
Periodo Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitores Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitores
1° al 31 Agosto	2	42	21	0	0	42	0	42

Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de agosto de 2023.

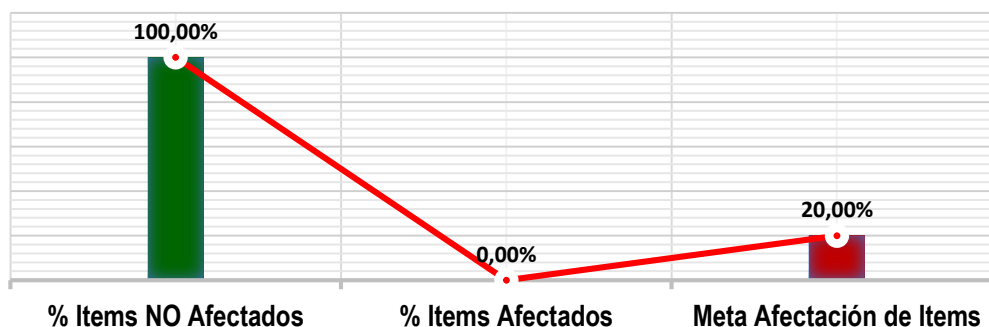
Tabla 4. Nota Global – Atención Virtual

NOTA GLOBAL CANAL ATENCIÓN VIRTUAL		
ITEM	META	RESULTADO
Nota Error Crítico Usuario Final (ECUF)	95,00%	100,00%
Nota Error Crítico Negocio (ECN)	90,00%	100,00%
Nota Error Crítico Cumplimiento (ECC)	99,50%	100,00%
Nota Error No Crítico (ENC)	95,00%	100,00%
NOTA ERROR CRITICO GLOBAL	95,00%	100,00%

Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de agosto de 2023.

Gráfica 3. Porcentaje de afectación error crítico EC – Atención Virtual


Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de agosto de 2023.

Gráfica 4. Porcentaje de afectación error no crítico ENC – Atención Virtual


Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de agosto de 2023.

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 47 de 54

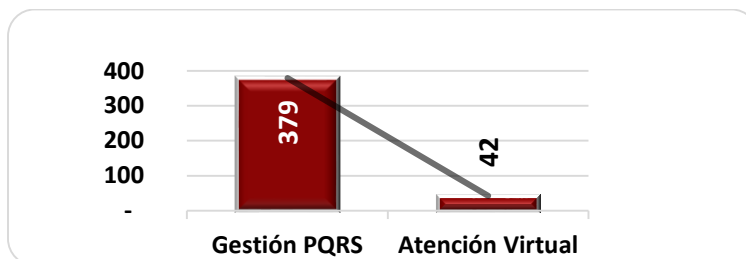
• 8.1 Estadísticas de Gestión de la Calidad del Servicio

Para el periodo comprendido entre **el 1° y el 31 del mes de agosto**, se efectuaron los monitoreos de calidad, correspondientes al **10%**, teniendo en cuenta la productividad diaria asignada a cada profesional, generando un promedio por cada profesional de veintiuno (**21**) monitoreos en la gestión de PQRS y un promedio veintiuno (**21**) monitoreos en la gestión de Atención Virtual.

8.1.2 Monitoreos por Canal de Atención

Conforme a las gestiones realizadas durante el mes de agosto, con relación a la gestión de PQRS con mil cuatrocientos siete (**1407**) y Atención Virtual con ciento veintiséis (**126**), para un total de mil quinientos treinta y tres (**1533**) gestiones al mes por parte de los profesionales y la cual da una muestra para el mes de **agosto** de trescientos treinta y tres (**333**); teniendo en cuenta lo anterior, se da cumplimiento a la muestra del **10%**, con un total de cuatrocientos veintiún (**421**) monitoreos realizados:

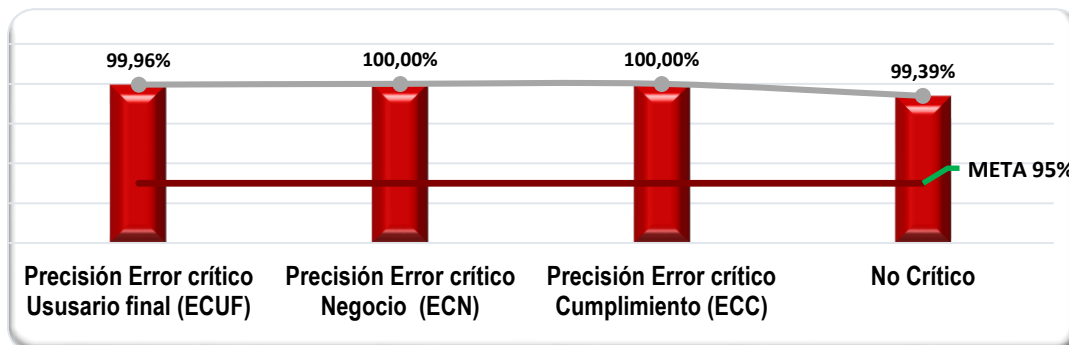
Gráfica 5. Monitoreos por Canal PQRS Vs. Atención Virtual



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de agosto de 2023.

8.1.3 Porcentaje de Precisión Obtenido

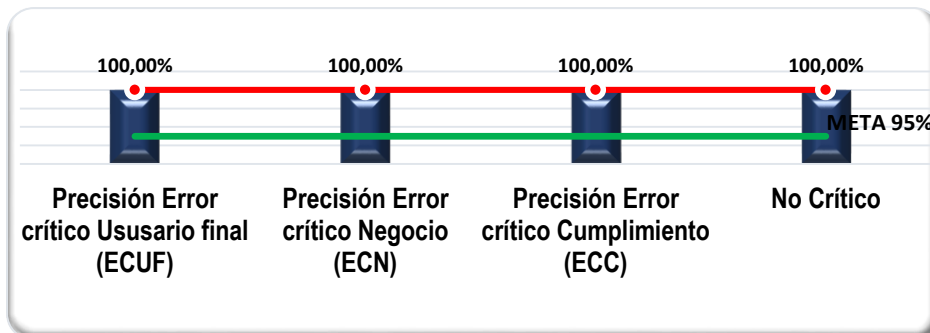
Gráfica 6. Porcentaje precisión total – Canal Escrito



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de agosto de 2023.

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------

Gráfica 7. Porcentaje precisión total – Atención Virtual



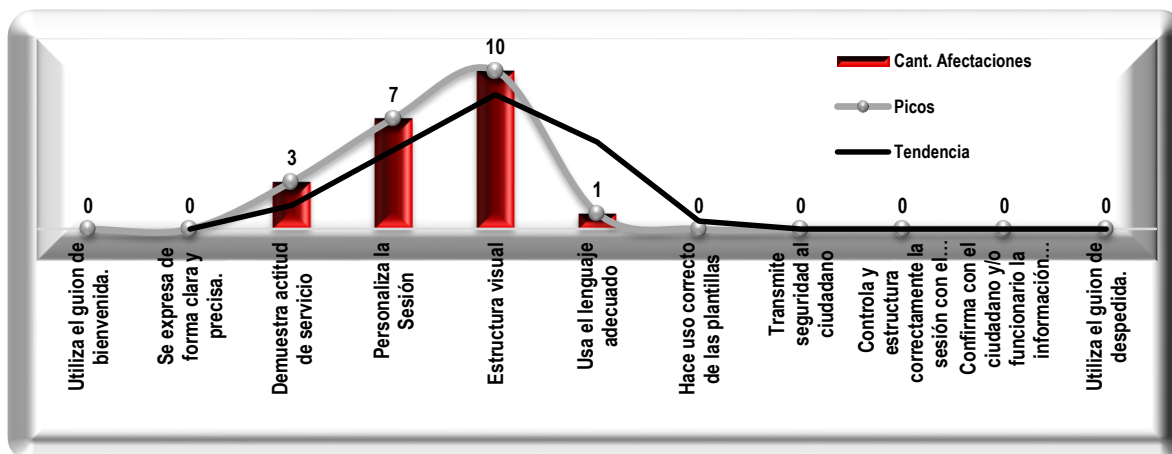
Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de agosto de 2023.

8. Participación de Errores

8.1. Errores No Críticos

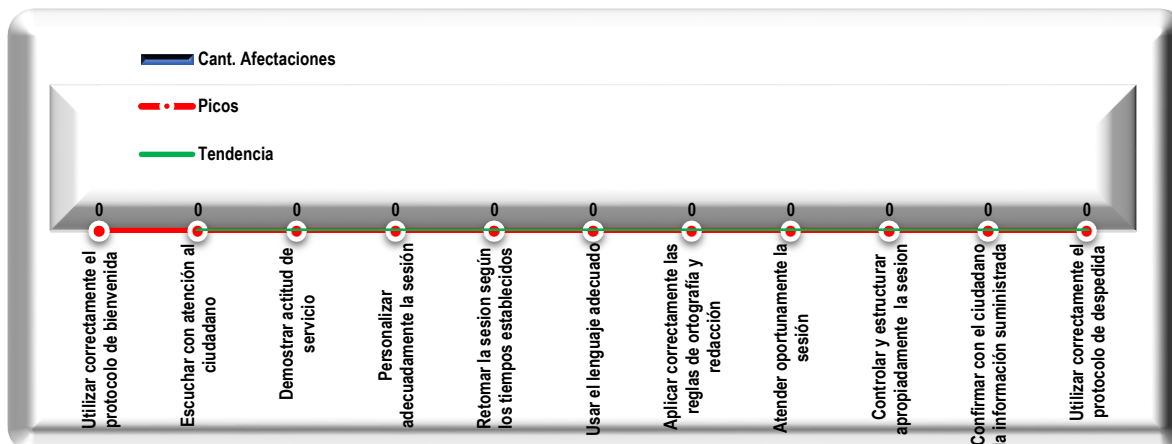
Se presenta a continuación la relación de las afectaciones evaluadas, teniendo en cuenta que hubo participación relevante en los errores no críticos:

Gráfica 8. Participación Errores NO Críticos – Canal Escrito



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de agosto de 2023.

Gráfica 9. Participación Errores NO Críticos – Atención Virtual

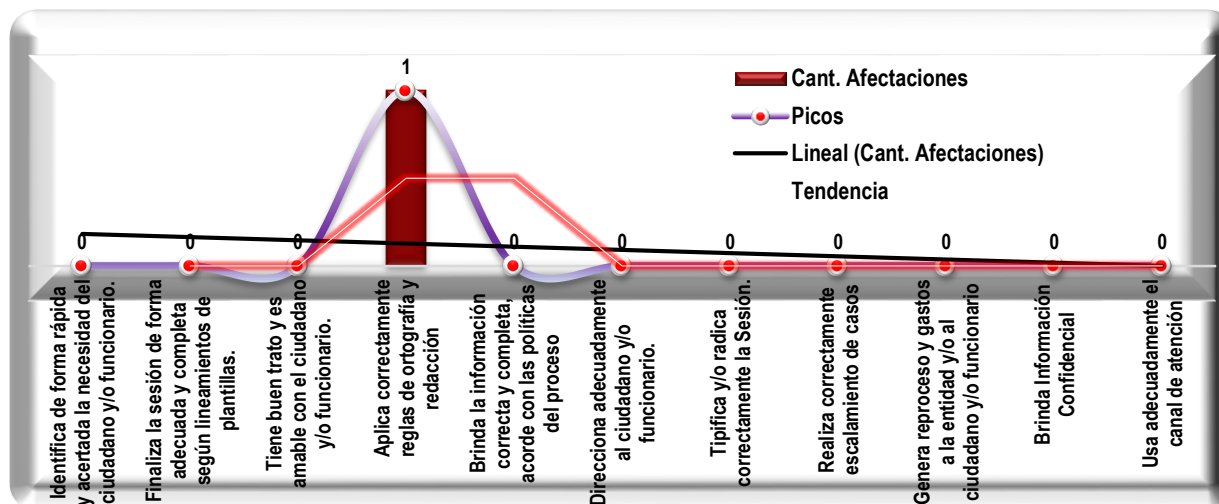


Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de agosto de 2023.

8.2. Errores Críticos

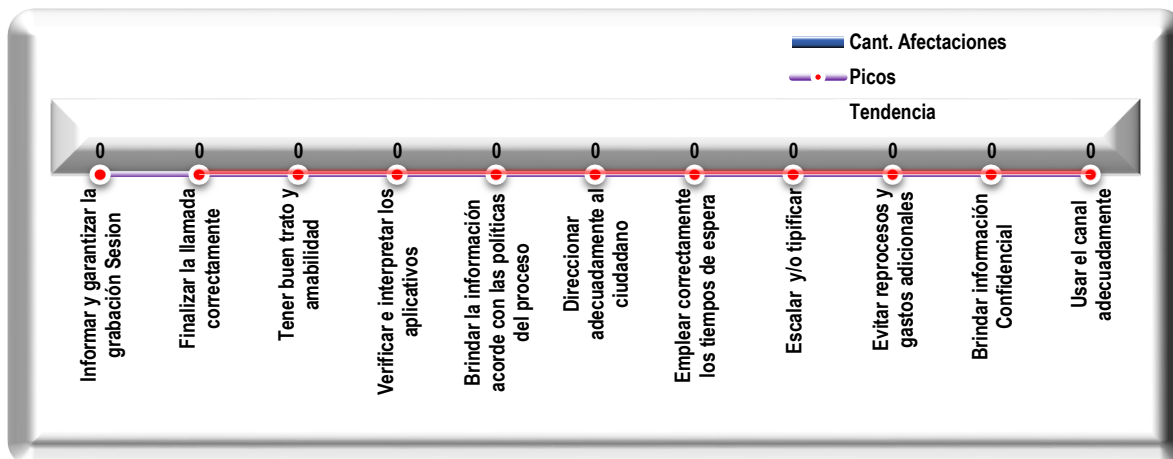
Se presenta a continuación la relación de las afectaciones evaluadas, teniendo en cuenta que hubo participación relevante en los errores críticos:

Gráfica 10. Participación Errores Críticos – Canal Escrito



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de agosto de 2023.

Gráfica 11. Participación Errores Críticos – Atención Virtual



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de agosto de 2023.

8.3. Análisis causa raíz de las afectaciones y recomendaciones

Se presenta a continuación análisis de la causa raíz de las afectaciones evaluadas, teniendo en cuenta que hubo participación relevante respectivamente en cada tipo de error (ECUF- ENC) durante el mes:

Tabla 6. Análisis Causa Raíz PQRS - Atención Virtual

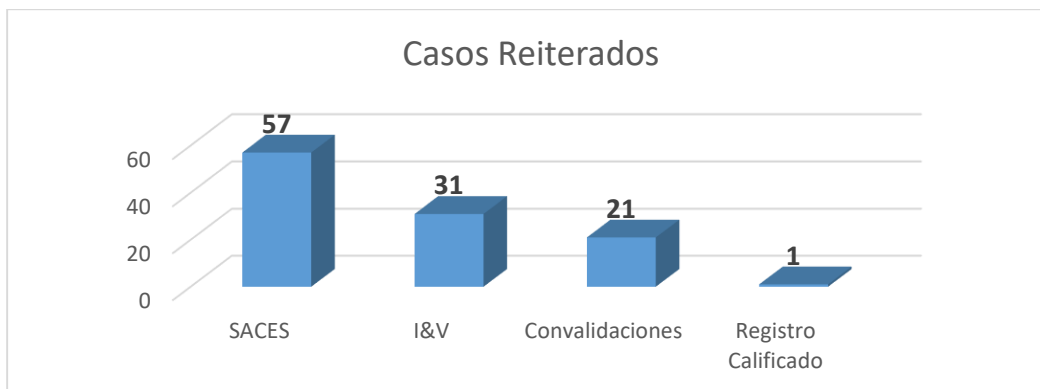
Puntos de Entrenamientos Afectados	Cant. Afectación	Causa Raíz	Recomendaciones Generales
Demuestra actitud de servicio	3	La omisión en el saludo al peticionario, no genera cortesía y empatía al ciudadano.	1. Actualizar y validar el proyecto de respuesta, antes de enviar a aprobación (omisión en el saludo al peticionario).
Personaliza la Sesión	7	Uso adecuado del adjetivo estimado para el peticionario, conforme al género y validación del registro del nombre del peticionario de forma correcta y completa, conforme a la petición y a la correcta consulta de los aplicativos.	2. Validar la información predeterminada en el aplicativo SGDEA, con la PQRS allegada por el ciudadano, aplicando correctamente los lineamientos de forma. 3. Se socializan tips de gestión en cuanto a lineamientos de forma, tipificación y uso correcto de mayúsculas y minúsculas.
Estructura visual	10	Conocimiento y aplicación de los lineamientos de forma de cada área. (Personal Nuevo).	4. Mejorar la calidad de las respuestas dadas a los usuarios, de manera que atiendan la solicitud del peticionario, realizando un análisis a fondo de las causas de la situación presentada, para realizar la intervención requerida por parte del equipo responsable de la solución.
Usa el lenguaje adecuado	1	Se registran palabras mal escritas y/o lenguaje técnico sin explicación, registra "inbox", siendo lo correcto "inbox".	5. Revisar y ajustar el procedimiento establecido por la entidad para el Trámite de PQRSF a la luz de la normatividad legal vigente.
Aplica correctamente reglas de ortografía y redacción	1	Conocimiento y aplicación correcta de las reglas de ortografía y redacción	6. La palabra «inbox» es un anglicismo sin adaptar al español, por eso se escribe en cursiva y manteniendo la «i» ante «b». Equivale a «buzón de entrada» o «buzón de correo entrante»; también a «bandeja de entrada». 7. Cada monitoreo y retroalimentación, fue focalizada por los errores ya identificados en la primera semana de julio, donde se dejó evidencia de los errores, las oportunidades de mejora y fortalezas en cada gestión y con oplan de acción se compartieron documentos de apoyo relacionados con el error reportado.

Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de agosto de 2023.



9. Medición de los niveles de satisfacción - Análisis de Clientes Reiterados

Como parte de evaluar el nivel de satisfacción en la gestión de PQRS y atención virtual, se realiza un análisis y seguimiento de los peticionarios reiterados y/o duplicados con **3 o más solicitudes** en el mes, de la Dirección de Calidad de la Educación Superior, Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (Convalidaciones, Registro Calificado), Subdirección de Inspección y Vigilancia y CNA del Ministerio de Educación Nacional, para un total de 110 PQRS reiterativas y/o duplicadas.



Este seguimiento, tuvo como resultado en la Dirección de Calidad y CNA, con cero (0) reiteraciones, Convalidaciones con veintiún (21) reiteraciones, Registro Calificado uno (1), SACES con cincuenta y siete (57) reiteraciones y Subdirección de Inspección y Vigilancia con treinta y un (31) reiteraciones de una o más tipologías de PQRS.

SACES	Convalidaciones	I&V	Registro Calificado
Universidad Icesi	Adolfo Augusto Perez Suarez	Universidad Colegio Mayor De Cundinamarca	Fernando Jimenez Diaz
Universidad De Manizales	Homer Alonso Hincapie Ruiz	Anonimo	
Angela María Chacón Ruíz	Anonimo	Politécnico Grancolombiano	
Javier Polo Diaz	Adriana Caballero Pérez	Corporación Unificada Nacional De Educación Superior-Cun	
Universidad Nacional De Colombia	Yomaira Cenith Diaz Pinto	Fundación Universitaria Del Área Andina	
Fabian Jaimes Lara	Armando Uribe Uribe	Corporación Universitaria Minuto De Dios - Uniminuto	
Sandra Elena Cano Alvarez	Manuel Villero	Liseth Alexandra Jojoa Rodríguez	
Universidad Autónoma De Occidente	Juan Mauricio Prieto	Haicer Daniel Polo Padilla	
Norberto Villa Duque	Diego Fernando Acevedo Holguin	Universidad Manuela Beltran	
Universidad Del Pacífico	Carlos Fernando Panqueva Arias	Carlos Felipe Sarmiento Castro	



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 52 de 54

Ana Beatriz Jaramillo Abadia	David Hernando Escudero	Corporación Unificada Nacional De Educación Superior
Alfonso Trujillo Saavedra	Rodolfo Checa	Jairo Santiago Cruz Usme
Andrea Del Pilar Barrera Ortegón	Angy Paola Pineda Garatejo	Universidad Nacional Abierta Y A Distancia Unad
Universidad De Los Andes	Luis Alberto Melendez Sabogal	Yesid Leonardo Morales Velasquez
Adriana Judith Nova Herrera	Adriana Caballero	Harold De Jesús Castilla De Voz
Gloria Angelica Bello Fernandez	Martha Liliana Serma	Alba Nelly Correa Montaña
Laura Milena Palacios Mora	Jenny Giovanna Montoya Pulido	Yesid Leonardo Morales Velásquez
Sandra Milena Marin Betancur	Yenny Catalina Gómez	Universidad De Pamplona
William Mauricio Rojas Contreras	Juan Fernando Perez Rueda	Wolfan Erick Acevedo Castillo
Universidad De La Amazonia	David Hernando Escudero Osorio	Karelys Herrera
Julian Cocuy Espinosa	Rodolfo Checa	
Carlos Mario Ortega Rojas	Angy Paola Pineda Garatejo	
Carmen Elena Aya Vejarano	Luis Alberto Melendez Sabogal	
Guillermo Jimenez Pinzon	Adriana Caballero	
Luis Alfredo Aguilar Roldan	Martha Liliana Serma	
Carlos Alberto Valencia Garcia	Jenny Giovanna Montoya Pulido	
Luz Stella Montoya Duque	Yenny Catalina Gómez	
Universidad Santo Tomás	Juan Fernando Perez Rueda	
Margot Alviz Medina	David Hernando Escudero Osorio	
Fundacion Universitaria Para El Desarrollo Humano - Uninpahu	Angelica Maria Martinez	
Nelson Enrique Florez Huertas		
Ariel Yacid Lemus Portillo		
Cesar Alberto Wilches Martinez		
Universidad De La Salle		
Oliva Mendoza Barbosa		
Arnold Martinez		
Cristian Manuel García Cabrera		
Jorge Eduardo Barrera Rodriguez		
Ana Alejandra Perea Alvis		



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 53 de 54

Universidad Pedagógica Y Tecnológica De Colombia
Fundación De Educación Superior Alberto Merani
Wilman Rafael Guerrero Simanca
Raúl Darío Reyes C
Amparo Aurora Ramírez Tamayo
José Irenarco Pedraza Suárez
Juan Carlos Pulido Pena

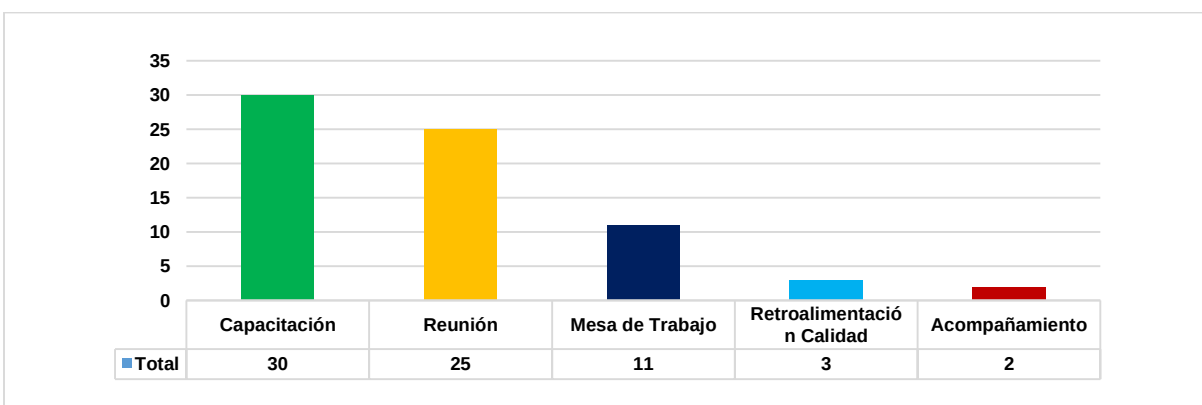
Se pudo identificar en el análisis, que las reiteraciones de Inspección y Vigilancia, se deben a duplicados en la radicación que realiza el ciudadano, tal vez, por precaución, radican más de una vez la misma petición o corresponde a radicaciones masivas, por otro lado, también se evidencian quejas anónimas (de estudiantes) ante el MEN y que por control y seguimiento dan traslado a las IES. Con relación a las peticiones gestionadas por el grupo de SACES, se validó la información de las peticiones, identificando también, es el mismo petionario, que en su mayoría corresponde a Instituciones de Educación Superior – IES, radica sus solicitudes relacionas con el estado del proceso de cada uno de sus programas académicos.

Finalmente, con el área de Convalidaciones, se analiza que corresponde a estado del proceso y radicación de completitud de documentos que son asociadas al proceso y que sería importante tener en cuenta para validar el cumplimiento en los términos de ley que establece el proceso de convalidación del MEN.

10. Participación de actividades en cada frente

A continuación, se adjunta y relaciona la participación en las diferentes actividades desarrolladas por el equipo durante el mes de agosto:

Gráfica 12. Participación actividades en cada área



Fuente: Formato de Asistencia Actividades BPM - Proyecto MEN-PQRS. Con corte del 1° al 31 de agosto de 2023.

Nota: Estas actividades, como capacitaciones, mesas de trabajo, reuniones, entre otras., corresponden tanto internas del equipo como externas con el MEN.

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 54 de 54

11. Presentación de aspectos relevantes de la gestión de PQRS

Cada actividad tuvo un propósito de valor, encaminado a la satisfacción y experiencia de nuestros clientes (ciudadanos y funcionarios), apoyado en procedimientos, lineamientos y recomendaciones que se detallan a continuación:

- Las muestras del presente informe mensual corresponden al periodo entre el 1° y 31 de agosto de 2023.
- Se realizaron las retroalimentaciones de calidad a los profesionales afectados, mediante el formato de retroalimentación y video llamada, resaltando las fortalezas y las oportunidades de mejora, y proporcionado tips de gestión, así como monitoreo focalizado durante el mes de agosto, con el fin de validar los diferentes criterios de calidad en su gestión de PQRS. Cada monitoreo, se evidenció diferentes oportunidades de mejora en cuanto al buen de las reglas de ortografía y redacción, personalizar la respuesta, estructura visual y el brindar información de forma correcta y completa, según lineamientos y normatividad vigente.
- Se realiza seguimiento diario a la productividad y validación del diligenciamiento de productividad en el tipificador.
- Se participó en las diferentes reuniones y capacitaciones del MEN y BPM.

12. Resultados acciones sobre la gestión de Calidad del Servicio

- 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.
- Se brinda apoyo y acompañamiento en las diferentes actividades designadas por la Dirección y Subdirección.
- Se establecen las diferentes mesas de trabajo, con el fin de identificar oportunidades de mejora y resolver las inquietudes presentadas por el equipo.
- Se realiza una reunión con el equipo de trabajo para alineación de temas internos, tecnológicos, administrativos y de talento humano.

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------



INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

PQRS MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Periodo: 01 al 30 de septiembre de 2023

Contrato / Orden de Compra N° 111225



Educación

Elaboró: Minera de Datos
Profesional

Revisó: Coordinador Nacional

Aprobó: Coordinador Nacional

**FORMATO PRESENTACION DE INFORMES**

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 2 de 49

DATOS GENERALES

CONTRATO / ORDEN DE COMPRA N°	111225
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	06/10/2023
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Prestar servicios profesionales para la proyección de respuestas a PQRS del Viceministerio de Educación Superior del MEN. Informar los resultados de los agentes profesionales encargados de las PQRS de la Dirección de Calidad de la Educación Superior, Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (Convalidaciones, Registro Calificado, SACES), Subdirección de Inspección y Vigilancia y CNA del Ministerio de Educación, durante el mes de septiembre de 2023. Contempla el seguimiento de productividad, bajo las cuotas de cumplimiento asignadas por las áreas para los anteriores procesos.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	01 al 30 de septiembre de 2023
PRESENTADO POR:	Luisa Fernanda Benavides
ENTREGADO A:	Luis Bernardo Carrillo - Maritza Yolima Gómez
INFORME N°:	004



Tabla de Contenido

1.	Datos Generales de la campaña.....	4
2.	Procesos y cantidades de PQRS gestionadas.....	4
3.	Detalle de PQRS gestionada por proceso	6
4.	Principales tipologías de PQRS	8
5.	Presentación de Aspectos Relevantes.	37
6.	Glosario de términos.....	37
7.	Informe de Calidad del Servicio	39
8.	Participación de Errores	44
9.	Medición de los niveles de satisfacción - Análisis de Clientes Reiterados	47
10.	Participación de actividades en cada frente.....	48
11.	Presentación de aspectos relevantes de la gestión de PQRS	48
12.	Resultados acciones sobre la gestión de Calidad del Servicio.....	49

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 4 de 49

1. Datos Generales de la campaña.

La campaña PQRS MEN tiene la siguiente distribución de personal:

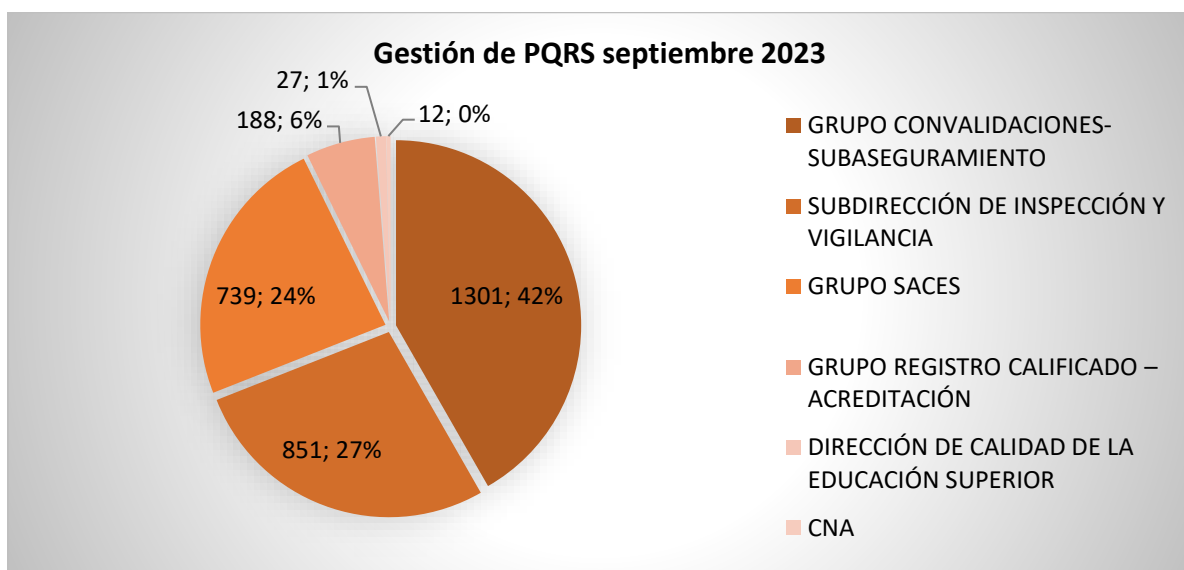


Gráfico1: Distribución de personal PQRS - fuente: Elaboración Propia.

2. Procesos y cantidades de PQRS gestionadas.

El equipo de agentes profesionales logró atender durante los 21 días del mes de septiembre **3.118 PQRS**, gestionando proyectos de respuesta por procesos de la siguiente manera:

Grafica 1. Gestión de PQRS del 01 al 30 de septiembre de 2023



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

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 5 de 49

Dependencia	Observaciones
GRUPO CONVALIDACIONES	Durante el mes de septiembre, los agentes profesionales, realizaron normalmente la gestión de PQRS. Algunos días del mes, la asignación para este frente estuvo por debajo de la meta establecida. Las dos agentes profesionales, realizan las atenciones virtuales asignadas. Adicional, la agente profesional Erika Natalia Ramírez, realiza la gestión y apoyo en la revisión y edición de actos administrativos.
SUBDIRECCION DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	Durante el mes de septiembre, los agentes profesionales realizaron normalmente la gestión de PQRS.
GRUPO REGISTRO CALIFICADO	EQUIPO SACES Los agentes profesionales designados, realizaron las actividades de: • Atención de PQRS por el SGDEA • Respuesta de mesa de ayuda • Revisión de correo nuevo SACES • Cargue y sincronización de resoluciones • Revisión de actividades de pares académicos EQUIPO PQRS REGISTRO CALIFICADO Los agentes profesionales de este frente realizaron normalmente la gestión de PQRS. Se realizan mesas de trabajo para aclaración de inquietudes. La agente profesional Sandra Rojas, continúa apoyando la gestión de correos y PQRS de la profesional Liliana Najar, según las indicaciones recibidas.
CNA	La agente profesional Erika Liliana Pérez, gestiona PQRS y brinda apoyo en Análisis de completitud del programas de pregrado, elaboración de matriz de documentos, Revisión de información en SNIES HECCA y SACES RC, edición del documento Excel base de datos, procesos acreditación pregrados y participación en capacitaciones solicitadas por el proceso.

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 6 de 49

3. Detalle de PQRS gestionada por proceso

3.1 Estadística acumulada de PQRS por Proceso

El siguiente cuadro resume la cantidad de PQRS gestionados por agente profesional en el mes de septiembre, teniendo en cuenta que se gestionaron **21 días** hábiles disponibles en el mes:

Tabla 1. Descripción de asignación de PQRS

DEPENDENCIA	AGENTE - PROFESIONAL	TOTAL PQRS por Agente (Septiembre 2023)
GRUPO CONVALIDACIONES	ALEXANDRA CARPETA	494
	ALBERTH HERRERA	371
	MELISSA LUCIO	324
	MAIRA RODRIGUEZ	112
DIRECCIÓN DE CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR	FABIAN MARTINEZ	27
GRUPO REGISTRO CALIFICADO	LUISA RODRIGUEZ	79
	SANDRA ROJAS	42
	ELKIN FREDY VELANDIA	67
	ANNY CAMILA GOMEZ	96
GRUPO SACES	DENIS LIZETH PARDO	162
	CAROLINA SOLANO	163
	DANIEL JOSE HERNANDEZ	163
	ANDRES TORRES	155
	CESAR GARCIA	203
SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	ANDREA BENAVIDES	221
	LINA SUAREZ	215
	HENRY PADILLA	212
	ERIKA LILIANA PEREZ	12
CNA		3118

3.1.1 Grupo Convalidaciones

El equipo de agentes profesionales de Convalidaciones gestionó **1.301 PQRS**.

Durante este mes, las agentes profesionales brindaron apoyo en tareas asignadas por la Subdirección de la siguiente manera:

- La agente profesional Erika Natalia Ramírez apoyó la revisión y edición de **420** actos administrativos, los demás agentes gestionaron PQRS
- En cuanto a la gestión de atención virtual, se atendieron **252 citas** durante el mes, programadas por la UAC a través de la herramienta Teams. Las atenciones fueron realizadas por las profesionales Erika Ramirez y Maira Rodriguez.

3.1.2 Dirección de Calidad de la Educación Superior

El agente profesional asignado para la Dirección gestionó **27 PQRS**.

Por necesidad del área, el agente profesional realizó apoyo a la Dirección en las siguientes actividades:

- Depuración de bases de datos convalidaciones y envíos a salas

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 7 de 49

3.1.3 Grupo Registro Calificado

El equipo de agentes profesionales de Registro Calificado gestionó **188 PQRS**

- Durante este mes, los agentes profesionales, gestionaron las PQRS relacionadas con el Decreto 1174 de 2023, autonomía universitaria, consultas SNIES, modificaciones RC, entre otros temas.
- La agente profesional Sandra Rojas, se encuentra apoyando a la profesional Liliana Najar, con la revisión y reenvío de correos a la UAC y gestión de PQRS sobre aplazamiento de visitas, pagos honorarios, viáticos, entre otros.

3.1.4 Grupo SACES

El equipo de agentes profesionales de SACES gestionó **739 PQRS**

Durante este mes, los agentes profesionales brindaron apoyo en tareas asignadas de la siguiente manera:

- **501** respuestas a través de mesa de ayuda
- **491** Gestión y respuestas de correos nuevo SACES
- **672** cargue y sincronización de resoluciones en la plataforma Antiguo SACES y sincronización a SNIES
- Revisión de **554** instancias de pares académicos en la plataforma nuevo saces
- Cargue de **9** recursos de reposición y avance de los casos en NUEVO SACES
- Atención virtual remota a **6** instituciones de educación superior y con IES
- Sesiones con abogados y secretarios de sala

3.1.5 Subdirección de Inspección y Vigilancia

El equipo de agentes profesionales de Inspección y Vigilancia gestionó **851 PQRS**.

- El proceso se encuentra estable en la gestión y respuesta de las PQRS asignadas.

3.1.6 CNA Acreditación

Durante este mes, la agente profesional Erika Liliana Pérez, gestionó **12 PQRS** y brindó apoyo en tareas asignadas de la siguiente manera:

- Corrección de completitud de información de procesos de acreditación de pregrado y preselección de pares CNA
- Revisiones de procesos de renovación de acreditación CNA
- Revisión de información en SNIES HECCA y SACES RC
- Revisión de anexos, informe de autoevaluación, cuadros maestros y soportes
- Revisiones y completitud de información para resoluciones de acreditación CNA
- Revisión y seguimiento a los programas presentados por primera vez en el CNA
- Revisión de insumos jurídicos para proceso de acreditación

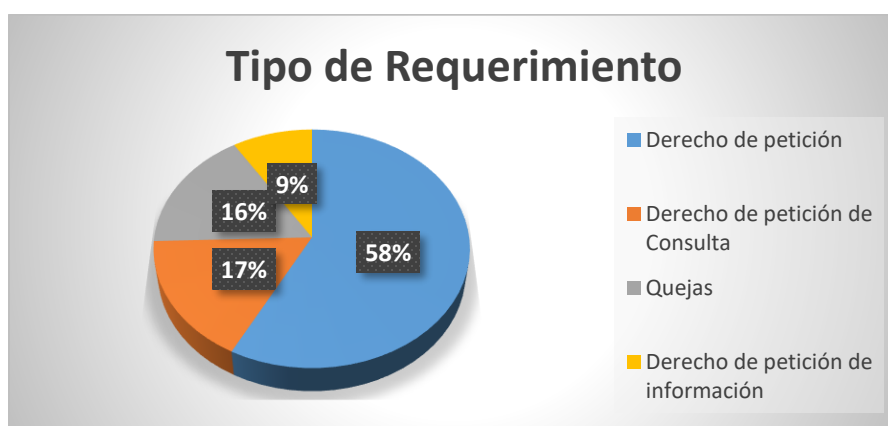
Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------



4. Principales tipologías de PQRS

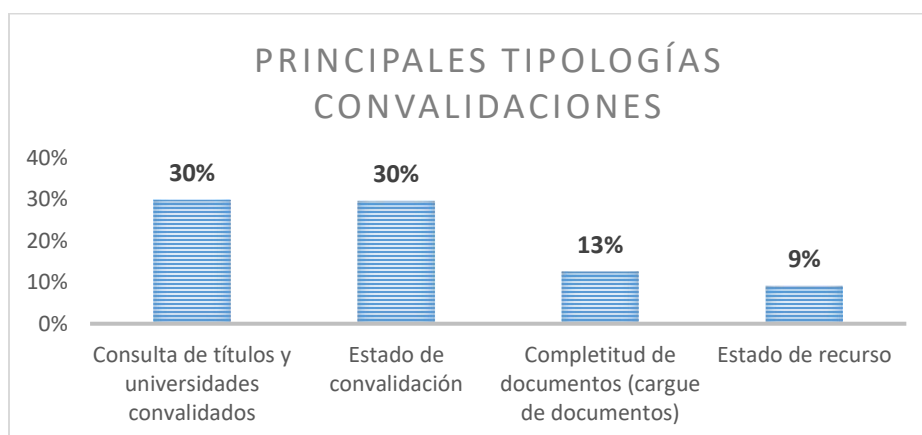
De las **3.118 PQRS** gestionadas, el **98%** están concentrados en los siguientes tipos de requerimientos:

- Derecho de Petición
- Derecho de Petición de consulta
- Quejas.
- Derecho de Petición de información



De las **1.301 PQRS** gestionadas del proceso de Convalidaciones, el **81%** están concentradas en 4 tipologías:

- Consulta de títulos y universidades convalidados
- Estado de Convalidación
- Completitud de documentos de Convalidaciones
- Estado de recurso





FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 9 de 49

• Principales casos de PQRS Convalidaciones

Consulta de títulos y universidades	Estado de convalidación	Compleitud de documentos	Estado de recurso
2023-ER-694526	2023-ER-718076	2023-ER-701392	2023-ER-706361
2023-ER-721398	2023-ER-717704	2023-ER-721991	2023-ER-721353
2023-ER-719787	2023-ER-715731	2023-ER-721308	2023-ER-716255
2023-ER-721081	2023-ER-712197	2023-ER-720686	2023-ER-706556
2023-ER-721036	2023-ER-720832	2023-ER-720684	2023-ER-706361
2023-ER-719571	2023-ER-720793	2023-ER-720659	2023-ER-711473
2023-ER-718453	2023-ER-719261	2023-ER-720645	2023-ER-711713
2023-ER-718441	2023-ER-718480	2023-ER-720393	2023-ER-714637
2023-ER-678508	2023-ER-708107	2023-ER-720710	2023-ER-714588
2023-ER-712352	2023-ER-714095	2023-ER-720384	2023-ER-710502
2023-ER-718583	2023-ER-714201	2023-ER-701392	2023-ER-711754
2023-ER-713543	2023-ER-712033	2023-ER-718137	2023-ER-714438
2023-ER-712476	2023-ER-709693	2023-ER-718672	2023-ER-711945
2023-ER-678202	2023-ER-703096	2023-ER-717983	2023-ER-712014
2023-ER-677923	2023-ER-698908	2023-ER-715974	2023-ER-704184
2023-ER-694526	2023-ER-686425	2023-ER-715905	2023-ER-704610
2023-ER-693682	2023-ER-704243	2023-ER-715875	2023-ER-704369
2023-ER-692216	2023-ER-718350	2023-ER-711288	2023-ER-705789
2023-ER-670122	2023-ER-718076	2023-ER-711690	2023-ER-709290
2023-ER-666876	2023-ER-698908	2023-ER-711722	2023-ER-703367
2023-ER-712476	2023-ER-712033	2023-ER-713670	2023-ER-704281
2023-ER-712979	2023-ER-716352	2023-ER-714681	2023-ER-707255
2023-ER-708493	2023-ER-715623	2023-ER-714676	2023-ER-704184
2023-ER-712536	2023-ER-715358	2023-ER-711867	2023-ER-701374
2023-ER-718651	2023-ER-715295	2023-ER-707710	2023-ER-698908
2023-ER-715659	2023-ER-710922	2023-ER-708047	2023-ER-161129
2023-ER-717633	2023-ER-709918	2023-ER-697405	2023-ER-699857
2023-ER-715858	2023-ER-717704	2023-ER-706160	2023-ER-573005
2023-ER-714885	2023-ER-716448	2023-ER-697222	2023-ER-698581
2023-ER-714844	2023-ER-715821	2023-ER-697405	2023-ER-693567
2023-ER-713523	2023-ER-715731	2023-ER-706366	2023-ER-687809
2023-ER-714161	2023-ER-714144	2023-ER-706160	2023-ER-691662
2023-ER-714189	2023-ER-714141	2023-ER-705904	2023-ER-690427
2023-ER-714198	2023-ER-714132	2023-ER-709101	2023-ER-657304
2023-ER-713538	2023-ER-714107	2023-ER-709172	2023-ER-690430
2023-ER-681536	2023-ER-714095	2023-ER-708823	2023-ER-690427
2023-ER-681434	2023-ER-714088	2023-ER-708374	2023-ER-690661
2023-ER-681266	2023-ER-714057	2023-ER-696360	2023-ER-686475
2023-ER-678508	2023-ER-714872	2023-ER-701655	2023-ER-684706
2023-ER-678202	2023-ER-713102	2023-ER-697024	2023-ER-691662
2023-ER-677923	2023-ER-713156	2023-ER-701440	2023-ER-691101
2023-ER-710862	2023-ER-714156	2023-ER-701436	2023-ER-451018
2023-ER-709924	2023-ER-713257	2023-ER-697471	2023-ER-659029



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 10 de 49

2023-ER-711629	2023-ER-713314	2023-ER-700823	2023-ER-689495
2023-ER-711630	2023-ER-709099	2023-ER-694721	2023-ER-689382
2023-ER-712190	2023-ER-709693	2023-ER-696139	2023-ER-684153
2023-ER-712234	2023-ER-714201	2023-ER-696766	2023-ER-689341
2023-ER-712298	2023-ER-712382	2023-ER-690601	2023-ER-688659
2023-ER-712352	2023-ER-711073	2023-ER-691817	2023-ER-688456
2023-ER-703419	2023-ER-710627	2023-ER-692972	2023-ER-686205
2023-ER-706787	2023-ER-708107	2023-ER-688979	2023-ER-675598
2023-ER-188297	2023-ER-695901	2023-ER-691174	2023-ER-688206
2023-ER-702787	2023-ER-712218	2023-ER-688995	2023-ER-686343
2023-ER-701460	2023-ER-708039	2023-ER-688979	2023-ER-686151
2023-ER-691691	2023-ER-707341	2023-ER-689905	2023-ER-685813
2023-ER-699135	2023-ER-705849	2023-ER-677681	2023-ER-685573
2023-ER-694837	2023-ER-704372	2023-ER-683452	2023-ER-685327
2023-ER-697317	2023-ER-699621	2023-ER-683110	2023-ER-152396
2023-ER-687573	2023-ER-699621	2023-ER-688668	2023-ER-151855
2023-ER-706640	2023-ER-701553	2023-ER-688006	2023-ER-683767
2023-ER-706392	2023-ER-696080	2023-ER-687393	2023-ER-683737
2023-ER-706199	2023-ER-698361	2023-ER-687293	2023-ER-683333
2023-ER-705400	2023-ER-706007	2023-ER-685860	2023-ER-682527
2023-ER-703453	2023-ER-705322	2023-ER-683371	2023-ER-682994
2023-ER-703419	2023-ER-704255	2023-ER-687517	2023-ER-680989
2023-ER-703311	2023-ER-705849	2023-ER-686924	2023-ER-685329
2023-ER-677889	2023-ER-709247	2023-ER-686918	2023-ER-682110
2023-ER-670122	2023-ER-709432	2023-ER-676212	2023-ER-678612
2023-ER-708197	2023-ER-696337	2023-ER-685567	2023-ER-679342
2023-ER-708205	2023-ER-708707	2023-ER-686414	2023-ER-675992
2023-ER-708205	2023-ER-704235	2023-ER-685636	2023-ER-684179
2023-ER-708245	2023-ER-708436	2023-ER-685604	2023-ER-684159
2023-ER-708504	2023-ER-708389	2023-ER-685587	2023-ER-672481
2023-ER-708128	2023-ER-708272	2023-ER-685578	2023-ER-684153
2023-ER-707356	2023-ER-707341	2023-ER-683267	2023-ER-677574
2023-ER-707317	2023-ER-706893	2023-ER-683110	2023-ER-672304
2023-ER-707317	2023-ER-707306	2023-ER-680910	2023-ER-670572
2023-ER-706787	2023-ER-701854	2023-ER-680900	2023-ER-670025
2023-ER-701899	2023-ER-701862	2023-ER-680435	2023-ER-670346
2023-ER-701995	2023-ER-702103	2023-ER-680191	2023-ER-664231
2023-ER-702376	2023-ER-702679	2023-ER-677122	2023-ER-662460
2023-ER-702770	2023-ER-702758	2023-ER-677041	2023-ER-670275
2023-ER-702787	2023-ER-701623	2023-ER-675408	2023-ER-670346
2023-ER-701885	2023-ER-696233	2023-ER-680607	2023-ER-661719
2023-ER-701633	2023-ER-701738	2023-ER-683132	2023-ER-666972
2023-ER-700594	2023-ER-701595	2023-ER-682496	2023-ER-666906
2023-ER-690825	2023-ER-701553	2023-ER-682019	2023-ER-667955
2023-ER-7017782	2023-ER-697882	2023-ER-683452	2023-ER-666854
2023-ER-701759	2023-ER-697128	2023-ER-681954	2023-ER-669705
2023-ER-701677	2023-ER-696767	2023-ER-681934	2023-ER-668114



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 11 de 49

2023-ER-701599	2023-ER-705309	2023-ER-681766	2023-ER-664341
2023-ER-701547	2023-ER-702298	2023-ER-672371	2023-ER-664733
2023-ER-697272	2023-ER-704372	2023-ER-678247	2023-ER-664981
2023-ER-705348	2023-ER-704690	2023-ER-681706	2023-ER-662488
2023-ER-704044	2023-ER-705176	2023-ER-677813	2023-ER-662483
2023-ER-701615	2023-ER-703096	2023-ER-677681	2023-ER-662464
2023-ER-692216	2023-ER-699621	2023-ER-677262	2023-ER-662460
2023-ER-701460	2023-ER-698908	2023-ER-677094	2023-ER-660238
2023-ER-697479	2023-ER-701365	2023-ER-629048	2023-ER-664588
2023-ER-701275	2023-ER-686425	2023-ER-655130	2023-ER-664231
2023-ER-694526	2023-ER-703408	2023-ER-673933	2023-ER-654854
2023-ER-694029	2023-ER-699621	2023-ER-671659	2023-ER-661035
2023-ER-188297	2023-ER-694222	2023-ER-671580	2023-ER-660364
2023-ER-630414	2023-ER-694210	2023-ER-662735	2023-ER-659822
2023-ER-698312	2023-ER-693844	2023-ER-672265	2023-ER-658665
2023-ER-698312	2023-ER-693748	2023-ER-646539	2023-ER-658647
2023-ER-697448	2023-ER-686407	2023-ER-641816	2023-ER-599880
2023-ER-678073	2023-ER-123754	2023-ER-629048	2023-ER-642639
2023-ER-691691	2023-ER-694200	2023-ER-637558	2023-ER-659413
2023-ER-678192	2023-ER-693682	2023-ER-637550	2023-ER-659575
2023-ER-699697	2023-ER-698384	2023-ER-670086	2023-ER-659029
2023-ER-699135	2023-ER-691050	2023-ER-667754	2023-ER-613514
2023-ER-698903	2023-ER-695603	2023-ER-667597	2023-ER-654854
2023-ER-697926	2023-ER-695299	2023-ER-668553	2023-ER-649667
2023-ER-695187	2023-ER-376379	2023-ER-668961	2023-ER-645879
2023-ER-694872	2023-ER-254045	2023-ER-651977	2023-ER-646523
2023-ER-694837	2023-ER-696080	2023-ER-655130	2023-ER-647275
2023-ER-696054	2023-ER-700204	2023-ER-655349	2023-ER-647181
2023-ER-692638	2023-ER-692831	2023-ER-663541	2023-ER-648350
2023-ER-692927	2023-ER-692572	2023-ER-662797	2023-ER-645879
2023-ER-693242	2023-ER-686834	2023-ER-663348	2023-ER-646044
2023-ER-690895	2023-ER-698361	2023-ER-663002	2023-ER-646251
2023-ER-692879	2023-ER-692439	2023-ER-662795	2023-ER-420967
2023-ER-690562	2023-ER-684595	2023-ER-662771	2023-ER-646523
2023-ER-690054	2023-ER-686720	2023-ER-662735	2023-ER-624849
2023-ER-675998	2023-ER-690558	2023-ER-656787	2023-ER-640448
2023-ER-692307	2023-ER-683459	2023-ER-653619	2023-ER-641335
2023-ER-688884	2023-ER-690558	2023-ER-659527	2023-ER-638957
2023-ER-689509	2023-ER-692575	2023-ER-658654	2023-ER-611052
2023-ER-686954	2023-ER-692603	2023-ER-653619	
2023-ER-687036	2023-ER-692820	2023-ER-630403	
2023-ER-690410	2023-ER-692987	2023-ER-630354	
2023-ER-690562	2023-ER-686720	2023-ER-661157	
2023-ER-690614	2023-ER-290108	2023-ER-661160	
2023-ER-690686	2023-ER-688285	2023-ER-655148	
2023-ER-690716	2023-ER-689390	2023-EE-658864	
2023-ER-691255	2023-ER-686359	2023-ER-658589	



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 12 de 49

2023-ER-691464	2023-ER-688076	2023-ER-658583
2023-ER-691217	2023-ER-687560	2023-ER-658409
2023-ER-691493	2023-ER-689284	2023-ER-658844
2023-ER-691306	2023-ER-691282	2023-ER-658844
2023-ER-691558	2023-ER-691721	2023-ER-571111
2023-ER-690909	2023-ER-692140	2023-ER-656201
2023-ER-691830	2023-ER-692439	2023-ER-651531
2023-ER-690114	2023-ER-691050	2023-ER-655779
2023-ER-690054	2023-ER-690763	2023-ER-580795
2023-ER-689427	2023-ER-690531	2023-ER-653157
2023-ER-689402	2023-ER-688826	2023-ER-657050
2023-ER-684358	2023-ER-689072	2023-ER-654945
2023-ER-676623	2023-ER-687865	2023-ER-654734
2023-ER-672355	2023-ER-687848	2023-ER-646721
2023-ER-688501	2023-ER-687873	2023-ER-641723
2023-ER-688405	2023-ER-690634	2023-ER-629064
2023-ER-686673	2023-ER-690717	2023-ER-650779
2023-ER-685970	2023-ER-686789	2023-ER-650747
2023-ER-685921	2023-ER-684782	2023-ER-650627
2023-ER-685881	2023-ER-394320	2023-ER-650369
2023-ER-685847	2023-ER-688285	2023-ER-621511
2023-ER-687038	2023-ER-679843	2023-ER-649566
2023-ER-688023	2023-ER-691444	2023-ER-653591
2023-ER-688222	2023-ER-691661	2023-ER-649127
2023-ER-688252	2023-ER-690984	2023-ER-651153
2023-ER-684586	2023-ER-290108	2023-ER-640772
2023-ER-684487	2023-ER-689828	2023-ER-650698
2023-ER-676539	2023-ER-689390	2023-ER-648894
2023-ER-676288	2023-ER-689384	2023-ER-639037
2023-ER-675998	2023-ER-680510	2023-ER-646302
2023-ER-675953	2023-ER-674949	2023-ER-610855
2023-ER-675902	2023-ER-689284	2023-ER-641823
2023-ER-688866	2023-ER-689232	2023-ER-637941
2023-ER-688748	2023-ER-688726	2023-ER-625482
2023-ER-687642	2023-ER-688515	2023-ER-637422
2023-ER-687656	2023-ER-688438	2023-ER-640772
2023-ER-687672	2023-ER-688359	2023-ER-640444
2023-ER-676589	2023-ER-687404	2023-ER-636268
2023-ER-686410	2023-ER-687231	2023-ER-618726
2023-ER-686357	2023-ER-687119	2023-ER-618374
2023-ER-685737	2023-ER-686606	2023-ER-618209
2023-ER-685735	2023-ER-686594	
2023-ER-685732	2023-ER-686523	
2023-ER-685641	2023-ER-686141	
2023-ER-685639	2023-ER-686004	
2023-ER-683355	2023-ER-685925	
2023-ER-683301	2023-ER-673735	



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 13 de 49

2023-ER-683277	2023-ER-687466
2023-ER-683274	2023-ER-687560
2023-ER-683189	2023-ER-688180
2023-ER-683099	2023-ER-688327
2023-ER-682966	2023-ER-684608
2023-ER-681136	2023-ER-676602
2023-ER-681120	2023-ER-688083
2023-ER-680181	2023-ER-688076
2023-ER-675281	2023-ER-673529
2023-ER-675070	2023-ER-684701
2023-ER-674766	2023-ER-684533
2023-ER-674730	2023-ER-675829
2023-ER-684358	2023-ER-684235
2023-ER-682610	2023-ER-686325
2023-ER-682593	2023-ER-686457
2023-ER-682176	2023-ER-686359
2023-ER-680616	2023-ER-686333
2023-ER-681977	2023-ER-685779
2023-ER-681950	2023-ER-685759
2023-ER-681921	2023-ER-666882
2023-ER-676467	2023-ER-683258
2023-ER-676597	2023-ER-683134
2023-ER-676623	2023-ER-680957
2023-ER-676806	2023-ER-680510
2023-ER-678718	2023-ER-677022
2023-ER-678750	2023-ER-675254
2023-ER-678861	2023-ER-675151
2023-ER-679516	2023-ER-674949
2023-ER-680527	2023-ER-674938
2023-ER-684329	2023-ER-685237
2023-ER-672469	2023-ER-685254
2023-ER-672445	2023-ER-685301
2023-ER-672355	2023-ER-685322
2023-ER-672351	2023-ER-685850
2023-ER-677923	2023-ER-682840
2023-ER-678202	2023-ER-681960
2023-ER-678204	2023-ER-681777
2023-ER-678430	2023-ER-683525
2023-ER-678508	2023-ER-679256
2023-ER-681266	2023-ER-679527
2023-ER-681434	2023-ER-680447
2023-ER-681536	2023-ER-680450
2023-ER-681635	2023-ER-637431
2023-ER-681639	2023-ER-680494
2023-ER-681667	2023-ER-676017
2023-ER-681667	2023-ER-672871
2023-ER-677889	2023-ER-672438



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 14 de 49

2023-ER-677299	2023-ER-672338
2023-ER-670122	2023-ER-681366
2023-ER-672001	2023-ER-677842
2023-ER-670763	2023-ER-674227
2023-ER-674072	2023-ER-674211
2023-ER-667753	2023-ER-669808
2023-ER-670122	2023-ER-674497
2023-ER-670763	2023-ER-674227
2023-ER-670736	2023-ER-673440
2023-ER-669568	2023-ER-673860
2023-ER-674001	2023-ER-673768
2023-ER-672001	2023-ER-670866
2023-ER-667736	2023-ER-659856
2023-ER-660850	2023-ER-670487
2023-ER-666991	2023-ER-669808
2023-ER-673623	2023-ER-669731
2023-ER-673218	2023-ER-665375
2023-ER-669994	2023-ER-668639
2023-ER-668279	2023-ER-668323
2023-ER-668226	2023-ER-671822
2023-ER-668393	2023-ER-671746
2023-ER-667915	2023-ER-671206
2023-ER-667800	2023-ER-671287
2023-ER-667736	2023-ER-661994
2023-ER-667736	2023-ER-674291
2023-ER-667244	2023-ER-674211
2023-ER-667657	2023-ER-673575
2023-ER-670472	2023-ER-673287
2023-ER-669873	2023-ER-659579
2023-ER-666615	2023-ER-656543
2023-ER-658672	2023-ER-637394
2023-ER-658766	2023-ER-665375
2023-ER-646720	2023-ER-670332
2023-ER-668183	2023-ER-670323
2023-ER-666878	2023-ER-668457
2023-ER-666877	2023-ER-668323
2023-ER-666876	2023-ER-666966
2023-ER-656132	2023-ER-668334
2023-ER-664938	2023-ER-668305
2023-ER-589659	2023-ER-667578
2023-ER-658538	2023-ER-668639
2023-ER-663204	2023-ER-668992
2023-ER-664520	2023-ER-668818
2023-ER-653496	2023-ER-669548
2023-ER-660442	2023-ER-666754
2023-ER-635433	2023-ER-665906
2023-ER-651796	2023-ER-665751



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 15 de 49

2023-ER-653777	2023-ER-664496
2023-ER-662690	2023-ER-654882
2023-ER-662497	2023-ER-658718
2023-ER-660982	2023-ER-654972
2023-ER-660940	2023-ER-668110
2023-ER-660850	2023-ER-665015
2023-ER-658678	2023-ER-665402
2023-ER-658752	2023-ER-655194
2023-ER-658802	2023-ER-663562
2023-ER-660214	2023-ER-665573
2023-ER-659955	2023-ER-606066
2023-ER-659884	2023-ER-663507
2023-ER-659744	2023-ER-661905
2023-ER-658538	2023-ER-661994
2023-ER-658348	2023-ER-662335
2023-ER-658332	2023-ER-662874
2023-ER-661210	2023-ER-663172
2023-ER-600013	2023-ER-662128
2023-ER-600000	2023-ER-663176
2023-ER-599836	2023-ER-663888
2023-ER-592858	2023-ER-663831
2023-ER-645785	2023-ER-663663
2023-ER-587839	2023-ER-656373
2023-ER-590817	2023-ER-654943
2023-ER-589659	2023-ER-662796
2023-ER-587886	2023-ER-662701
2023-ER-611049	2023-ER-662648
2023-ER-656765	2023-ER-661115
2023-ER-659512	2023-ER-663564
2023-ER-659506	2023-ER-655194
2023-ER-659207	2023-ER-655212
2023-ER-646726	2023-ER-658775
2023-ER-658206	2023-ER-660324
2023-ER-656668	2023-ER-658974
2023-ER-656668	2023-ER-658966
2023-ER-656600	2023-ER-659579
2023-ER-656512	2023-ER-658295
2023-ER-656217	2023-ER-658244
2023-ER-655015	2023-ER-656543
2023-ER-651796	2023-ER-655128
2023-ER-651972	2023-ER-651585
2023-ER-651989	2023-ER-651591
2023-ER-655782	2023-ER-656373
2023-ER-657865	2023-ER-655843
2023-ER-657281	2023-ER-653561
2023-ER-656995	2023-ER-653552
2023-ER-656959	2023-ER-647072



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 16 de 49

2023-ER-635433	2023-ER-631820
2023-ER-648512	2023-ER-651293
2023-ER-648647	2023-ER-654887
2023-ER-654795	2023-ER-654896
2023-ER-654807	2023-ER-654911
2023-ER-654813	2023-ER-654917
2023-ER-656890	2023-ER-654943
2023-ER-656855	2023-ER-650839
2023-ER-654761	2023-ER-658141
2023-ER-653777	2023-ER-655283
2023-ER-643083	2023-ER-654237
2023-ER-647816	2023-ER-654209
2023-ER-637419	2023-ER-653881
2023-ER-652364	2023-ER-653851
2023-ER-650714	2023-ER-653770
2023-ER-650366	2023-ER-648461
2023-ER-648134	2023-ER-650675
2023-ER-653262	2023-ER-649340
2023-ER-653377	2023-ER-651375
2023-ER-643535	2023-ER-641719
2023-ER-646604	2023-ER-641641
2023-ER-611079	2023-ER-647877
2023-ER-610903	2023-ER-652381
2023-ER-610550	2023-ER-652370
2023-ER-650808	2023-ER-651343
2023-ER-651156	2023-ER-650730
2023-ER-651218	2023-ER-650721
2023-ER-651227	2023-ER-650675
2023-ER-651254	2023-ER-650652
2023-ER-651287	2023-ER-650365
2023-ER-652187	2023-ER-650193
2023-ER-646948	2023-ER-650085
2023-ER-610985	2023-ER-631799
2023-ER-641380	2023-ER-650062
2023-ER-575357	2023-ER-649445
2023-ER-647816	2023-ER-649340
2023-ER-647855	2023-ER-649268
2023-ER-616003	2023-ER-631934
2023-ER-639438	2023-ER-647492
2023-ER-639438	2023-ER-635592
2023-ER-649096	2023-ER-642690
2023-ER-619217	2023-ER-643083
2023-ER-638597	2023-ER-643352
2023-ER-645962	2023-ER-643441
2023-ER-646020	2023-ER-643517
2023-ER-646164	2023-ER-643550
2023-ER-641789	2023-ER-645937



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 17 de 49

2023-ER-646642	2023-ER-649031
2023-ER-632110	2023-ER-646702
2023-ER-632124	2023-ER-633817
2023-ER-637102	2023-ER-651307
2023-ER-637666	2023-ER-650820
2023-ER-639448	2023-ER-648588
2023-ER-630355	2023-ER-648461
2023-ER-609926	2023-ER-647408
2023-ER-609880	2023-ER-647804
2023-ER-570832	2023-ER-647876
2023-ER-581965	2023-ER-648209
2023-ER-582240	2023-ER-647585
2023-ER-610870	2023-ER-648520
2023-ER-585497	2023-ER-649031
2023-ER-586138	2023-ER-649183
2023-ER-591622	2023-ER-645567
2023-ER-594201	2023-ER-646333
2023-ER-606259	2023-ER-646351
2023-ER-606270	2023-ER-646535
2023-ER-606280	2023-ER-641757
2023-ER-606839	2023-ER-646583
2023-ER-608201	2023-ER-646623
2023-ER-610875	2023-ER-646702
2023-ER-610886	2023-ER-646711
2023-ER-646948	2023-ER-632063
2023-ER-646832	2023-ER-611674
2023-ER-645423	2023-ER-639090
2023-ER-644855	2023-ER-634063
2023-ER-643961	2023-ER-632072
2023-ER-643838	2023-ER-630371
2023-ER-641699	2023-ER-630356
2023-ER-637538	2023-ER-607018
2023-ER-637526	2023-ER-645277
2023-ER-637407	2023-ER-645078
2023-ER-642126	2023-ER-645001
2023-ER-641380	2023-ER-642147
2023-ER-640327	2023-ER-633986
2023-ER-640394	2023-ER-633980
2023-ER-641086	2023-ER-633817
2023-ER-600093	2023-ER-642266
2023-ER-600415	2023-ER-641849
2023-ER-610832	2023-ER-641634
2023-ER-610839	2023-ER-637338
2023-ER-610878	2023-ER-633789
2023-ER-629728	2023-ER-639945
2023-ER-637666	2023-ER-641412
2023-ER-611071	2023-ER-640684



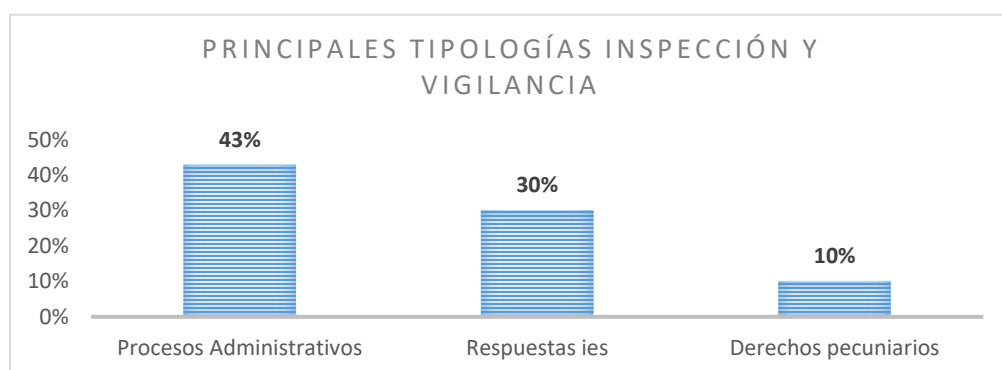
FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 18 de 49

2023-ER-611049	2023-ER-639432
2023-ER-610985	

De las **851 PQRS** gestionadas del proceso de Inspección y vigilancia, el **83%** están concentradas en 3 tipologías:

- Procesos administrativos
- Respuestas IES
- Derechos pecuniarios



• Principales casos de PQRS Inspección y Vigilancia

Procesos Administrativos	Respuestas IES	Derechos Pecuniarios
2023-ER-715749	2023-ER-702275	2023-ER-719052
2023-ER-680431	2023-ER-710626	2023-ER-719062
2023-ER-713580	2023-ER-721722	2023-ER-717063
2023-ER-714830	2023-ER-721752	2023-ER-721491
2023-ER-720302	2023-ER-722058	2023-ER-718169
2023-ER-720290	2023-ER-722410	2023-ER-713552
2023-ER-720292	2023-ER-719532	2023-ER-713544
2023-ER-716739	2023-ER-714754	2023-ER-718668
2023-ER-715067	2023-ER-714103	2023-ER-717418
2023-ER-721189	2023-ER-710795	2023-ER-713552
2023-ER-720627	2023-ER-723148	2023-ER-714202
2023-ER-719028	2023-ER-723022	2023-ER-712109
2023-ER-717566	2023-ER-722931	2023-ER-706947
2023-ER-715397	2023-ER-721352	2023-ER-707354
2023-ER-715362	2023-ER-720509	2023-ER-706905
2023-ER-706140	2023-ER-719176	2023-ER-705314
2023-ER-712027	2023-ER-718146	2023-ER-696977
2023-ER-713389	2023-ER-718544	2023-ER-705858
2023-ER-689944	2023-ER-714943	2023-ER-704723
2023-ER-708200	2023-ER-714691	2023-ER-705314
2023-ER-715749	2023-ER-714759	2023-ER-694880



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 19 de 49

2023-ER-706103	2023-ER-715019	2023-ER-696977
2023-ER-715179	2023-ER-710795	2023-ER-696977
2023-ER-715006	2023-ER-710749	2023-ER-694263
2023-ER-714929	2023-ER-714611	2023-ER-685825
2023-ER-715933	2023-ER-714670	2023-ER-689685
2023-ER-708547	2023-ER-709164	2023-ER-691356
2023-ER-705784	2023-ER-711135	2023-ER-691785
2023-ER-715275	2023-ER-714067	2023-ER-685905
2023-ER-715242	2023-ER-712897	2023-ER-690559
2023-ER-714845	2023-ER-714834	2023-ER-687555
2023-ER-714873	2023-ER-708590	2023-ER-685905
2023-ER-714852	2023-ER-706933	2023-ER-687917
2023-ER-714830	2023-ER-701441	2023-ER-686481
2023-ER-714849	2023-ER-704041	2023-ER-688648
2023-ER-714817	2023-ER-707228	2023-ER-690352
2023-ER-714146	2023-ER-706710	2023-ER-688303
2023-ER-712967	2023-ER-705340	2023-ER-688306
2023-ER-701337	2023-ER-695378	2023-ER-685861
2023-ER-701411	2023-ER-691878	2023-ER-688312
2023-ER-702084	2023-ER-693220	2023-ER-685865
2023-ER-713389	2023-ER-705030	2023-ER-683645
2023-ER-713544	2023-ER-705195	2023-ER-685165
2023-IE-034392	2023-ER-701511	2023-ER-683245
2023-ER-713153	2023-ER-699430	2023-ER-683111
2023-ER-713022	2023-ER-698532	2023-ER-680915
2023-ER-701865	2023-ER-699820	2023-ER-682049
2023-ER-706140	2023-ER-699382	2023-ER-680998
2023-ER-707699	2023-ER-696685	2023-ER-680915
2023-ER-706021	2023-ER-695979	2023-ER-680563
2023-ER-705027	2023-ER-696876	2023-ER-680559
2023-ER-713020	2023-ER-698562	2023-ER-673414
2023-ER-712027	2023-ER-701497	2023-ER-680152
2023-ER-707352	2023-ER-701540	2023-ER-676523
2023-ER-687447	2023-ER-701457	2023-ER-673169
2023-ER-704826	2023-ER-701463	2023-ER-678163
2023-ER-702110	2023-ER-701250	2023-ER-679846
2023-ER-701478	2023-ER-694612	2023-ER-676952
2023-ER-705487	2023-ER-699783	2023-ER-676523
2023-ER-695770	2023-ER-696137	2023-ER-676567
2023-ER-698514	2023-ER-694256	2023-ER-675679
2023-ER-692815	2023-ER-694980	2023-ER-674705
2023-ER-701337	2023-ER-694974	2023-ER-673169
2023-ER-701411	2023-ER-693220	2023-ER-666884
2023-ER-702084	2023-ER-690163	2023-ER-668426
2023-ER-703470	2023-ER-691557	2023-ER-668361
2023-ER-703795	2023-ER-691170	2023-ER-667352
2023-ER-705487	2023-ER-691040	2023-ER-662481



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 20 de 49

2023-ER-705801	2023-ER-691256	2023-ER-669377
2023-ER-707182	2023-ER-691850	2023-ER-662695
2023-ER-704826	2023-ER-691878	2023-ER-661975
2023-ER-704682	2023-ER-692279	2023-ER-663605
2023-ER-703793	2023-ER-690085	2023-ER-662481
2023-ER-702399	2023-ER-695378	2023-ER-660526
2023-ER-678251	2023-ER-694970	2023-ER-654852
2023-ER-693195	2023-ER-691103	2023-ER-653391
2023-ER-693206	2023-ER-691074	2023-ER-654708
2023-ER-697679	2023-ER-692402	2023-ER-653802
2023-ER-660393	2023-ER-689609	2023-ER-650563
2023-ER-703235	2023-ER-689445	2023-ER-638419
2023-ER-703207	2023-ER-691791	2023-ER-650563
2023-ER-708133	2023-ER-688138	2023-ER-648680
2023-ER-702077	2023-ER-691037	2023-ER-645015
2023-ER-702110	2023-ER-686825	2023-ER-645447
2023-ER-702071	2023-ER-690163	2023-ER-645015
2023-ER-702120	2023-ER-681214	2023-ER-646967
2023-ER-702099	2023-ER-688941	2023-ER-639586
2023-ER-702078	2023-ER-688948	2023-ER-641418
2023-ER-702054	2023-ER-689737	2023-ER-639223
2023-ER-701478	2023-ER-689135	2023-ER-635958
2023-ER-701387	2023-ER-688867	2023-ER-640841
2023-ER-701289	2023-ER-688138	2023-ER-640976
2023-ER-700986	2023-ER-687011	2023-ER-640473
2023-ER-699405	2023-ER-688876	2023-ER-640359
2023-ER-694070	2023-ER-688920	
2023-ER-691600	2023-ER-689609	
2023-ER-695770	2023-ER-689159	
2023-ER-691439	2023-ER-689093	
2023-ER-693500	2023-ER-688204	
2023-ER-687881	2023-ER-688135	
2023-ER-690989	2023-ER-683722	
2023-ER-697197	2023-ER-687745	
2023-ER-695545	2023-ER-687956	
2023-ER-701800	2023-ER-686697	
2023-ER-701398	2023-ER-685918	
2023-ER-690553	2023-ER-688403	
2023-ER-697947	2023-ER-686639	
2023-ER-698514	2023-ER-685518	
2023-ER-695028	2023-ER-685515	
2023-ER-693993	2023-ER-667728	
2023-ER-681214	2023-EE-236353	
2023-ER-689404	2023-ER-685511	
2023-ER-689297	2023-ER-685555	
2023-ER-692448	2023-ER-684092	
2023-ER-692838	2023-ER-683722	



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 21 de 49

2023-ER-692837	2023-ER-682908
2023-ER-692826	2023-ER-684466
2023-ER-692815	2023-ER-681539
2023-ER-692719	2023-ER-685605
2023-ER-692401	2023-ER-685209
2023-ER-690222	2023-ER-682662
2023-ER-689175	2023-ER-681392
2023-ER-680514	2023-ER-681214
2023-ER-686456	2023-ER-681314
2023-ER-693666	2023-ER-681392
2023-ER-660393	2023-ER-681462
2023-ER-690613	2023-ER-681759
2023-ER-691915	2023-ER-681682
2023-ER-689297	2023-ER-675950
2023-ER-690715	2023-ER-681069
2023-ER-690610	2023-ER-680741
2023-ER-689691	2023-ER-681479
2023-ER-689412	2023-ER-680681
2023-ER-689404	2023-ER-680501
2023-ER-688778	2023-ER-679528
2023-ER-688485	2023-ER-676740
2023-ER-691270	2023-ER-678721
2023-ER-691439	2023-ER-679579
2023-ER-695052	2023-ER-679528
2023-ER-688207	2023-ER-679164
2023-ER-692348	2023-ER-679083
2023-ER-686790	2023-ER-678146
2023-ER-685914	2023-ER-677962
2023-ER-680576	2023-ER-678195
2023-ER-680521	2023-ER-677685
2023-ER-685825	2023-ER-676740
2023-ER-690533	2023-ER-676711
2023-ER-689668	2023-ER-675918
2023-ER-686167	2023-ER-675807
2023-ER-686114	2023-ER-675675
2023-ER-685231	2023-ER-675646
2023-ER-688739	2023-ER-677968
2023-ER-688368	2023-ER-679059
2023-ER-688363	2023-ER-676834
2023-ER-688207	2023-ER-675947
2023-ER-688182	2023-ER-680418
2023-ER-688125	2023-ER-678721
2023-ER-684191	2023-ER-678721
2023-ER-684928	2023-ER-677835
2023-ER-685265	2023-ER-676521
2023-ER-677687	2023-ER-674339
2023-ER-677967	2023-ER-674365



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 22 de 49

2023-ER-687738	2023-ER-676674
2023-ER-678946	2023-ER-677222
2023-ER-685914	2023-ER-675834
2023-ER-685916	2023-ER-672267
2023-ER-687719	2023-ER-671386
2023-ER-687565	2023-ER-669919
2023-ER-687391	2023-ER-676495
2023-ER-686790	2023-ER-676195
2023-ER-686678	2023-ER-675429
2023-ER-686633	2023-ER-673344
2023-ER-686557	2023-ER-672374
2023-ER-688318	2023-ER-669870
2023-ER-682374	2023-ER-669785
2023-ER-683878	2023-ER-666950
2023-ER-684184	2023-ER-666059
2023-ER-685265	2023-ER-664207
2023-ER-685273	2023-ER-671363
2023-ER-685739	2023-ER-658727
2023-ER-685334	2023-ER-672293
2023-ER-685331	2023-ER-670145
2023-ER-685319	2023-ER-659201
2023-ER-641944	2023-ER-665803
2023-ER-682713	2023-ER-666914
2023-ER-682483	2023-ER-667728
2023-ER-685225	2023-ER-668194
2023-ER-684191	2023-ER-671363
2023-ER-685627	2023-ER-671913
2023-ER-685623	2023-ER-647903
2023-ER-685143	2023-ER-666493
2023-ER-677422	2023-ER-664449
2023-ER-684928	2023-ER-664324
2023-ER-683940	2023-ER-663878
2023-ER-683326	2023-ER-663595
2023-ER-683286	2023-ER-662232
2023-ER-664091	2023-ER-662189
2023-ER-683165	2023-ER-660918
2023-ER-683161	2023-ER-664207
2023-ER-681311	2023-ER-662912
2023-ER-681355	2023-ER-662908
2023-ER-677687	2023-ER-662041
2023-ER-675104	2023-ER-661924
2023-ER-677422	2023-ER-650962
2023-ER-677449	2023-ER-659540
2023-ER-664091	2023-ER-659772
2023-ER-681925	2023-ER-661590
2023-ER-680345	2023-ER-661997
2023-ER-673887	2023-ER-662906



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 23 de 49

2023-ER-674867	2023-ER-663497
2023-ER-676590	2023-ER-662906
2023-ER-667850	2023-ER-663497
2023-ER-654910	2023-ER-665803
2023-ER-678757	2023-ER-658727
2023-ER-677989	2023-ER-659535
2023-ER-678731	2023-ER-659201
2023-ER-677967	2023-ER-654315
2023-ER-678946	2023-ER-653807
2023-ER-679898	2023-ER-655964
2023-ER-679902	2023-ER-650528
2023-ER-681883	2023-ER-658123
2023-ER-682591	2023-ER-658707
2023-ER-680505	2023-ER-657700
2023-ER-680499	2023-ER-658577
2023-ER-680490	2023-ER-657112
2023-ER-680448	2023-ER-656910
2023-ER-680423	2023-ER-647903
2023-ER-680345	2023-ER-654857
2023-ER-680206	2023-ER-654861
2023-ER-680198	2023-ER-655964
2023-ER-680178	2023-ER-656397
2023-ER-678404	2023-ER-654315
2023-ER-666903	2023-ER-652173
2023-ER-662614	2023-ER-653859
2023-ER-672987	2023-ER-656431
2023-ER-673446	2023-ER-653807
2023-ER-676590	2023-ER-656398
2023-ER-677687	2023-ER-655506
2023-ER-674609	2023-ER-652986
2023-ER-674246	2023-ER-649169
2023-ER-673887	2023-ER-650473
2023-ER-674179	2023-ER-650683
2023-ER-672552	2023-ER-651905
2023-ER-676470	2023-ER-653219
2023-ER-676458	2023-ER-653054
2023-ER-674867	2023-ER-650940
2023-ER-673956	2023-ER-645081
2023-ER-673395	2023-ER-647853
2023-ER-668177	2023-ER-648018
2023-ER-666903	2023-ER-652267
2023-ER-662614	2023-ER-651087
2023-ER-654910	2023-ER-650755
2023-ER-659695	2023-ER-637611
2023-ER-660101	2023-ER-638583
2023-ER-666645	2023-ER-645758
2023-ER-671181	2023-ER-648018



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 24 de 49

2023-ER-671353	2023-ER-648330
2023-ER-668944	2023-ER-649017
2023-ER-668157	2023-ER-648226
2023-ER-667864	2023-ER-645970
2023-ER-666897	2023-ER-647803
2023-ER-660366	2023-ER-645976
2023-ER-668109	2023-ER-645081
2023-ER-663722	2023-ER-644146
2023-ER-663648	2023-ER-644054
2023-ER-660419	2023-ER-643681
2023-ER-672929	2023-ER-641694
2023-ER-672607	2023-ER-647853
2023-ER-660193	2023-ER-646547
2023-ER-670669	2023-ER-645975
2023-ER-669672	2023-ER-641929
2023-ER-667857	2023-ER-644838
2023-ER-667850	2023-ER-644974
2023-ER-667731	2023-ER-645941
2023-ER-668374	2023-ER-638583
2023-ER-666986	2023-ER-637363
2023-ER-666903	2023-ER-636515
2023-ER-666968	2023-ER-641593
2023-ER-666908	2023-ER-639048
2023-ER-648521	2023-ER-637611
2023-ER-666874	2023-ER-637611
2023-ER-663722	
2023-ER-656281	
2023-ER-662739	
2023-ER-661126	
2023-ER-658731	
2023-ER-664255	
2023-ER-663648	
2023-ER-662838	
2023-ER-662289	
2023-ER-660547	
2023-ER-666983	
2023-ER-666979	
2023-ER-666964	
2023-ER-666883	
2023-ER-666713	
2023-ER-663610	
2023-ER-662776	
2023-ER-662614	
2023-ER-664918	
2023-ER-661655	
2023-ER-660419	
2023-ER-658521	



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 25 de 49

2023-ER-657321

2023-ER-658255

2023-ER-656182

2023-ER-638081

2023-ER-659028

2023-ER-659127

2023-ER-659138

2023-ER-659121

2023-ER-653097

2023-ER-654442

2023-ER-656165

2023-ER-656182

2023-ER-656281

2023-ER-607212

2023-ER-658521

2023-ER-657304

2023-ER-658272

2023-ER-658264

2023-ER-657321

2023-ER-658674

2023-ER-658685

2023-ER-658563

2023-ER-658525

2023-ER-658255

2023-ER-657231

2023-ER-657198

2023-ER-656165

2023-ER-648521

2023-ER-647946

2023-ER-654881

2023-ER-650830

2023-ER-636945

2023-ER-654864

2023-ER-654805

2023-ER-654537

2023-ER-654442

2023-ER-654310

2023-ER-653796

2023-ER-653430

2023-ER-653135

2023-ER-651946

2023-ER-651609

2023-ER-653118

2023-ER-651994

2023-ER-653118

2023-ER-651952

2023-ER-650681

Elaboró: Minera de Datos
Profesional

Revisó: Coordinador Nacional

Aprobó: Coordinador Nacional



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 26 de 49

2023-ER-648775
2023-ER-649265
2023-ER-650074
2023-ER-648932
2023-ER-651994
2023-ER-648561
2023-ER-650626
2023-ER-648774
2023-ER-647993
2023-ER-647278
2023-ER-639781
2023-ER-638766
2023-ER-645968
2023-ER-642058
2023-ER-641944
2023-ER-646171
2023-ER-638200
2023-ER-638419
2023-ER-649819
2023-ER-646061
2023-ER-628906
2023-ER-628877
2023-ER-628867
2023-ER-648932
2023-ER-646565
2023-ER-642991
2023-ER-645825
2023-ER-645824
2023-ER-645534
2023-ER-648612
2023-ER-648599
2023-ER-646374
2023-ER-645309
2023-ER-644786
2023-ER-643831
2023-ER-643397
2023-ER-641619
2023-ER-638706
2023-ER-639427
2023-ER-639505
2023-ER-639259
2023-ER-637441
2023-ER-637013
2023-ER-631101
2023-ER-636873
2023-ER-636793
2023-ER-640179



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 27 de 49

2023-ER-640189

2023-ER-639286

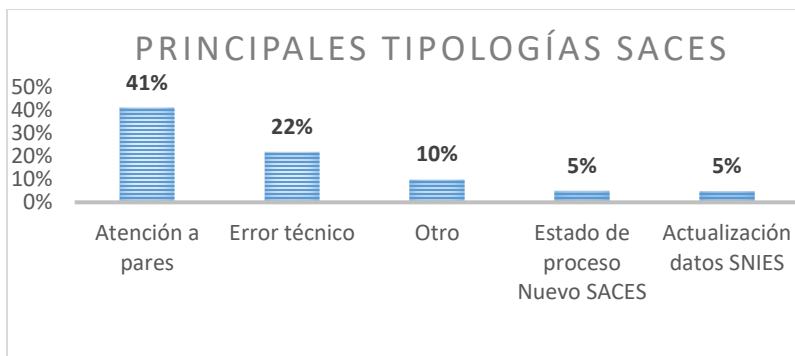
2023-ER-638780

2023-ER-638766

2023-ER-607212

De las **739 PQRS** gestionadas del proceso de SACES, el **77%** están concentradas en 5 tipologías:

- Atención a pares
- Error técnico
- Otros
- Estado de proceso Nuevo SACES
- Actualización datos SNIES



• Principales casos de PQRS SACES

Atención a pares	Error Técnico	Otro	Estado de Proceso SACES	Actualización SNIES
2023-ER-707298	2023-ER-708099	2023-ER-706218	2023-ER-720437	2023-ER-720437
2023-ER-708441	2023-ER-705738	2023-ER-706513	2023-ER-688490	2023-ER-688490
2023-ER-702409	2023-ER-701982	2023-ER-706097	2023-ER-716662	2023-ER-716662
2023-ER-708533	2023-ER-701009	2023-ER-691424	2023-ER-668898	2023-ER-668898
2023-ER-680469	2023-ER-718265	2023-ER-691402	2023-ER-688490	2023-ER-688490
2023-ER-714383	2023-ER-701528	2023-ER-715356	2023-ER-703191	2023-ER-703191
2023-ER-708169	2023-ER-691342	2023-ER-713753	2023-ER-694044	2023-ER-694044
2023-ER-701567	2023-ER-695727	2023-ER-689200	2023-ER-694044	2023-ER-694044
2023-ER-693190	2023-ER-691342	2023-ER-692533	2023-ER-695646	2023-ER-695646
2023-ER-702086	2023-ER-701528	2023-ER-690190	2023-ER-683966	2023-ER-683966
2023-ER-701590	2023-ER-714100	2023-ER-713688	2023-ER-687876	2023-ER-687876
2023-ER-707655	2023-ER-687266	2023-ER-693931	2023-ER-675809	2023-ER-675809
2023-ER-705172	2023-ER-701593	2023-ER-707226	2023-ER-683966	2023-ER-683966
2023-ER-701559	2023-ER-699658	2023-ER-692465	2023-ER-672002	2023-ER-672002
2023-ER-701567	2023-ER-698995	2023-ER-675265	2023-ER-678423	2023-ER-678423
2023-ER-705865	2023-ER-706244	2023-ER-685185	2023-ER-672002	2023-ER-672002
2023-ER-697198	2023-ER-701593	2023-ER-673314	2023-ER-659331	2023-ER-659331



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 28 de 49

2023-ER-710675	2023-ER-708114	2023-ER-693216	2023-ER-683386	2023-ER-683386
2023-ER-686813	2023-ER-697200	2023-ER-691696	2023-ER-659382	2023-ER-659382
2023-ER-686537	2023-ER-699658	2023-ER-656266	2023-ER-652591	2023-ER-652591
2023-ER-698571	2023-ER-692930	2023-ER-690985	2023-ER-662245	2023-ER-662245
2023-ER-693179	2023-ER-692422	2023-ER-693176	2023-ER-652591	2023-ER-652591
2023-ER-681631	2023-ER-697763	2023-ER-688259	2023-ER-640705	2023-ER-640705
2023-ER-705011	2023-ER-698995	2023-ER-676959	2023-ER-642382	2023-ER-642382
2023-ER-697386	2023-ER-681641	2023-ER-675894	2023-ER-662245	2023-ER-662245
2023-ER-686537	2023-ER-680680	2023-ER-674995	2023-ER-637755	2023-ER-637755
2023-ER-685938	2023-ER-686000	2023-ER-683575	2023-ER-664720	2023-ER-664720
2023-ER-685809	2023-ER-693552	2023-ER-668949	2023-ER-631653	2023-ER-631653
2023-ER-685620	2023-ER-677868	2023-ER-671692	2023-ER-637755	2023-ER-637755
2023-ER-693190	2023-ER-676815	2023-ER-68557	2023-ER-664720	2023-ER-664720
2023-ER-698129	2023-ER-673665	2023-ER-679950	2023-ER-631653	2023-ER-631653
2023-ER-694779	2023-ER-678764	2023-ER-673747	2023-ER-635986	2023-ER-635986
2023-ER-696904	2023-ER-676583	2023-ER-664048	2023-ER-633310	2023-ER-633310
2023-ER-698335	2023-ER-673204	2023-ER-669109		
2023-ER-692995	2023-ER-666935	2023-ER-668941		
2023-ER-690721	2023-ER-666476	2023-ER-654986		
2023-ER-690268	2023-ER-662844	2023-ER-671891		
2023-ER-691889	2023-ER-687445	2023-ER-658979		
2023-ER-691896	2023-ER-659025	2023-ER-647662		
2023-ER-689274	2023-ER-685740	2023-ER-650116		
2023-ER-685178	2023-ER-681234	2023-ER-660024		
2023-ER-684572	2023-ER-685926	2023-ER-659941		
2023-ER-685571	2023-ER-685597	2023-ER-656478		
2023-ER-684572	2023-ER-676625	2023-ER-646670		
2023-ER-683346	2023-ER-671480	2023-ER-637647		
2023-ER-683308	2023-ER-667952	2023-ER-659174		
2023-ER-685790	2023-ER-686022	2023-ER-663308		
2023-ER-685686	2023-ER-685740	2023-ER-666880		
2023-ER-685581	2023-ER-685654	2023-ER-642116		
2023-ER-685178	2023-ER-679773	2023-ER-632890		
2023-ER-684615	2023-ER-685649	2023-ER-649394		
2023-ER-683993	2023-ER-683547	2023-ER-646986		
2023-ER-673668	2023-ER-682127	2023-ER-641019		
2023-ER-682205	2023-ER-673674	2023-ER-646501		
2023-ER-678475	2023-ER-651533	2023-ER-637484		
2023-ER-676741	2023-ER-662764	2023-ER-637414		
2023-ER-671301	2023-ER-661677	2023-ER-624386		
2023-ER-671433	2023-ER-661045	2023-ER-611041		
2023-ER-673852	2023-ER-657222	2023-ER-630540		
2023-ER-673668	2023-ER-666278	2023-ER-631737		
2023-ER-680631	2023-ER-676566	2023-ER-617610		
2023-ER-680331	2023-ER-675652	2023-ER-610739		
2023-ER-664181	2023-ER-672985	2023-ER-645703		



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 29 de 49

2023-ER-663621	2023-ER-678558	2023-ER-617610
2023-ER-692082	2023-ER-677279	2023-ER-642258
2023-ER-672380	2023-ER-677237	
2023-ER-663532	2023-ER-677118	
2023-ER-686445	2023-ER-676738	
2023-ER-686174	2023-ER-673681	
2023-ER-680196	2023-ER-668092	
2023-ER-672385	2023-ER-667937	
2023-ER-685953	2023-ER-658634	
2023-ER-668155	2023-ER-672382	
2023-ER-660546	2023-ER-666278	
2023-ER-671005	2023-ER-646784	
2023-ER-669973	2023-ER-668364	
2023-ER-668779	2023-ER-666948	
2023-ER-668479	2023-ER-660963	
2023-ER-668190	2023-ER-659850	
2023-ER-667720	2023-ER-658671	
2023-ER-686634	2023-ER-658640	
2023-ER-685956	2023-ER-658634	
2023-ER-685724	2023-ER-658198	
2023-ER-683650	2023-ER-657943	
2023-ER-683292	2023-ER-651309	
2023-ER-683210	2023-ER-651302	
2023-ER-680196	2023-ER-649873	
2023-ER-677289	2023-ER-648920	
2023-ER-681083	2023-ER-647150	
2023-ER-663588	2023-ER-646808	
2023-ER-675942	2023-ER-672382	
2023-ER-664608	2023-ER-646629	
2023-ER-663588	2023-ER-667968	
2023-ER-658717	2023-ER-667464	
2023-ER-659172	2023-ER-667386	
2023-ER-664110	2023-ER-666943	
2023-ER-656823	2023-ER-651239	
2023-ER-673840	2023-ER-641862	
2023-ER-672336	2023-ER-658677	
2023-ER-671910	2023-ER-655560	
2023-ER-671778	2023-ER-651239	
2023-ER-671778	2023-ER-651224	
2023-ER-671651	2023-ER-650236	
2023-ER-677675	2023-ER-649713	
2023-ER-676942	2023-ER-643500	
2023-ER-676666	2023-ER-663167	
2023-ER-675942	2023-ER-660979	
2023-ER-673016	2023-ER-659795	
2023-ER-666963	2023-ER-633746	



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 30 de 49

2023-ER-650010	2023-ER-656383
2023-ER-673694	2023-ER-665362
2023-ER-646710	2023-ER-662774
2023-ER-654580	2023-ER-658680
2023-ER-650010	2023-ER-658677
2023-ER-673694	2023-ER-655487
2023-ER-660642	2023-ER-654880
2023-ER-651314	2023-ER-646424
2023-ER-651314	2023-ER-651188
2023-ER-647861	2023-ER-646401
2023-ER-647096	2023-ER-646717
2023-ER-646741	2023-ER-643161
2023-ER-646692	2023-ER-641862
2023-ER-646684	2023-ER-641773
2023-ER-670176	2023-ER-646645
2023-ER-667794	2023-ER-646424
2023-ER-667154	2023-ER-646390
2023-ER-666951	2023-ER-651188
2023-ER-646678	2023-ER-650467
2023-ER-646674	2023-ER-647807
2023-ER-646495	2023-ER-646491
2023-ER-644158	2023-ER-646420
2023-ER-651275	2023-ER-643526
2023-ER-646710	2023-ER-646716
2023-ER-647760	2023-ER-646596
2023-ER-662737	2023-ER-646401
2023-ER-664555	2023-ER-641808
2023-ER-654898	2023-ER-637451
2023-ER-650647	2023-ER-636999
2023-ER-641793	2023-ER-641808
2023-ER-641770	2023-ER-625635
2023-ER-640399	2023-ER-638145
2023-ER-639082	2023-ER-637469
2023-ER-638148	2023-ER-628382
2023-ER-663553	2023-ER-625635
2023-ER-663974	2023-ER-629056
2023-ER-637472	
2023-ER-662873	
2023-ER-662737	
2023-ER-637459	
2023-ER-662014	
2023-ER-663599	
2023-ER-664356	
2023-ER-655756	
2023-ER-655971	
2023-ER-646822	



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 31 de 49

2023-ER-664555

2023-ER-633440

2023-ER-628593

2023-ER-625208

2023-ER-658666

2023-ER-658658

2023-ER-657605

2023-ER-656730

2023-ER-653447

2023-ER-660880

2023-ER-644020

2023-ER-650504

2023-ER-646657

2023-ER-647801

2023-ER-639444

2023-ER-646527

2023-ER-646561

2023-ER-638217

CS-23-106232.1

2023-ER-650440

2023-ER-650277

2023-ER-648737

2023-ER-651126

2023-ER-648679

2023-ER-647478

2023-ER-660880

2023-ER-660867.3

2023-ER-655878

2023-ER-655217

2023-ER-651245

2023-ER-647478

2023-ER-650504

2023-ER-646507

2023-ER-646504

2023-ER-647742

2023-ER-646709

2023-ER-646486

2023-ER-646659

2023-ER-646657

2023-ER-646650

2023-ER-646469

2023-ER-646648

2023-ER-646429

2023-ER-646644

2023-ER-646635

2023-ER-653925



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 32 de 49

2023-ER-644020

2023-ER-643983

2023-ER-643622

2023-ER-646669

2023-ER-646584

2023-ER-646410

2023-ER-646397

2023-ER-630179

2023-ER-637103

2023-ER-651297

2023-ER-637103

2023-ER-641731

2023-ER-639415

2023-ER-637518

2023-ER-637511

2023-ER-637415

2023-ER-636478

2023-ER-646615

2023-ER-646581

2023-ER-652564

2023-ER-646641

2023-ER-644998

2023-ER-640782

2023-ER-619807

2023-ER-651297

2023-ER-615160

2023-ER-612220

2023-ER-637664

2023-ER-611059

2023-ER-611062

2023-ER-646392

2023-ER-646306

2023-ER-608387

2023-ER-612041

2023-ER-641249

2023-ER-646239

2023-ER-646181

2023-ER-608387

2023-ER-607500

2023-ER-646021

2023-ER-645984

2023-ER-643009

2023-ER-641740

2023-ER-639752

2023-ER-633047

2023-ER-626214



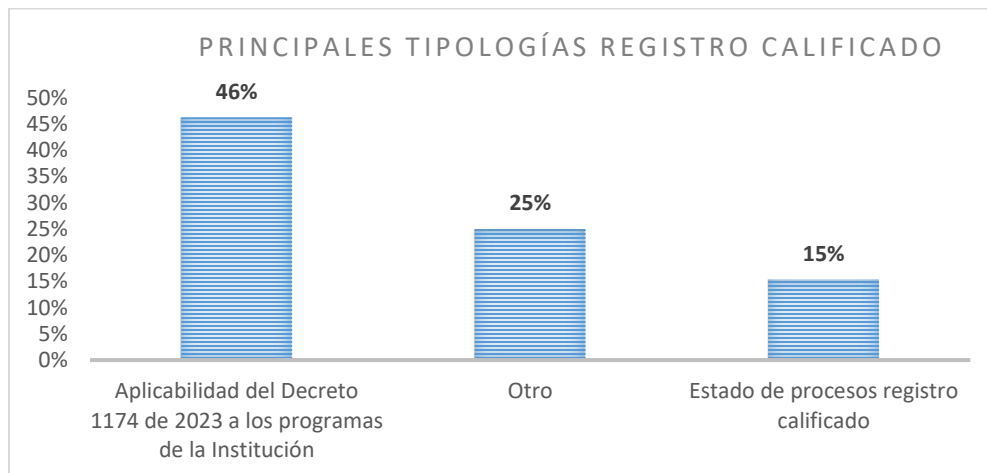
FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 33 de 49

2023-ER-611567
2023-ER-633414
2023-ER-633293
2023-ER-632101
2023-ER-629439
2023-ER-629249
2023-ER-628590
2023-ER-628548
2023-ER-627790
2023-ER-610873
2023-ER-637440
2023-ER-626979
2023-ER-612041
2023-ER-643972
2023-ER-643897
2023-ER-641866
2023-ER-641781
2023-ER-641710
2023-ER-641784
2023-ER-641249
2023-ER-621289
2023-ER-636031
2023-ER-625892
2023-ER-636551

De las **188 PQRS** gestionadas del proceso de Registro Calificado, el **87%** están concentradas en 3 tipologías:

- Aplicabilidad del decreto 1174 de 2023 y otros
- Otros
- Estado de procesos registro calificado



- Principales casos de PQRS Registro Calificado

Elaboró: Minera de Datos
Profesional

Revisó: Coordinador Nacional

Aprobó: Coordinador Nacional



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 34 de 49

Aplicabilidad del Decreto	Otro	Estado de procesos
2023-ER-692988	2023-ER-714765	2023-ER-701484
2023-ER-681112	2023-ER-674901	2023-ER-701484
2023-ER-682529	2023-ER-672278	2023-ER-667843
2023-ER-677666	2023-ER-637126	2023-ER-666313
2023-ER-671454	2023-ER-670055	2023-ER-678158
2023-ER-657080	2023-ER-695517	2023-ER-704459
2023-ER-673370	2023-ER-693319	2023-ER-658478
2023-ER-671456	2023-ER-685450	2023-ER-683464
2023-ER-671454	2023-ER-666468	2023-ER-681508
2023-ER-661754	2023-ER-667998	2023-ER-658478
2023-ER-664221	2023-ER-701401	2023-ER-704459
2023-ER-664211	2023-ER-666468	2023-ER-695442
2023-ER-662191	2023-ER-665475	2023-ER-683464
2023-ER-657080	2023-ER-663555	2023-ER-691241
2023-IE-034303	2023-IE-033854	2023-ER-681508
2023-ER-657810	2023-ER-656418	2023-ER-663075
2023-IE-034303	2023-ER-692616	2023-ER-687822
2023-ER-654903	2023-ER-658146	2023-ER-657319
2023-ER-645904	2023-ER-680732	2023-ER-654822
2023-ER-657810	2023-ER-652959	2023-ER-637893
2023-ER-654891	2023-ER-685793	2023-ER-657946
2023-ER-655544	2023-ER-688951	2023-ER-640516
2023-ER-654491	2023-ER-652959	2023-ER-637893
2023-ER-647045	2023-ER-594348	2023-ER-645016
2023-ER-647432	2023-ER-657083	2023-ER-645016
2023-ER-645904	2023-ER-650166	2023-ER-628027
2023-ER-635116	2023-ER-637128	2023-ER-628027
2023-ER-647449	2023-ER-635514	2023-ER-632867
2023-ER-648489	2023-IE-032887	2023-ER-612613
2023-ER-640235	2023-ER-648205	
2023-ER-635116	2023-ER-622598	
2023-ER-632237	2023-ER-619354	
2023-ER-629478	2023-ER-635967	
2023-ER-639478	2023-ER-648205	
2023-ER-648470	2023-ER-658711	
2023-ER-646445	2023-IE-031650	
2023-ER-646437	2023-IE-032887	
2023-ER-645905	2023-ER-619354	
2023-ER-642679	2023-ER-622598	
2023-ER-642694	2023-ER-613707	
2023-ER-632237	2023-ER-644505	
2023-ER-654563	2023-ER-644505	
2023-ER-654528	2023-ER-640806	
2023-ER-654492	2023-ER-640806	



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 35 de 49

2023-ER-629478	2023-ER-621983
2023-ER-630085	2023-ER-621174
2023-ER-627914	2023-ER-624062
2023-ER-631407	
2023-ER-626897	
2023-ER-648470	
2023-ER-623354	
2023-ER-626897	
2023-ER-618586	
2023-ER-619705	
2023-ER-616138	
2023-ER-626145	
2023-ER-613723	
2023-ER-663264	
2023-ER-628178	
2023-ER-618586	
2023-ER-616563	
2023-ER-612869	
2023-ER-613105	
2023-ER-614470	
2023-ER-621092	
2023-ER-613723	
2023-ER-608451	
2023-ER-611058	
2023-ER-611058	
2023-ER-612056	
2023-ER-628380	
2023-ER-627954	
2023-ER-610629	
2023-ER-610489	
2023-ER-608451	
2023-ER-605622	
2023-ER-607937	
2023-ER-594545	
2023-ER-610509	
2023-ER-607937	
2023-ER-605622	
2023-ER-628489	
2023-ER-608025	
2023-ER-602746	
2023-ER-608252	
2023-ER-602256	
2023-ER-594545	

De las **27 PQRS** gestionadas del proceso de Dirección de la Calidad, el **97%** están concentradas en 3 tipologías:

Elaboró: Minera de Datos
Profesional

Revisó: Coordinador Nacional

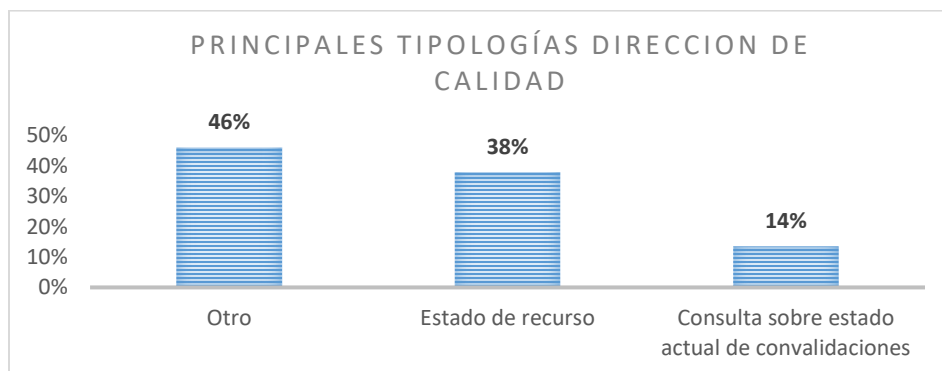
Aprobó: Coordinador Nacional



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 36 de 49

- Otro
- Estado del recurso
- Consulta sobre estado actual de convalidaciones



• Principales casos de PQRS Dirección de Calidad

Otro	Estado de recurso	Consulta sobre estado convalidaciones
2023-ER-705246	2023-ER-710993	2023-ER-648936
2023-ER-712108	2023-ER-710785	2023-ER-645973
2023-ER-705246	2023-ER-698763	2023-ER-642588
2023-ER-701379	2023-ER-698763	2023-ER-642203
2023-ER-708507	2023-ER-696756	2023-ER-648936
2023-ER-678073	2023-ER-689945	
2023-ER-631048	2023-ER-685068	
2023-ER-647813	2023-ER-689945	
2023-ER-647813	2023-ER-685068	
2023-ER-645788	2023-ER-679236	
2023-ER-638107	2023-ER-679236	
2023-ER-650090	2023-ER-650618	
2023-ER-645770	2023-ER-658523	
2023-ER-645788	2023-ER-650618	
2023-ER-641801		
2023-ER-632760		
2023-ER-638107		

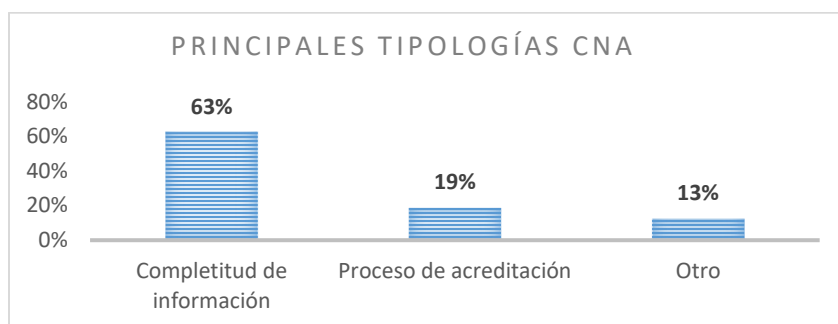
De las **12 PQRS** gestionadas del proceso de CNA, el **94%** están concentradas en 3 tipologías:

- Completitud de información
- Proceso de acreditación
- Otro



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 37 de 49



Compleitud de información	Proceso de acreditación	Estado proceso acreditación
2023-ER-704709	2023-ER-691759	2023-ER-671355
2023-ER-704709	2023-ER-691756	2023-ER-671355
2023-ER-692949	2023-ER-629022	
2023-ER-684895		
2023-ER-654888		
2023-ER-626894		
2023-ER-626894		
2023-ER-629719		
2023-ER-629719		
2023-ER-623475		

5. Presentación de Aspectos Relevantes.

- Se realizan sesiones de capacitación internas y por parte del MEN, enfocadas a la estandarización de los procesos y los conocimientos previos, que se deben poseer en nuestra gestión y apoyo diario a cada una de las dependencias del Ministerio de Educación Nacional
- Se realiza la validación y seguimiento diaria de las actividades y apoyo que prestaron los agentes profesionales, registradas en el tipificador
- Se realizan mesas de trabajo con los diferentes frentes de PQRS
- Para el mes de septiembre se presenta una factura por valor de CUARENTA Y TRES MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y CINCO PESOS CON NOVENTA Y TRES CENTAVOS (\$150.967.741,98)

6. Glosario de términos.

ANS: Acuerdos de Niveles de Servicio. Indicadores que se determinan para la Orden de Compra.

SGDEA: Sistema de Gestión Documental.

Elaboró: Minera de Datos
Profesional

Revisó: Coordinador Nacional

Aprobó: Coordinador Nacional

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 38 de 49

MEN: Ministerio de Educación Nacional

CNA: Consejo Nacional de Acreditación

SACES: Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
---	------------------------------	------------------------------

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 39 de 49

7. Informe de Calidad del Servicio

Durante el periodo comprendido entre el **1° al 30 del mes de septiembre** el Área de Calidad realizó el monitoreo a los profesionales que apoyan la gestión de PQRS de la Dirección de Calidad de la Educación Superior, Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (Convalidaciones, Registro Calificado), Subdirección de Inspección y Vigilancia y CNA del Ministerio de Educación Nacional, que incluyen canal de comunicaciones escritas, según registro “Seguimiento Diario de Monitoreo Comunicaciones Escritas” (V03 SGC-FR-161), que permitieron evaluar y plasmar el **10%** de la gestión diaria de cada profesional, los errores críticos y no críticos encontrados en las comunicaciones o PQRS que han sido objeto de monitoreo.

Con relación a la gestión del Canal de Atención Virtual, para el mismo periodo, el Área de Calidad realizó el monitoreo a los profesionales que apoyan la gestión especial de convalidaciones en la atención virtual, según registro “Seguimiento Diario de Monitoreo Canal Virtual” (V12 SGC-FR-53), que permitieron evaluar y plasmar entre el **10%** de la gestión diaria de cada profesional, los errores críticos y no críticos encontrados en las atenciones virtuales.

Finalmente, se analiza como parte de la medición del nivel de satisfacción, los peticionarios reiterados en cada una de las áreas que se apoya en el Ministerio, con el objeto de identificar su reiteración por una misma tipología de PQRS, así como la clara, correcta y oportuna respuesta en cada solicitud.

Gestión PQRS

En la auditoria de la gestión de PQRS (incluido la evaluación de la gestión la Mesa de ayuda de la plataforma Nuevo SACES), se efectuaron un total de trescientos cincuenta y nueve (359) monitoreos; en promedio, dieciocho (18) profesionales de veinte (20), recibió veinte (20) monitoreos, dejando una calificación general promedio de 99,97% puntos de Precisión General en Errores Críticos y 99,81% de Precisión General en Errores No Críticos. De trescientos cincuenta y nueve (359) monitoreos, trescientos cincuenta y nueve (359) se realizaron remotamente (proyecto de respuesta), 0 intrusiones y 0 al lado.

Del total de monitoreos efectuados, se encontró un total de cero (0) error crítico, donde los errores críticos representaron el 100,00% de los ítems evaluados y un total de ocho (8) errores no críticos que representan el 99,81% del total de los ítems evaluados, expuestos en los puntos 6 y 7 de este informe, respectivamente, evidenciando a nivel general los siguientes resultados:

Tabla 1. Participación Monitoreos por Agente Profesional – PQRS

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL ESCRITO								
Periodo Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitoreos Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitoreos
1° - 30 Septiembre	18	359	20	0	8	359	0	359

Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 30 de septiembre de 2023.

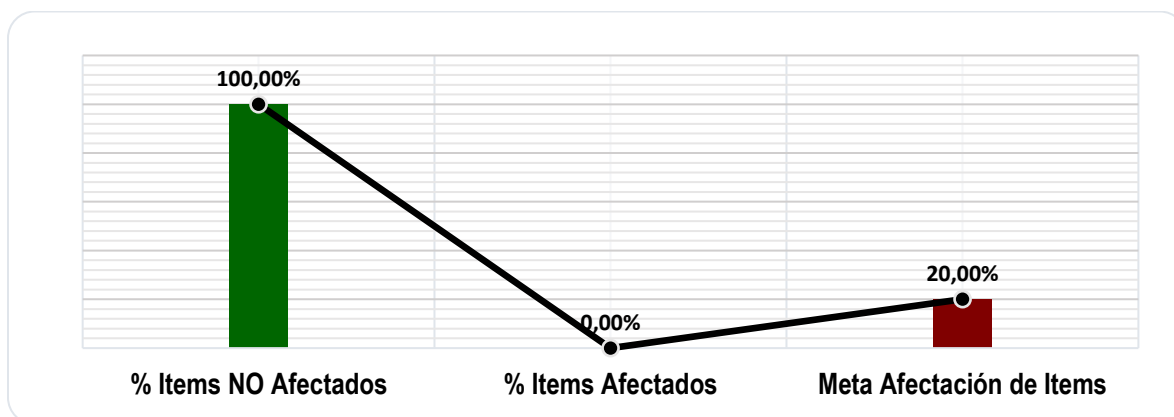
Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------

Tabla 2. Nota Global – PQRS

NOTA GLOBAL CANAL ESCRITO (PQRS)		
ITEM	META	RESULTADO
Nota Error Crítico Usuario Final (ECUF)	95,00%	100,00%
Nota Error Crítico Negocio (ECN)	90,00%	100,00%
Nota Error Crítico Cumplimiento (ECC)	95,00%	100,00%
Nota Error No Crítico (ENC)	95,00%	99,81%
NOTA ERROR CRITICO GLOBAL	95,00%	99,97%

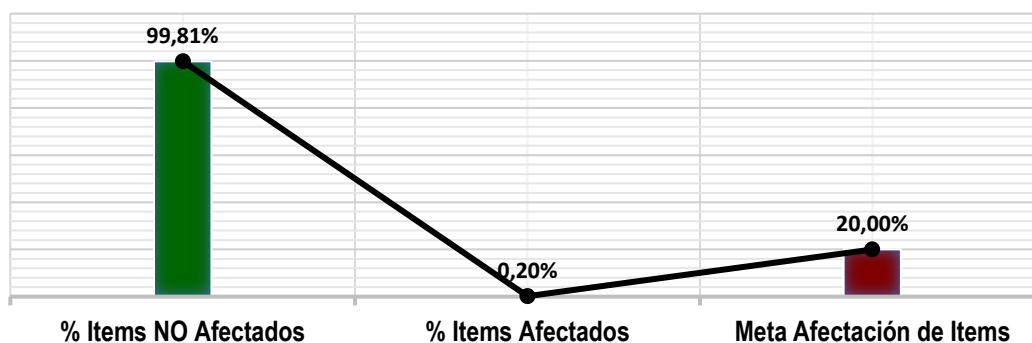
Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 30 de septiembre de 2023.

Gráfica 1. Porcentaje de afectación error crítico EC – PQRS



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 30 de septiembre de 2023.

Gráfica 2. Porcentaje de afectación error no crítico ENC - PQRS



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 30 de septiembre de 2023.

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 41 de 49

• Atención Virtual

Con relación a las auditorías en la gestión de Atención Virtual, se efectuaron un total de cuarenta y un (41) monitoreos; en promedio, dos (2) de dos (2) profesionales que apoyan esta gestión, recibió en promedio veintiuno (21) monitoreos, dejando una calificación general promedio de 100% puntos de Precisión General en Errores Críticos y 100,00% de Precisión General en Errores No Críticos. De estos cuarenta y un (41) monitoreos, cuarenta y un (41) monitoreos se realizaron remotamente (grabación atención virtual – OneDrive), cero (0) al lado y cero (0) intrusiones.

Del total de monitoreos efectuados, se encontraron un total de cero (0) errores críticos, donde los errores críticos representaron el 100% de los ítems evaluados y un total de cero (0) errores no críticos representaron el 100,00% de los ítems evaluados, expuestas en los puntos 6 y 7 de este informe, respectivamente, evidenciando a nivel general los siguientes resultados:

Tabla 3. Participación Monitoreos por Agente Profesional – Atención Virtual

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL ATENCIÓN VIRTUAL								
Periodo Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitoreos Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitoreos
1° al 30 Septiembre	2	41	21	0	0	41	0	41

Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 30 de septiembre de 2023.

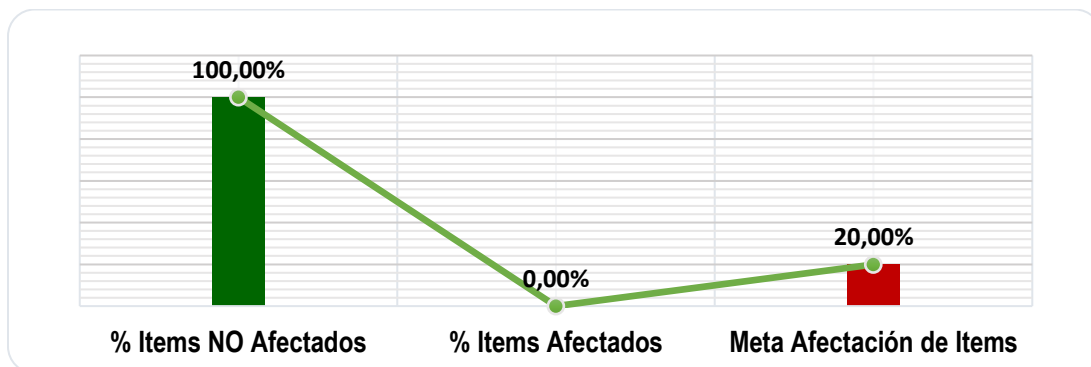
Tabla 4. Nota Global – Atención Virtual

NOTA GLOBAL CANAL ATENCIÓN VIRTUAL		
ITEM	META	RESULTADO
Nota Error Crítico Usuario Final (ECUF)	95,00%	100,00%
Nota Error Crítico Negocio (ECN)	90,00%	100,00%
Nota Error Crítico Cumplimiento (ECC)	99,50%	100,00%
Nota Error No Crítico (ENC)	95,00%	100,00%
NOTA ERROR CRITICO GLOBAL	95,00%	100,00%

Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 30 de septiembre de 2023.

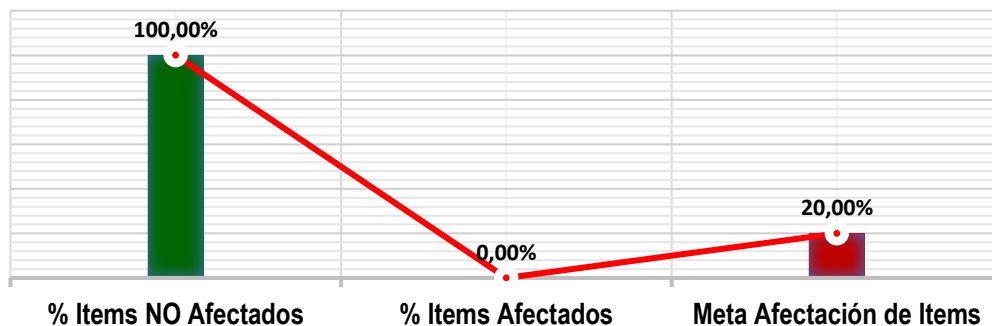
Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------

Gráfica 3. Porcentaje de afectación error crítico EC – Atención Virtual



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 30 de septiembre de 2023.

Gráfica 4. Porcentaje de afectación error no crítico ENC – Atención Virtual



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 30 de septiembre de 2023.

• 8.1 Estadísticas de Gestión de la Calidad del Servicio

Para el periodo comprendido entre el **1° y el 30 del mes de septiembre**, se efectuaron los monitoreos de calidad, correspondientes al **10%** de la productividad diaria asignada a cada profesional, generando un promedio por cada profesional de veinte (20) monitoreos en la gestión de PQRS y un promedio veintiuno (21) monitoreos en la gestión de Atención Virtual.

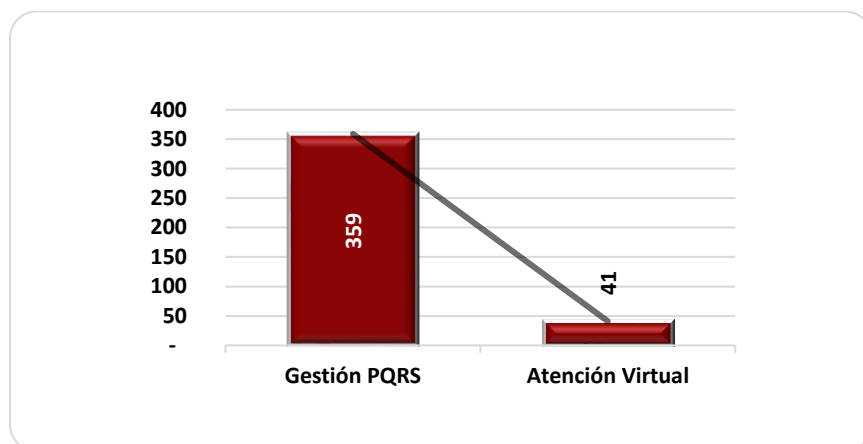
8.1.2 Monitoreos por Canal de Atención

Teniendo como referencia el Acuerdo Macro de Precios y a las gestiones realizadas durante el mes de septiembre, la gestión de PQRS con tres mil ciento cincuenta y siete (3157) y Atención Virtual con doscientos cincuenta y dos (252), para un total de tres mil cuatrocientos nueve (3409) gestiones al mes y la cual da una muestra para el mes de **septiembre** de trescientos setenta y ocho (378).



Teniendo en cuenta lo anterior, se da cumplimiento a la muestra de monitoreos del **10%**, con un total de cuatrocientos (**400**) monitoreos realizados:

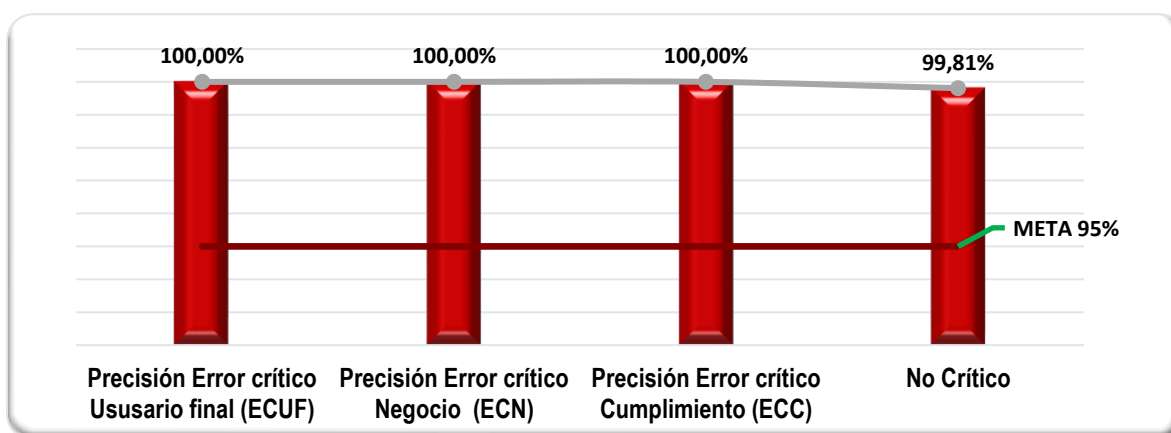
Gráfica 5. Monitoreos por Canal PQRS Vs. Atención Virtual



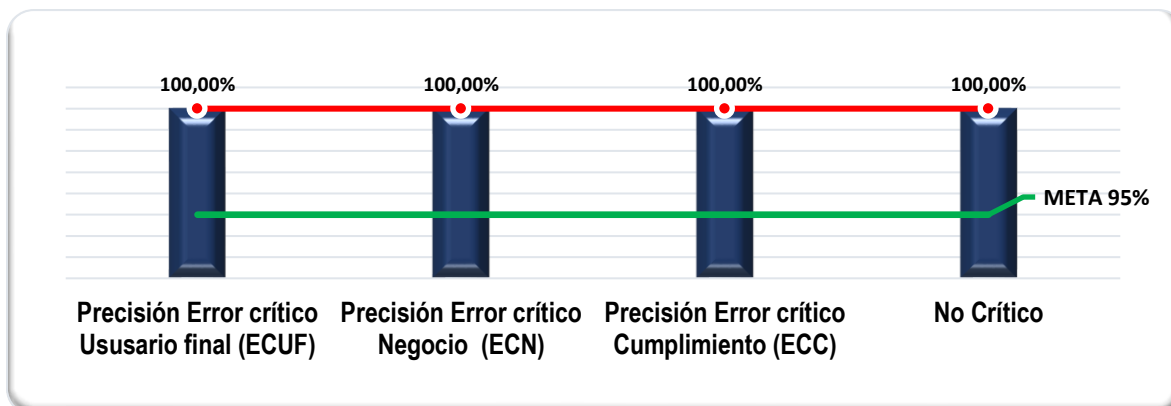
Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 30 de septiembre de 2023..

8.1.3 Porcentaje de Precisión Obtenido

Gráfica 6. Porcentaje precisión total – Canal Escrito



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 30 de septiembre de 2023.

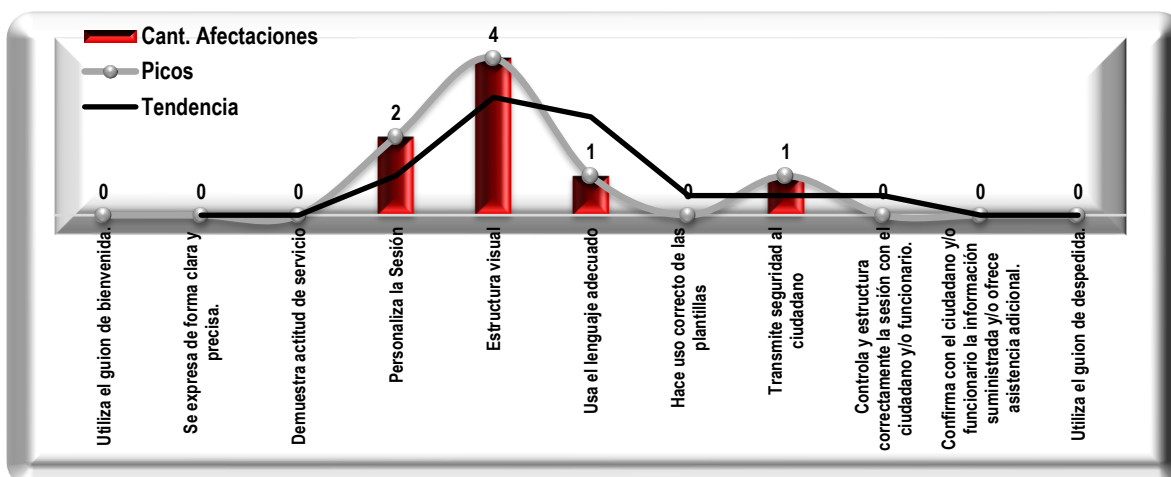
**Gráfica 7. Porcentaje precisión total – Atención Virtual**

Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 30 de septiembre de 2023.

8. Participación de Errores

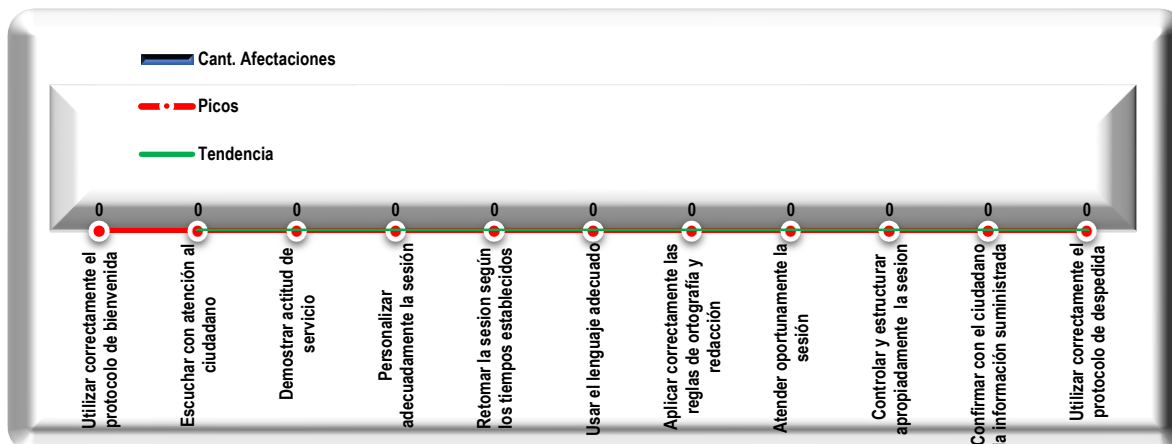
8.1. Errores No Críticos

Se presenta a continuación la relación de las afectaciones evaluadas, teniendo en cuenta que hubo participación relevante en los errores no críticos:

Gráfica 8. Participación Errores NO Críticos – Canal Escrito

Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 30 de septiembre de 2023.

Gráfica 9. Participación Errores NO Críticos – Atención Virtual

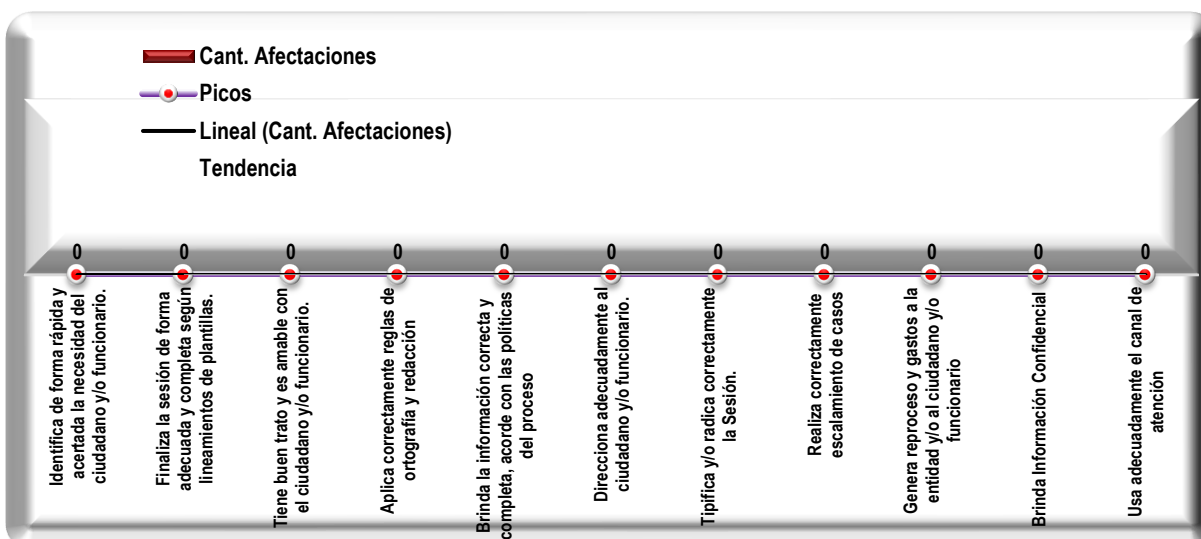


Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 30 de septiembre de 2023.

8.2. Errores Críticos

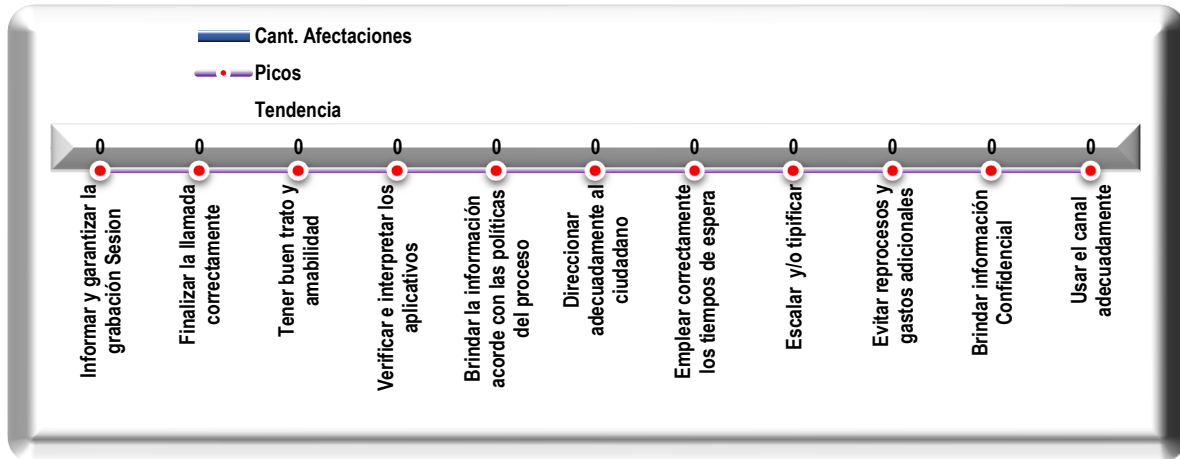
Se presenta a continuación la relación de las afectaciones evaluadas, teniendo en cuenta que hubo participación relevante en los errores críticos:

Gráfica 10. Participación Errores Críticos – Canal Escrito



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 30 de septiembre de 2023.

Gráfica 11. Participación Errores Críticos – Atención Virtual



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 30 de septiembre de 2023.

8.3. Análisis causa raíz de las afectaciones y recomendaciones

Se presenta a continuación análisis de la causa raíz de las afectaciones evaluadas, teniendo en cuenta que hubo participación relevante en los errores no críticos (ENC) durante el mes de septiembre:

Tabla 6. Análisis Causa Raíz PQRS - Atención Virtual

PDA OCTUBRE						
Tipo de Gestión	Tipo de Error	Puntos de Entrenamientos Afectados	Cant. Afectación	Causa Raíz	Recomendaciones Generales	Resultados al 30 de septiembre
PQRS	ENC	Personaliza la Sesión	2	Uso adecuado del adjetivo estimado para el peticionario, conforme al género y validación del registro del nombre del peticionario de forma correcta y completa, conforme a la petición y a la correcta consulta de los aplicativos.	1. Actualizar y validar el proyecto de respuesta, antes de enviar a aprobación (omisión en el saludo al peticionario).	99,81%
PQRS	ENC	Estructura visual	4	Conocimiento y aplicación de los lineamientos de forma de cada área. (Personal Nuevo).	2. Validar la información predeterminada en el aplicativo SGDEA, con la PQRS allegada por el ciudadano, aplicando correctamente los lineamientos de forma.	99,81%
PQRS	ENC	Usa el lenguaje adecuado	1	Se registran palabras mal escritas y/o lenguaje técnico sin explicación, precisión en la respuesta.	3. Se socializan tips de gestión en cuanto a lineamientos de forma, tipificación y uso correcto de mayúsculas y minúsculas.	99,81%
PQRS	ENC	Transmite seguridad al ciudadano	1	Transmitir seguridad al ciudadano y/o funcionario	4. Mejorar la calidad de las respuestas dadas a los usuarios, de manera que atiendan la solicitud del peticionario, realizando un análisis a fondo de las causas de la situación presentada, para realizar la intervención requerida por parte del equipo responsable de la solución.	99,81%
Promedio de Cumplimiento PDA:						99,81%

Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 30 de septiembre de 2023.

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 47 de 49

9. Medición de los niveles de satisfacción - Análisis de Clientes Reiterados

Como parte de evaluar el nivel de satisfacción en la gestión de PQRS y atención virtual, se realiza un análisis y seguimiento de los peticionarios reiterados, de la Dirección de Calidad de la Educación Superior, Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (Convalidaciones, Registro Calificado), Subdirección de Inspección y Vigilancia y CNA del Ministerio de Educación Nacional.

Este seguimiento, tuvo como resultado en la Dirección de Calidad y CNA, con cero (0) reiteraciones, Convalidaciones con veinte siete (27) reiteraciones, y Registro Calificado con dos (2) reiteraciones, SACES con cincuenta y cuatro (54) reiteraciones y Subdirección de Inspección y Vigilancia, con veintinueve (29) reiteraciones de una o más tipologías de PQRS.

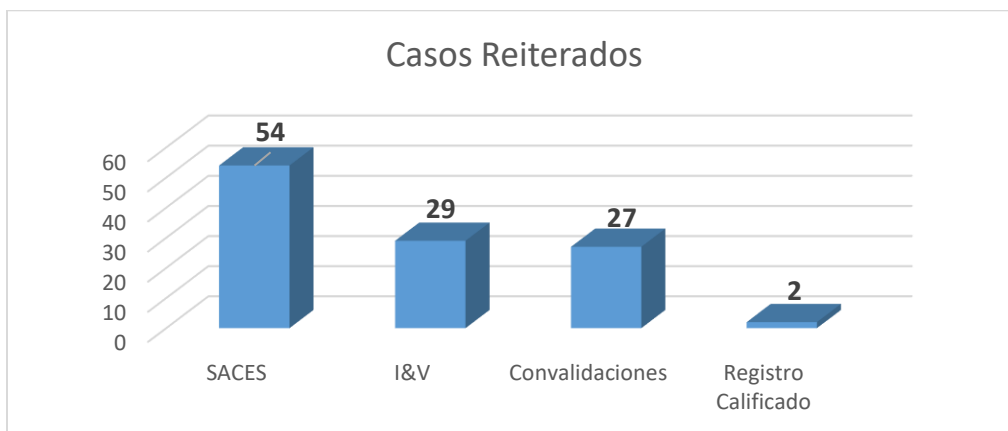
Se pudo identificar en el análisis, que las reiteraciones de SACES, en su mayoría corresponden a peticiones radicadas por Instituciones de Educación Superior – IES, y relacionadas con solicitudes de soporte técnico, consulta del estado del proceso de cada uno de sus programas académicos y atención a pares académicos en la plataforma SACES.

En cuanto a Inspección y Vigilancia, se deben a la presentación de quejas (de estudiantes o empleados de las IES) ante el MEN, relacionadas con procesos administrativos los cuales solicitan vigilancia y control por parte del Ministerio, así como respuestas de IES a los requerimientos que realiza el Ministerio.

El área de Convalidaciones se identifica que corresponden a consultas reiteradas del estado del proceso de convalidación y a la radicación de completitud de documentos que son asociadas al proceso y que sería importante tener en cuenta para validar el cumplimiento en los términos de ley que establece el proceso de convalidación del MEN para dar respuesta.

Finalmente, con el área de Registro Calificado, se evidencia que corresponde a solicitudes relacionadas a información general sobre los programas académicos, las cuales no corresponden a una reiteración sobre la misma tipología o requerimiento.

Gráfica 12. Reiterados por Dependencia



Fuente: Tipificador PQRS - BPM. Con corte del 1° al 30 de septiembre de 2023.

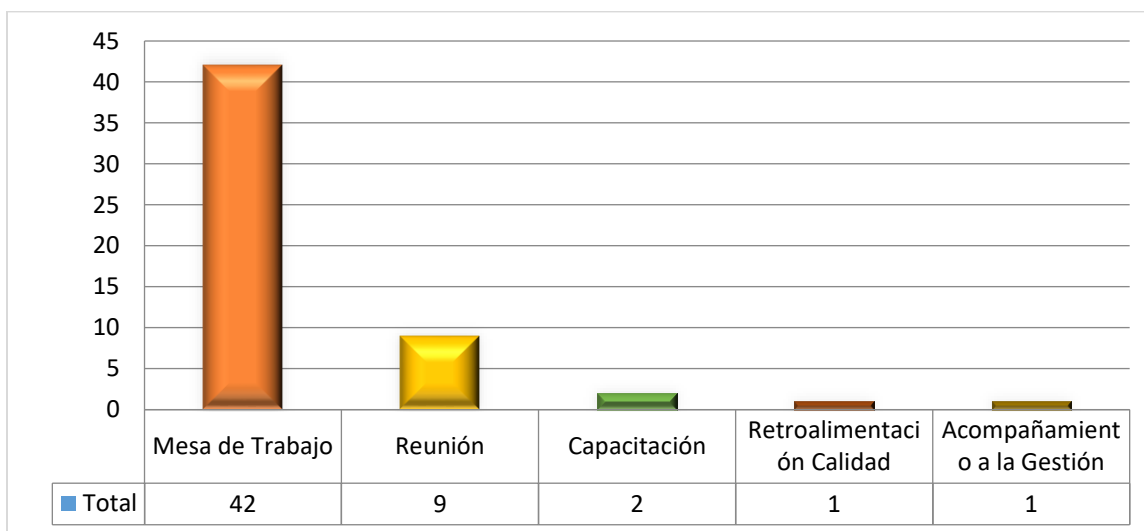
Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------



10. Participación de actividades en cada frente

A continuación, se adjunta y relaciona la participación en las diferentes actividades desarrolladas por el equipo durante el mes de septiembre:

Gráfica 12. Participación actividades en cada área



Fuente: Formato de Asistencia Actividades BPM - Proyecto MEN-PQRS. Con corte del 1° al 30 de septiembre de 2023.

Nota: Estas actividades, como capacitaciones, mesas de trabajo, reuniones, entre otras., corresponden tanto internas del equipo como externas con el MEN.

11. Presentación de aspectos relevantes de la gestión de PQRS

Cada actividad tuvo un propósito de valor, encaminado a la satisfacción y experiencia de nuestros clientes (ciudadanos y funcionarios), apoyado en procedimientos, lineamientos y recomendaciones que se detallan a continuación:

- Las muestras del presente informe mensual corresponden al periodo entre el 1° y 30 de septiembre de 2023.
- Se realizaron las retroalimentaciones de calidad a los profesionales afectados, mediante el formato de retroalimentación y video llamada, resaltando las fortalezas y las oportunidades de mejora y proporcionando tips de gestión, así como monitoreo focalizado durante el mes de septiembre, con el fin de validar los diferentes criterios de calidad en su gestión de PQRS. Cada monitoreo, se evidenció diferentes oportunidades de mejora en cuanto al buen manejo de las reglas de ortografía y redacción, personalizar la respuesta, estructura visual y el brindar información de forma correcta y completa, según lineamientos y normatividad vigente.
- Se realiza seguimiento diario a la productividad y validación del diligenciamiento de productividad en el tipificador.
- Se participó en las diferentes reuniones y capacitaciones del MEN y BPM.

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 49 de 49

12. Resultados acciones sobre la gestión de Calidad del Servicio

- 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.
- Se brinda apoyo y acompañamiento en las diferentes actividades designadas por la Dirección y Subdirección.
- Se establecen las diferentes mesas de trabajo, con el fin de identificar oportunidades de mejora y resolver las inquietudes presentadas por el equipo.
- Se realiza una reunión con el equipo de trabajo para alineación de temas internos, tecnológicos, administrativos y de talento humano.

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------



INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

PQRS MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Periodo: 01 al 31 de octubre de 2023

Contrato / Orden de Compra N° 111225



Educación

Elaboró: Minera de Datos
Profesional

Revisó: Coordinador Nacional

Aprobó: Coordinador Nacional



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 2 de 55

DATOS GENERALES

CONTRATO / ORDEN DE COMPRA N°	111225
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	08/11/2023
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Prestar servicios profesionales para la proyección de respuestas a PQRS del Viceministerio de Educación Superior del MEN. Informar los resultados de los agentes profesionales encargados de las PQRS de la Dirección de Calidad de la Educación Superior, Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (Convalidaciones, Registro Calificado, SACES), Subdirección de Inspección y Vigilancia y CNA del Ministerio de Educación, durante el mes de octubre de 2023. Contempla el seguimiento de productividad, bajo las cuotas de cumplimiento asignadas por las áreas para los anteriores procesos.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	01 al 31 de octubre de 2023
PRESENTADO POR:	Luisa Fernanda Benavides
ENTREGADO A:	Luis Bernardo Carrillo - Maritza Yolima Gómez
INFORME N°:	005



Tabla de Contenido

1.	Datos Generales de la campaña.....	4
2.	Procesos y cantidades de PQRS gestionadas.....	4
3.	Detalle de PQRS gestionada por proceso	6
4.	Principales tipologías de PQRS	8
5.	Presentación de Aspectos Relevantes.	45
6.	Glosario de términos.....	45
7.	Informe de Calidad del Servicio	46
8.	Participación de Errores	50
9.	Medición de los niveles de satisfacción - Análisis de Clientes Reiterados	53
10.	Participación de actividades en cada frente	54
11.	Presentación de aspectos relevantes de la gestión de PQRS	55
12.	Resultados acciones sobre la gestión de Calidad del Servicio.....	55

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 4 de 55

1. Datos Generales de la campaña.

La campaña PQRS MEN tiene la siguiente distribución de personal:

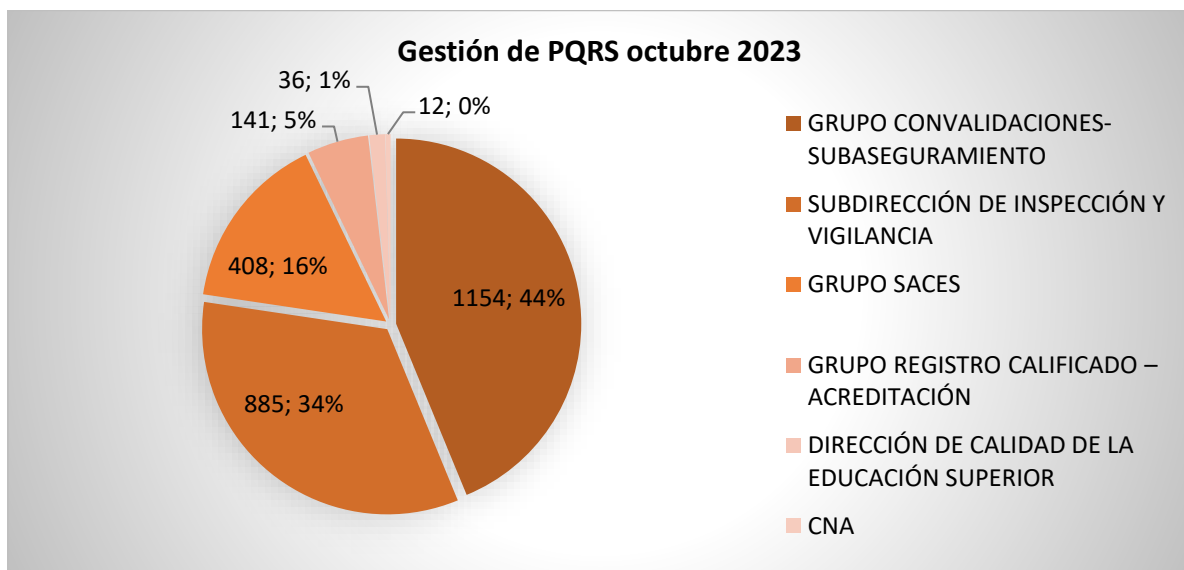


Gráfico1: Distribución de personal PQRS - fuente: Elaboración Propia.

2. Procesos y cantidades de PQRS gestionadas.

El equipo de agentes profesionales logró atender durante los 21 días del mes de octubre **2.636 PQRS**, gestionando proyectos de respuesta por procesos de la siguiente manera:

Grafica 1. Gestión de PQRS del 01 al 31 de octubre de 2023



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

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------



Dependencia	Observaciones
GRUPO CONVALIDACIONES	Durante el mes de octubre, los agentes profesionales, realizaron normalmente la gestión de PQRS. Las dos agentes profesionales, realizan las atenciones virtuales asignadas. Adicional, la agente profesional Erika Natalia Ramírez, realiza la gestión y apoyo en la revisión y edición de actos administrativos.
SUBDIRECCION DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	Durante el mes de octubre, los agentes profesionales realizaron normalmente la gestión de PQRS.
GRUPO REGISTRO CALIFICADO	EQUIPO SACES Los agentes profesionales designados, realizaron las actividades de: • Atención de PQRS por el SGDEA • Respuesta de mesa de ayuda • Revisión de correo nuevo SACES • Cargue y sincronización de resoluciones • Revisión de actividades de pares académicos EQUIPO PQRS REGISTRO CALIFICADO Los agentes profesionales de este frente realizaron normalmente la gestión de PQRS. Se realizan mesas de trabajo para aclaración de inquietudes. La agente profesional Sandra Rojas, continúa apoyando la gestión de correos y PQRS de la profesional Liliana Najar, según las indicaciones recibidas.
CNA	La agente profesional Erika Liliana Pérez, gestiona PQRS y brinda apoyo en Análisis de completitud del programas de pregrado, elaboración de matriz de documentos, Revisión de información en SNIES HECCA y SACES RC, edición del documento Excel base de datos, procesos acreditación pregrados y participación en capacitaciones solicitadas por el proceso.

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 6 de 55

3. Detalle de PQRS gestionada por proceso

3.1 Estadística acumulada de PQRS por Proceso

El siguiente cuadro resume la cantidad de PQRS gestionados por agente profesional en el mes de octubre, teniendo en cuenta que se gestionaron **21 días** hábiles disponibles en el mes:

Tabla 1. Descripción de asignación de PQRS

DEPENDENCIA	AGENTE - PROFESIONAL	TOTAL PQRS por Agente (Octubre 2023)
GRUPO CONVALIDACIONES	ALEXANDRA CARPETA	354
	ALBERTH HERRERA	393
	MELISSA LUCIO	405
	MAIRA RODRIGUEZ	2
DIRECCIÓN DE CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR	FABIAN MARTINEZ	36
GRUPO REGISTRO CALIFICADO	LUISA RODRIGUEZ	60
	SANDRA ROJAS	37
	ELKIN FREDY VELANDIA	44
GRUPO SACES	ANNY CAMILA GOMEZ	16
	DENIS LIZETH PARDO	103
	CAROLINA SOLANO	126
	DANIEL JOSE HERNANDEZ	124
	ANDRES TORRES	34
	LORENA GOMEZ	5
SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	CESAR GARCIA	236
	ANDREA BENAVIDES	207
	LINA SUAREZ	222
	HENRY PADILLA	220
CNA	ERIKA LILIANA PEREZ	12
		2636

3.1.1 Grupo Convalidaciones

El equipo de agentes profesionales de Convalidaciones gestionó **1.154 PQRS**.

Durante este mes, las agentes profesionales brindaron apoyo en tareas asignadas por la Subdirección de la siguiente manera:

- La agente profesional Erika Natalia Ramírez apoyó la revisión y edición de **420** actos administrativos, los demás agentes gestionaron PQRS
- En cuanto a la gestión de atención virtual, se atendieron **252 citas** durante el mes, programadas por la UAC a través de la herramienta Teams. Las atenciones fueron realizadas por las profesionales Erika Ramirez y Maira Rodriguez.

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 7 de 55

3.1.2 Dirección de Calidad de la Educación Superior

El agente profesional asignado para la Dirección gestionó **36 PQRS**.

Por necesidad del área, el agente profesional realizó apoyo a la Dirección en las siguientes actividades:

- Depuración de bases de datos convalidaciones y envíos a salas

3.1.3 Grupo Registro Calificado

El equipo de agentes profesionales de Registro Calificado gestionó **141 PQRS**

- Durante este mes, los agentes profesionales, gestionaron las PQRS relacionadas con el Decreto 1174 de 2023, autonomía universitaria, consultas SNIES, modificaciones RC, entre otros temas.
- La agente profesional Sandra Rojas, se encuentra apoyando a la profesional Liliana Najjar, con la revisión y reenvío de correos a la UAC y gestión de PQRS sobre aplazamiento de visitas, pagos honorarios, viáticos, entre otros.

3.1.4 Grupo SACES

El equipo de agentes profesionales de SACES gestionó **408 PQRS**

Durante este mes, los agentes profesionales brindaron apoyo en tareas asignadas de la siguiente manera:

- **266** respuestas a través de mesa de ayuda
- **200** Gestión y respuestas de correos nuevo SACES
- **506** cargue y sincronización de resoluciones en la plataforma Antiguo SACES y sincronización a SNIES
- **259** Revisión de resoluciones cargadas en plataforma antiguo y nuevo SACES
- Revisión de **804** instancias de pares académicos en la plataforma nuevo saces
- Atención virtual remota a instituciones de educación superior y con IES
- Sesiones con abogados y secretarios de sala

3.1.5 Subdirección de Inspección y Vigilancia

El equipo de agentes profesionales de Inspección y Vigilancia gestionó **885 PQRS**.

- El proceso se encuentra estable en la gestión y respuesta de las PQRS asignadas.

3.1.6 CNA Acreditación

Durante este mes, la agente profesional Erika Liliana Pérez, gestionó **12 PQRS** y brindó apoyo en tareas asignadas de la siguiente manera:

- Corrección de completitud de información de procesos de acreditación de pregrado y preselección de pares CNA
- Revisiones de procesos de renovación de acreditación CNA
- Revisión de información en SNIES HECCA y SACES RC
- Revisión de anexos, informe de autoevaluación, cuadros maestros y soportes

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------

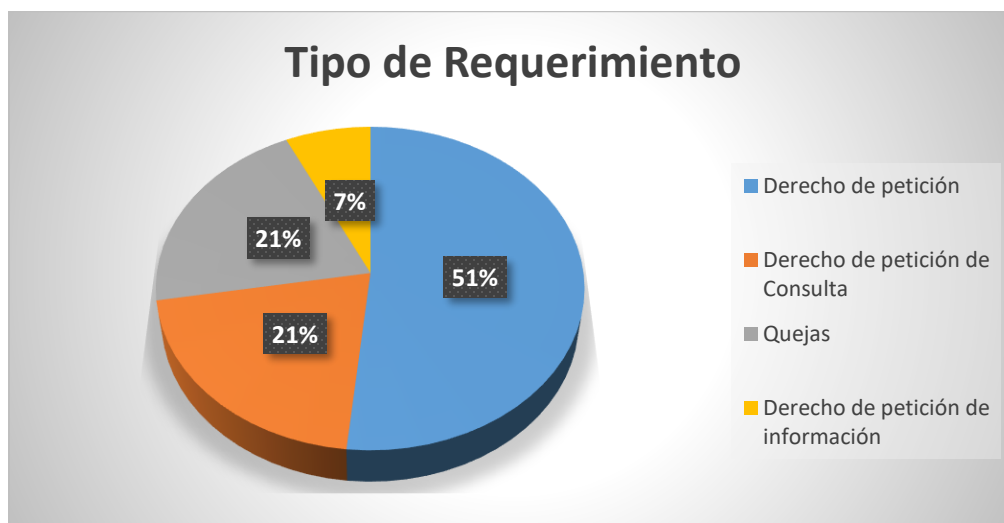


- Revisiones y completitud de información para resoluciones de acreditación CNA
- Revisión y seguimiento a los programas presentados por primera vez en el CNA
- Revisión de insumos jurídicos para proceso de acreditación

4. Principales tipologías de PQRS

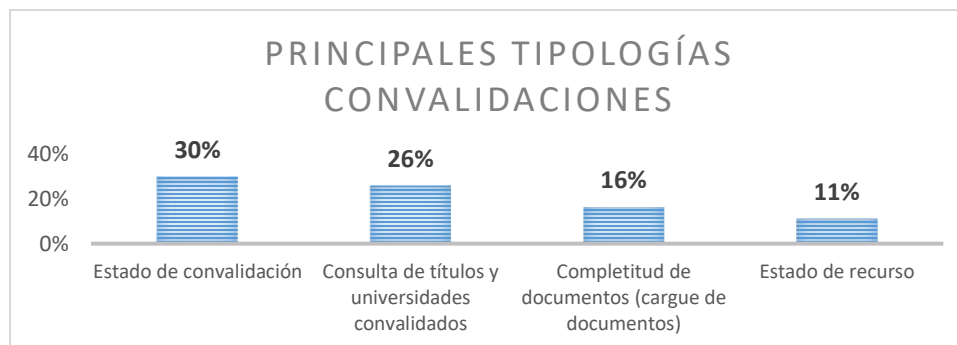
De las **2.636 PQRS** gestionadas, el **97%** están concentrados en los siguientes tipos de requerimientos:

- Derecho de Petición
- Derecho de Petición de consulta
- Quejas.
- Derecho de Petición de información



De las **1.154 PQRS** gestionadas del proceso de Convalidaciones, el **84%** están concentradas en 4 tipologías:

- Estado de Convalidación
- Consulta de títulos y universidades convalidados
- Completitud de documentos de Convalidaciones
- Estado de recurso





FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 9 de 55

• Principales casos de PQRS Convalidaciones

Estado de convalidación	Consulta de títulos y universidades convalidados	Compleitud de documentos	Estado del Recurso
2023-ER-807712	2023-ER-807685	2023-ER-807561	2023-ER-807633
2023-ER-807566	2023-ER-807630	2023-ER-807376	2023-ER-809077
2023-ER-807433	2023-ER-807625	2023-ER-807315	2023-ER-809055
2023-ER-807383	2023-ER-807318	2023-ER-806287	2023-ER-809001
2023-ER-806959	2023-ER-806154	2023-ER-806265	2023-ER-809005
2023-ER-803675	2023-ER-803735	2023-ER-803404	2023-ER-808970
2023-ER-803661	2023-ER-809550	2023-ER-809281	2023-ER-804999
2023-ER-803611	2023-ER-805823	2023-ER-810008	2023-ER-804708
2023-ER-809587	2023-ER-795232	2023-ER-811042	2023-ER-809632
2023-ER-809219	2023-ER-789165	2023-ER-768920	2023-ER-792564
2023-ER-809107	2023-ER-799643	2023-ER-794641	2023-ER-792157
2023-ER-804857	2023-ER-775766	2023-ER-789362	2023-ER-802386
2023-ER-804794	2023-ER-767401	2023-ER-785154	2023-ER-801940
2023-ER-809750	2023-ER-785545	2023-ER-796576	2023-ER-801328
2023-ER-809746	2023-ER-760687	2023-ER-796576	2023-ER-798368
2023-ER-809639	2023-ER-802371	2023-ER-787040	2023-ER-797144
2023-ER-809094	2023-ER-802285	2023-ER-798089	2023-ER-797075
2023-ER-810075	2023-ER-802280	2023-ER-801903	2023-ER-801812
2023-ER-811012	2023-ER-802251	2023-ER-798406	2023-ER-796087
2023-ER-811031	2023-ER-802221	2023-ER-791919	2023-ER-794308
2023-ER-804672	2023-ER-802214	2023-ER-790293	2023-ER-792080
2023-ER-804222	2023-ER-802019	2023-ER-789969	2023-ER-791673
2023-ER-804222	2023-ER-801233	2023-ER-789651	2023-ER-791405
2023-ER-795375	2023-ER-801163	2023-ER-792442	2023-ER-798449



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 10 de 55

2023-ER-794231	2023-ER-800952	2023-ER-789776	2023-ER-798001
2023-ER-783741	2023-ER-800937	2023-ER-765101	2023-ER-790797
2023-ER-792636	2023-ER-800675	2023-ER-764975	2023-ER-790789
2023-ER-792690	2023-ER-800408	2023-ER-785136	2023-ER-778423
2023-ER-792883	2023-ER-800314	2023-ER-793962	2023-ER-786099
2023-ER-781607	2023-ER-796995	2023-ER-791222	2023-ER-786066
2023-ER-779996	2023-ER-796205	2023-ER-785136	2023-ER-786021
2023-ER-788385	2023-ER-796194	2023-ER-798461	2023-ER-783734
2023-ER-776601	2023-ER-796182	2023-ER-798448	2023-ER-779695
2023-ER-789166	2023-ER-796130	2023-ER-798101	2023-ER-779234
2023-ER-801905	2023-ER-792664	2023-ER-785150	2023-ER-779206
2023-ER-798814	2023-ER-792460	2023-ER-798439	2023-ER-779201
2023-ER-771943	2023-ER-793061	2023-ER-798437	2023-ER-779108
2023-ER-802196	2023-ER-793072	2023-ER-798479	2023-ER-761977
2023-ER-801636	2023-ER-793159	2023-ER-798441	2023-ER-785694
2023-ER-800450	2023-ER-793226	2023-ER-795328	2023-ER-785448
2023-ER-798425	2023-ER-793409	2023-ER-794497	2023-ER-786820
2023-ER-798413	2023-ER-800306	2023-ER-791169	2023-ER-778343
2023-ER-798083	2023-ER-800022	2023-ER-790682	2023-ER-778200
2023-ER-797697	2023-ER-794175	2023-ER-794675	2023-ER-778194
2023-ER-797318	2023-ER-794186	2023-ER-788714	2023-ER-786185
2023-ER-783221	2023-ER-708488	2023-ER-788714	2023-ER-765154
2023-ER-783170	2023-ER-798861	2023-ER-793635	2023-ER-765247
2023-ER-802868	2023-ER-767401	2023-ER-790075	2023-ER-765234
2023-ER-794176	2023-ER-796084	2023-ER-789484	2023-ER-765061
2023-ER-799598	2023-ER-794633	2023-ER-786093	2023-ER-775792
2023-ER-799632	2023-ER-794149	2023-ER-784487	2023-ER-775804



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 11 de 55

2023-ER-799710	2023-ER-791730	2023-ER-779778	2023-ER-765933
2023-ER-800055	2023-ER-791497	2023-ER-779665	2023-ER-775640
2023-ER-801883	2023-ER-791448	2023-ER-779660	2023-ER-775256
2023-ER-801931	2023-ER-798454	2023-ER-779611	2023-ER-775100
2023-ER-801936	2023-ER-796471	2023-ER-779242	2023-ER-774939
2023-ER-801937	2023-ER-784879	2023-ER-787075	2023-ER-766529
2023-ER-801938	2023-ER-798088	2023-ER-785231	2023-ER-775929
2023-ER-802868	2023-ER-798086	2023-ER-772602	2023-ER-772451
2023-ER-802873	2023-ER-795967	2023-ER-784909	2023-ER-771150
2023-ER-799622	2023-ER-795662	2023-ER-784909	2023-ER-774717
2023-ER-799510	2023-ER-795656	2023-ER-784680	2023-ER-771109
2023-ER-799189	2023-ER-795656	2023-ER-783666	2023-ER-770779
2023-ER-794436	2023-ER-795557	2023-ER-783655	2023-ER-770511
2023-ER-792201	2023-ER-795521	2023-ER-783643	2023-ER-769153
2023-ER-791558	2023-ER-795454	2023-ER-777893	2023-ER-763854
2023-ER-798447	2023-ER-795549	2023-ER-777812	2023-ER-765978
2023-ER-787018	2023-ER-795277	2023-ER-777699	2023-ER-766312
2023-ER-798079	2023-ER-779680	2023-ER-777657	2023-ER-766001
2023-ER-798769	2023-ER-794198	2023-ER-777586	2023-ER-765998
2023-ER-796603	2023-ER-790255	2023-ER-786141	2023-ER-766546
2023-ER-795509	2023-ER-789880	2023-ER-786385	2023-ER-763743
2023-ER-796744	2023-ER-789200	2023-ER-765899	2023-ER-763805
2023-ER-790424	2023-ER-788950	2023-ER-765226	2023-ER-760653
2023-ER-790182	2023-ER-777831	2023-ER-772424	2023-ER-765248
2023-ER-784519	2023-ER-788278	2023-ER-772602	2023-ER-758494
2023-ER-795288	2023-ER-788248	2023-ER-775898	2023-ER-757527
2023-ER-794680	2023-ER-794259	2023-ER-772301	2023-ER-761276



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 12 de 55

2023-ER-794596	2023-ER-788557	2023-ER-753725	2023-ER-760977
2023-ER-794486	2023-ER-788557	2023-ER-679959	2023-ER-756594
2023-ER-789185	2023-ER-786055	2023-ER-679891	2023-ER-755616
2023-ER-789175	2023-ER-785979	2023-ER-766212	2023-ER-756251
2023-ER-772530	2023-ER-784688	2023-ER-766476	2023-ER-753759
2023-ER-766968	2023-ER-784583	2023-ER-766543	2023-ER-749956
2023-ER-787842	2023-ER-779689	2023-ER-767064	2023-ER-752685
2023-ER-793404	2023-ER-778998	2023-ER-777475	2023-ER-751689
2023-ER-794684	2023-ER-761537	2023-ER-772407	2023-ER-751618
2023-ER-789051	2023-ER-765921	2023-ER-772363	2023-ER-751414
2023-ER-786868	2023-ER-765937	2023-ER-768395	2023-ER-754764
2023-ER-787886	2023-ER-780004	2023-ER-772941	2023-ER-754081
2023-ER-788322	2023-ER-780062	2023-ER-770920	2023-ER-753705
2023-ER-784519	2023-ER-780361	2023-ER-770491	2023-ER-753252
2023-ER-780730	2023-ER-780867	2023-ER-769870	2023-ER-754963
2023-ER-779822	2023-ER-780931	2023-ER-769281	2023-ER-527817
2023-ER-779225	2023-ER-787156	2023-ER-766851	2023-ER-752843
2023-ER-778758	2023-ER-787054	2023-ER-768138	2023-ER-750667
2023-ER-778687	2023-ER-785670	2023-ER-767806	2023-ER-529994
2023-ER-779933	2023-ER-785567	2023-ER-767760	2023-ER-701639
2023-ER-782723	2023-ER-785546	2023-ER-767464	2023-ER-744169
2023-ER-782056	2023-ER-785240	2023-ER-765957	2023-ER-749956
2023-ER-787328	2023-ER-785080	2023-ER-767711	2023-ER-749391
2023-ER-788335	2023-ER-785460	2023-ER-766860	2023-ER-746254
2023-ER-767464	2023-ER-785460	2023-ER-766577	2023-ER-745263
2023-ER-785745	2023-ER-785458	2023-ER-764527	2023-ER-744049
2023-ER-788450	2023-ER-785439	2023-ER-760465	2023-ER-749037



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 13 de 55

2023-ER-788520	2023-ER-785241	2023-ER-747133	2023-ER-740418
2023-ER-785098	2023-ER-776660	2023-ER-746758	2023-ER-743284
2023-ER-777853	2023-ER-785535	2023-ER-763652	2023-ER-743780
2023-ER-788038	2023-ER-780887	2023-ER-763710	2023-ER-737698
2023-ER-778473	2023-ER-781086	2023-ER-763977	2023-ER-737599
2023-ER-778369	2023-ER-782452	2023-ER-764080	2023-ER-737560
2023-ER-778122	2023-ER-783754	2023-ER-763589	2023-ER-738860
2023-ER-778118	2023-ER-784353	2023-ER-765243	2023-ER-736610
2023-ER-778092	2023-ER-784726	2023-ER-757011	2023-ER-698605
2023-ER-777941	2023-ER-784880	2023-ER-761880	2023-ER-736416
2023-ER-784824	2023-ER-785466	2023-ER-762088	2023-ER-736253
2023-ER-783686	2023-ER-784901	2023-ER-762143	2023-ER-736147
2023-ER-772530	2023-ER-785807	2023-ER-762151	2023-ER-734620
2023-ER-783568	2023-ER-785863	2023-ER-761340	2023-ER-733822
2023-ER-776280	2023-ER-785867	2023-ER-761261	2023-ER-733627
2023-ER-772368	2023-ER-786269	2023-ER-761179	2023-ER-733381
2023-ER-771907	2023-ER-778392	2023-ER-760946	2023-ER-728316
2023-ER-777615	2023-ER-784815	2023-ER-760752	2023-ER-725943
2023-ER-772530	2023-ER-784651	2023-ER-762577	2023-ER-730204
2023-ER-785833	2023-ER-783669	2023-ER-762707	2023-ER-729220
2023-ER-786589	2023-ER-783530	2023-ER-754847	2023-ER-725799
2023-ER-786681	2023-ER-777843	2023-ER-758591	2023-ER-725796
2023-ER-785909	2023-ER-777831	2023-ER-759022	2023-ER-685624
2023-ER-781212	2023-ER-768327	2023-ER-758887	2023-ER-726755
2023-ER-780556	2023-ER-780122	2023-ER-756663	2023-ER-723616
2023-ER-784366	2023-ER-777230	2023-ER-742037	
2023-ER-781299	2023-ER-772620	2023-ER-756266	



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 14 de 55

2023-ER-772679	2023-ER-776660	2023-ER-759976
2023-ER-765930	2023-ER-775817	2023-ER-759352
2023-ER-765057	2023-ER-775304	2023-ER-756971
2023-ER-749383	2023-ER-766397	2023-ER-752501
2023-ER-761525	2023-ER-766991	2023-ER-751430
2023-ER-766424	2023-ER-776505	2023-ER-751011
2023-ER-766671	2023-ER-776730	2023-ER-750884
2023-ER-766968	2023-ER-768804	2023-ER-753240
2023-ER-772341	2023-ER-772377	2023-ER-753093
2023-ER-768042	2023-ER-770961	2023-ER-755063
2023-ER-768057	2023-ER-771986	2023-ER-755263
2023-ER-768098	2023-ER-772078	2023-ER-748332
2023-ER-761475	2023-ER-771418	2023-ER-745994
2023-ER-775987	2023-ER-771303	2023-ER-749063
2023-ER-776205	2023-ER-770929	2023-ER-747401
2023-ER-776280	2023-ER-770098	2023-ER-744862
2023-ER-769349	2023-ER-769543	2023-ER-744598
2023-ER-776283	2023-ER-769531	2023-ER-744204
2023-ER-762521	2023-ER-768804	2023-ER-746473
2023-ER-777484	2023-ER-771927	2023-ER-747374
2023-ER-777092	2023-ER-768980	2023-ER-747330
2023-ER-772368	2023-ER-762521	2023-ER-747133
2023-ER-772341	2023-ER-762496	2023-ER-745315
2023-ER-772335	2023-ER-765938	2023-ER-745313
2023-ER-772208	2023-ER-767471	2023-ER-740126
2023-ER-771137	2023-ER-765950	2023-ER-740004
2023-ER-771907	2023-ER-738214	2023-ER-739930



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 15 de 55

2023-ER-773068	2023-ER-759147	2023-ER-742326
2023-ER-772860	2023-ER-767376	2023-ER-742256
2023-ER-772730	2023-ER-767357	2023-ER-742037
2023-ER-772152	2023-ER-764967	2023-ER-742047
2023-ER-769549	2023-ER-763920	2023-ER-741513
2023-ER-771139	2023-ER-762521	2023-ER-738764
2023-ER-770687	2023-ER-759617	2023-ER-736927
2023-ER-770654	2023-ER-759669	2023-ER-737000
2023-ER-770644	2023-ER-760157	2023-ER-738809
2023-ER-769844	2023-ER-760590	2023-ER-734589
2023-ER-769698	2023-ER-763891	2023-ER-733577
2023-ER-769549	2023-ER-762496	2023-ER-733053
2023-ER-769514	2023-ER-762490	2023-ER-732997
2023-ER-769377	2023-ER-760666	2023-ER-732879
2023-ER-761202	2023-ER-760387	2023-ER-731008
2023-ER-771596	2023-ER-763266	2023-ER-730966
2023-ER-771584	2023-ER-761259	2023-ER-730925
2023-ER-771901	2023-ER-761171	2023-ER-730276
2023-ER-769059	2023-ER-760891	2023-ER-731362
2023-ER-769012	2023-ER-750828	2023-ER-728397
2023-ER-769076	2023-ER-762613	2023-ER-728241
2023-ER-768907	2023-ER-757807	2023-ER-728447
2023-ER-768896	2023-ER-756470	2023-ER-727589
2023-ER-768713	2023-ER-756375	2023-ER-730865
2023-ER-768686	2023-ER-750842	2023-ER-728040
2023-ER-768588	2023-ER-738214	2023-ER-728033
2023-ER-768459	2023-ER-712979	2023-ER-725674



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 16 de 55

2023-ER-768169	2023-ER-758965	2023-ER-725439
2023-ER-772052	2023-ER-759004	2023-ER-725888
2023-ER-771649	2023-ER-752902	2023-ER-723455
2023-ER-767592	2023-ER-750352	2023-ER-722362
2023-ER-766729	2023-ER-752364	2023-ER-721532
2023-ER-768241	2023-ER-752138	
2023-ER-765946	2023-ER-751985	
2023-ER-767617	2023-ER-751194	
2023-ER-767813	2023-ER-751043	
2023-ER-767503	2023-ER-750866	
2023-ER-767401	2023-ER-745091	
2023-ER-766524	2023-ER-752927	
2023-ER-767294	2023-ER-755280	
2023-ER-766463	2023-ER-755674	
2023-ER-766686	2023-ER-754660	
2023-ER-766575	2023-ER-750020	
2023-ER-766570	2023-ER-753080	
2023-ER-766565	2023-ER-753053	
2023-ER-764658	2023-ER-753306	
2023-ER-762413	2023-ER-753539	
2023-ER-763559	2023-ER-692216	
2023-ER-754992	2023-ER-750585	
2023-ER-762519	2023-ER-750585	
2023-ER-760501	2023-ER-750461	
2023-ER-746655	2023-ER-749134	
2023-ER-754821	2023-ER-749050	
2023-ER-765204	2023-ER-749481	



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 17 de 55

2023-ER-761433	2023-ER-749339
2023-ER-757890	2023-ER-748367
2023-ER-757719	2023-ER-748215
2023-ER-761936	2023-ER-747272
2023-ER-762532	2023-ER-744490
2023-ER-761120	2023-ER-743868
2023-ER-761104	2023-ER-743989
2023-ER-761044	2023-ER-743976
2023-ER-760922	2023-ER-743966
2023-ER-750712	2023-ER-746392
2023-ER-762535	2023-ER-746484
2023-ER-762944	2023-ER-748474
2023-ER-763083.3	2023-ER-748546.3
2023-ER-762769	2023-ER-748817
2023-ER-759111	2023-ER-745892
2023-ER-727672	2023-ER-741379
2023-ER-745307	2023-ER-741241
2023-ER-742326	2023-ER-741064
2023-ER-754992	2023-ER-740674
2023-ER-759852	2023-ER-747015
2023-ER-759065	2023-ER-745980
2023-ER-751063	2023-ER-746941
2023-ER-755358	2023-ER-745304
2023-ER-754314	2023-ER-742700
2023-ER-754543	2023-ER-742252
2023-ER-757474	2023-ER-739332
2023-ER-753767	2023-ER-739691



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 18 de 55

2023-ER-757535	2023-ER-739615
2023-ER-753411	2023-ER-739460
2023-ER-752163	2023-ER-739367
2023-ER-751946	2023-ER-726624
2023-ER-751918	2023-ER-737720
2023-ER-751545	2023-ER-738270
2023-ER-751471	2023-ER-738305
2023-ER-747233	2023-ER-738310
2023-ER-754810	2023-ER-738363
2023-ER-753655	2023-ER-738644
2023-ER-755166	2023-ER-738250
2023-ER-754905	2023-ER-738214
2023-ER-750014	2023-ER-726734
2023-ER-749970	2023-ER-728166
2023-ER-726151	2023-ER-737543
2023-ER-724771	2023-ER-736486
2023-ER-754992	2023-ER-736436
2023-ER-753071	2023-ER-736276
2023-ER-752929	2023-ER-736012
2023-ER-533855	2023-ER-734680
2023-ER-746635	2023-ER-734733
2023-ER-734537	2023-ER-734747
2023-ER-745050	2023-ER-734916
2023-ER-747682	2023-ER-735076
2023-ER-747655	2023-ER-735138
2023-ER-746141	2023-ER-735203
2023-ER-745933	2023-ER-734582



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 19 de 55

2023-ER-746218	2023-ER-716305
2023-ER-748312	2023-ER-735999
2023-ER-748239	2023-ER-732855
2023-ER-748148	2023-ER-732144
2023-ER-745064	2023-ER-734308
2023-ER-744979	2023-ER-734142
2023-ER-744453	2023-ER-734104
2023-ER-749012	2023-ER-734006
2023-ER-746655	2023-ER-733368
2023-ER-745357	2023-ER-733348
2023-ER-747260	2023-ER-731255
2023-ER-746723	2023-ER-728383
2023-ER-745307	2023-ER-731135
2023-ER-740037	2023-ER-726032
2023-ER-740379	2023-ER-729820
2023-ER-740824	2023-ER-728879
2023-ER-743365	2023-ER-728216
2023-ER-740009	2023-ER-725892
2023-ER-739594	2023-ER-725804
2023-ER-732003	2023-ER-725749
2023-ER-742032	2023-ER-725046
2023-ER-726173	2023-ER-723523
2023-ER-739386	2023-ER-725901
2023-ER-738280	2023-ER-725945
2023-ER-741591	2023-ER-725979
2023-ER-366275	2023-ER-725996
2023-ER-392350	2023-ER-727039



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 20 de 55

2023-ER-738256	2023-ER-726734
2023-ER-738320	2023-ER-726656
2023-ER-737952	2023-ER-724873
2023-ER-738340	2023-ER-723613
2023-ER-727672	2023-ER-723084
2023-ER-732830	2023-ER-722456
2023-ER-732827	2023-ER-722123
2023-ER-735236	
2023-ER-734418	
2023-ER-736561	
2023-ER-736988	
2023-ER-738965	
2023-ER-735035	
2023-ER-734993	
2023-ER-734480	
2023-ER-734323	
2023-ER-732812	
2023-ER-732751	
2023-ER-732655	
2023-ER-731591	
2023-ER-734116	
2023-ER-734088	
2023-ER-734047	
2023-ER-732957	
2023-ER-731007	
2023-ER-731359	
2023-ER-731520	



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 21 de 55

2023-ER-731864

2023-ER-731865

2023-ER-728563

2023-ER-728468

2023-ER-728321

2023-ER-728285

2023-ER-728239

2023-ER-727752

2023-ER-727699

2023-ER-727613

2023-ER-727263

2023-ER-727129

2023-ER-703096

2023-ER-730844

2023-ER-729812

2023-ER-727796

2023-ER-725359

2023-ER-724080

2023-ER-723536

2023-ER-726151

2023-ER-726464

2023-ER-724771

2023-ER-724771

2023-ER-723038

2023-ER-7228925

2023-ER-722834

2023-ER-722593



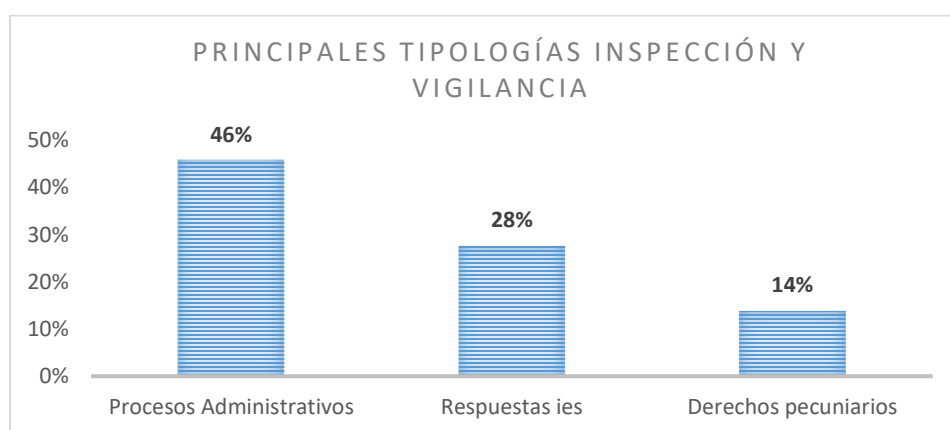
FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 22 de 55

2023-ER-721443

De las **885 PQRS** gestionadas del proceso de Inspección y vigilancia, el **87%** están concentradas en 3 tipologías:

- Procesos administrativos
- Respuestas IES
- Derechos pecuniarios



• Principales casos de PQRS Inspección y Vigilancia

Procesos Administrativos	Respuestas IES	Derechos Pecuniarios
2023-ER-805807	2023-ER-809740	2023-ER-802381
2023-ER-798894	2023-ER-809501	2023-ER-809801
2023-ER-797099	2023-ER-806264	2023-ER-806324
2023-ER-808068	2023-ER-807367	2023-ER-803961
CI-23-092377.1	2023-ER-807229	2023-ER-803272
2023-ER-791516	2023-ER-803410	2023-ER-795685
2023-ER-805152	2023-ER-801358	2023-ER-807728
2023-ER-804874	2023-ER-807165	2023-ER-796729
2023-ER-804196	2023-ER-807487	2023-ER-798480
2023-ER-808915	2023-ER-809417	2023-ER-798507
2023-ER-808352	2023-ER-798594	2023-ER-799801
2023-ER-806362	2023-ER-809465	2023-ER-800392



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 23 de 55

2023-ER-807163	2023-ER-798388	2023-ER-787125
2023-ER-806455	2023-ER-799408	2023-ER-787110
2023-ER-808370	2023-ER-805890	2023-ER-787091
2023-ER-809349	2023-ER-805935	2023-ER-787090
2023-ER-809529	2023-ER-801541	2023-ER-785052
2023-ER-801815	2023-ER-799893	2023-ER-785025
2023-ER-792836	2023-ER-804459	2023-ER-785018
2023-ER-766518	2023-ER-804853	2023-ER-785007
2023-ER-765914	2023-ER-801207	2023-ER-772743
2023-ER-766412	2023-ER-802811	2023-ER-772703
2023-ER-766508	2023-ER-801807	2023-ER-772691
2023-ER-800991	2023-ER-804236	2023-ER-789491
2023-ER-800207	2023-ER-802188	2023-ER-789127
2023-ER-799489	2023-ER-802215	2023-ER-789120
2023-ER-798085	2023-ER-801802	2023-ER-793720
2023-ER-798082	2023-ER-799325	2023-ER-784707
2023-ER-798894	2023-ER-799325	2023-ER-782106
2023-ER-802139	2023-ER-799310	2023-ER-780791
2023-ER-805807	2023-ER-795452	2023-ER-787755
2023-ER-797163	2023-ER-797839	2023-ER-780025
2023-ER-797547	2023-ER-797529	2023-ER-787076
2023-ER-798794	2023-ER-801362	2023-ER-787077
2023-ER-798443	2023-ER-800204	2023-ER-787409
2023-ER-798459	2023-ER-798558	2023-ER-786983
2023-ER-798423	2023-ER-797433	2023-ER-785017
2023-ER-797781	2023-ER-797405	2023-ER-784387
2023-ER-797754	2023-ER-797367	2023-ER-784399



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 24 de 55

2023-ER-797523	2023-ER-797230	2023-ER-783132
2023-ER-797612	2023-ER-797204	2023-ER-781666
2023-ER-797516	2023-ER-797210	2023-ER-782664
2023-ER-797473	2023-ER-796319	2023-ER-785184
2023-ER-794662	2023-ER-794111	2023-ER-780923
2023-ER-795578	2023-ER-794724	2023-ER-777419
2023-ER-794217	2023-ER-795897	2023-ER-775502
2023-ER-797787	2023-ER-794655	2023-ER-775375
2023-ER-787811	2023-ER-795939	2023-ER-775248
2023-ER-770526	2023-ER-794018	2023-ER-778441
2023-ER-797888	2023-ER-791608	2023-ER-770943
2023-ER-795011	2023-ER-790597	2023-ER-774335
2023-ER-787745	2023-ER-790555	2023-ER-765932
2023-ER-785196	2023-ER-790594	2023-ER-765323
2023-ER-794201	2023-ER-790540	2023-ER-766758
2023-ER-794058	2023-ER-793399	2023-ER-756845
2023-ER-794038	2023-ER-792856	2023-ER-764858
2023-ER-786149	2023-ER-790500	2023-ER-765925
2023-ER-793697	2023-ER-788625	2023-ER-765367
2023-ER-791862	2023-ER-788444	2023-ER-764371
2023-ER-791516	2023-ER-755300	2023-ER-762517
2023-ER-791137	2023-ER-786543	2023-ER-762165
2023-ER-791133	2023-ER-788029	2023-ER-759194
2023-ER-792752	2023-ER-789464	2023-ER-753771
2023-ER-789500	2023-ER-789801	2023-ER-762927
2023-ER-789496	2023-ER-785005	2023-ER-752442
2023-ER-790739	2023-ER-786387	2023-ER-762145



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 25 de 55

2023-ER-789208	2023-ER-785610	2023-ER-762889
2023-ER-788482	2023-ER-785645	2023-ER-741877
2023-IE-037947	2023-ER-762768	2023-ER-757980
2023-ER-785528	2023-ER-785618	2023-ER-759330
2023-ER-785525	2023-ER-786522	2023-ER-760657
2023-ER-782613	2023-ER-784358	2023-ER-755090
2023-ER-792541	2023-ER-784349	2023-ER-747844
2023-ER-790631	2023-ER-792924	2023-ER-747844
2023-ER-789637	2023-ER-788840	2023-ER-747678
2023-ER-789205	2023-ER-788768	2023-ER-746913
2023-ER-788827	2023-ER-785624	2023-ER-746357
2023-ER-788533	2023-ER-785603	2023-ER-745881
2023-ER-786966	2023-ER-785599	2023-ER-748109
2023-ER-786663	2023-ER-785569	2023-ER-737985
2023-ER-785584	2023-ER-778819	2023-ER-747195
2023-ER-780791	2023-ER-782594	2023-ER-747205
2023-ER-787130	2023-ER-782877	2023-ER-747213
2023-ER-785335	2023-ER-779760	2023-ER-747229
2023-ER-786067	2023-ER-783732	2023-ER-747239
2023-ER-785696	2023-ER-784999	2023-ER-747239
2023-ER-783760	2023-ER-783315	2023-ER-747247
2023-ER-782934	2023-ER-779979	2023-ER-747254
2023-ER-782489	2023-ER-779629	2023-ER-740082
2023-ER-783712	2023-ER-779749	2023-ER-741908
2023-ER-785573	2023-ER-779566	2023-ER-743323
2023-ER-784962	2023-ER-779540	2023-ER-730979
2023-ER-784807	2023-ER-778253	2023-ER-745318



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 26 de 55

2023-ER-784600	2023-ER-779138	2023-ER-741349
2023-ER-783712	2023-ER-779597	2023-ER-741610
2023-ER-783692	2023-ER-779664	2023-ER-733373
2023-ER-780972	2023-ER-782434	2023-ER-729846
2023-ER-783721	2023-ER-755300	2023-ER-74077
2023-ER-783575	2023-ER-773387	2023-ER-739042
2023-ER-783474	2023-ER-781455	2023-ER-737760
2023-ER-780118	2023-ER-781437	2023-ER-734484
2023-ER-782295	2023-ER-777808	2023-ER-734467
2023-ER-780252	2023-ER-780017	2023-ER-697165
2023-ER-782106	2023-ER-774948	2023-ER-736003
2023-ER-782613	2023-ER-774978	2023-ER-734019
2023-ER-784707	2023-ER-774822	2023-ER-733502
2023-ER-785056	2023-ER-773518	2023-ER-730341
2023-ER-779239	2023-ER-773244	2023-ER-713544
2023-ER-777667	2023-ER-773408	2023-ER-727275
2023-ER-775502	2023-ER-775054	2023-ER-732557
2023-ER-784110	2023-ER-770526	2023-ER-724487
2023-ER-780286	2023-ER-777705	2023-ER-724856
2023-ER-780282	2023-ER-774827	2023-ER-728130
2023-ER-779457	2023-ER-772864	2023-ER-723445
2023-ER-778742	2023-ER-770421	2023-ER-718590
2023-ER-781590	2023-ER-770143	2023-ER-696909
2023-ER-779802	2023-ER-770740	2023-ER-723096
2023-ER-779693	2023-ER-770598	2023-ER-721363
2023-ER-780025	2023-ER-770434	2023-ER-721363
2023-ER-772783	2023-ER-766839	2023-ER-721363



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 27 de 55

2023-ER-779565	2023-ER-766265
2023-ER-779163	2023-ER-770583
2023-ER-778794	2023-ER-770269
2023-ER-778708	2023-ER-770475
2023-ER-778650	2023-ER-769184
2023-ER-770898	2023-ER-769155
2023-ER-759648	2023-ER-768791
2023-ER-777332	2023-ER-768936
2023-ER-776584	2023-ER-766515
2023-ER-777487	2023-ER-772053
2023-ER-761603	2023-ER-771756
2023-ER-743510	2023-ER-768933
2023-ER-773551	2023-ER-767905
2023-ER-776873	2023-ER-766450
2023-ER-774033	2023-ER-765233
2023-ER-774040	2023-ER-764776
2023-ER-774315	2023-ER-764770
2023-ER-770936	2023-ER-764753
2023-ER-770938	2023-ER-756808
2023-ER-772490	2023-ER-765039
2023-ER-775085	2023-ER-764340
2023-ER-772477	2023-ER-757532
2023-ER-775698	2023-ER-761119
2023-ER-770785	2023-ER-761131
2023-ER-770798	2023-ER-762043
2023-ER-777880	2023-ER-763132
2023-ER-765947	2023-ER-763088



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 28 de 55

2023-ER-765948	2023-ER-762130
2023-ER-772918	2023-ER-759973
2023-ER-772859	2023-ER-758997
2023-ER-772839	2023-ER-759358
2023-ER-772674	2023-ER-759337
2023-ER-772625	2023-ER-758864
2023-ER-772619	2023-ER-758935
2023-ER-772609	2023-ER-758768
2023-ER-772409	2023-ER-758847
2023-ER-771151	2023-ER-760696
2023-ER-770633	2023-ER-760698
2023-ER-770656	2023-ER-757586
2023-ER-770512	2023-ER-757326
2023-ER-766260	2023-ER-749590
2023-ER-766284	2023-ER-754444
2023-ER-767275	2023-ER-757591
2023-ER-771087	2023-ER-754534
2023-ER-766598	2023-ER-749889
2023-ER-767486	2023-ER-749298
2023-ER-767469	2023-ER-745319
2023-ER-768834	2023-ER-753028
2023-ER-772441	2023-ER-755603
2023-ER-764846	2023-ER-745024
2023-ER-764696	2023-ER-752405
2023-ER-770398	2023-ER-749706
2023-ER-770390	2023-ER-752733
2023-ER-769672	2023-ER-752307



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 29 de 55

2023-ER-769120	2023-ER-748467
2023-ER-768775	2023-ER-748517
2023-ER-768270	2023-ER-751739
2023-ER-768268	2023-ER-748866
2023-ER-767394	2023-ER-738497
2023-ER-765911	2023-ER-746823
2023-ER-765904	2023-ER-745889
2023-ER-765906	2023-ER-742340
2023-ER-762901	2023-ER-745813
2023-ER-765963	2023-ER-744361
2023-ER-765943	2023-ER-744359
2023-ER-765909	2023-ER-744939
2023-ER-765913	2023-ER-741135
2023-ER-756298	2023-ER-739569
2023-ER-757564	2023-ER-741866
2023-ER-764978	2023-ER-739840
2023-ER-764378	2023-ER-744829
2023-ER-764089	2023-ER-743434
2023-ER-763931	2023-ER-740978
2023-ER-763407	2023-ER-741833
2023-ER-763376	2023-ER-739387
2023-ER-764696	2023-ER-737269
2023-ER-765067	2023-ER-737249
2023-ER-765161	2023-ER-738267
2023-ER-764417	2023-ER-738161
2023-ER-764311	2023-ER-737097
2023-ER-762732	2023-ER-736738



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 30 de 55

2023-ER-762533	2023-ER-737001
2023-ER-762495	2023-ER-737110
2023-ER-761020	2023-ER-736281
2023-ER-752025	2023-ER-735635
2023-ER-751987	2023-ER-736840
2023-ER-762540	2023-ER-736741
2023-ER-760091	2023-ER-738632
2023-ER-759116	2023-ER-739549
2023-ER-760650	2023-ER-739670
2023-ER-760196	2023-ER-734132
2023-ER-760110	2023-ER-732735
2023-ER-758913	2023-ER-733079
2023-ER-758589	2023-ER-732563
2023-ER-758527	2023-ER-733132
2023-ER-758038	2023-ER-730117
2023-ER-757830	2023-ER-734658
2023-ER-757843	2023-ER-736275
2023-ER-758233	2023-ER-736710
2023-ER-759445	2023-ER-732831
2023-ER-760520	2023-ER-730380
2023-ER-758573	2023-ER-728386
2023-ER-757025	2023-ER-728265
2023-ER-755670	2023-ER-726963
2023-ER-755005	2023-ER-728057
2023-ER-755681	2023-ER-728044
2023-ER-754931	2023-ER-724796
2023-ER-754837	2023-ER-728189



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 31 de 55

2023-ER-751672	2023-ER-725654
2023-ER-757475	2023-ER-723508
2023-ER-756941	2023-ER-723907
2023-ER-756790	2023-ER-726865
2023-ER-756115	2023-ER-727305
2023-ER-755982	2023-ER-727583
2023-ER-755168	2023-ER-724099
2023-ER-754786	2023-ER-724055
2023-ER-753756	2023-ER-717435
2023-ER-753755	2023-ER-721476
2023-ER-753689	2023-ER-720466
2023-ER-753085	
2023-ER-752741	
2023-ER-755147	
2023-ER-731207	
2023-ER-731237	
2023-ER-753283	
2023-ER-753535	
2023-ER-755147	
2023-ER-756698	
2023-ER-752290	
2023-ER-750903	
2023-ER-752386	
2023-ER-750195	
2023-ER-750529	
2023-ER-750015	
2023-ER-750009	



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 32 de 55

2023-ER-749960

2023-ER-749957

2023-ER-749510

2023-ER-748378

2023-ER-748411

2023-ER-746877

2023-ER-746853

2023-ER-746623

2023-ER-746842

2023-ER-749858

2023-ER-749964

2023-ER-749964

2023-ER-749972

2023-ER-748241

2023-ER-748032

2023-ER-748668

2023-ER-747571

2023-ER-747547

2023-ER-746825

2023-ER-746694

2023-ER-745814

2023-ER-745343

2023-ER-745295

2023-ER-743978

2023-ER-730960

2023-ER-731237

2023-ER-731703



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 33 de 55

2023-ER-736673

2023-ER-744569

2023-ER-709682

2023-ER-746010

2023-ER-748069

2023-ER-746081

2023-ER-695905

2023-ER-708200

2023-ER-745332

2023-ER-745271

2023-ER-744089

2023-ER-743927

2023-ER-743715

2023-ER-743715

2023-ER-743510

2023-ER-741790

2023-ER-741165

2023-ER-713544

2023-ER-725833

2023-ER-741571

2023-ER-718851

2023-ER-743345

2023-ER-695909

2023-ER-695905

2023-ER-738315

2023-ER-738215

2023-ER-738274



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 34 de 55

2023-ER-738209

2023-ER-738111

2023-ER-738208

2023-ER-738007

2023-ER-737192

2023-ER-736381

2023-ER-738282

2023-ER-737172

2023-ER-738273

2023-ER-738733

2023-ER-715068

2023-ER-738766

2023-ER-739002

2023-ER-739551

2023-ER-694070

2023-ER-736571

2023-ER-734437

2023-ER-734790

2023-ER-734402

2023-ER-733359

2023-ER-724981

2023-ER-708200

2023-ER-727289

2023-ER-734127

2023-ER-734107

2023-ER-733325

2023-ER-733372



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 35 de 55

2023-ER-735019

2023-ER-734619

2023-ER-734536

2023-ER-703470

2023-ER-714727

2023-ER-703795

2023-ER-707182

2023-ER-723612

2023-ER-735428

2023-ER-732838

2023-ER-732790

2023-ER-732754

2023-ER-733129

2023-ER-732730

2023-ER-731022

2023-ER-730319

2023-ER-729993

2023-ER-729838

2023-ER-728544

2023-ER-728473

2023-ER-728008

2023-ER-727525

2023-ER-728213

2023-ER-728555

2023-ER-727056

2023-ER-726927

2023-ER-729170



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 36 de 55

2023-ER-728442

2023-ER-725516

2023-ER-727838

2023-ER-727731

2023-ER-726027

2023-ER-725371

2023-ER-725272

2023-ER-725259

2023-ER-725167

2023-ER-720541

2023-ER-706784

2023-ER-714775

2023-ER-691439

2023-ER-718668

2023-ER-725833

2023-ER-723841

2023-ER-726985

2023-ER-722786

2023-ER-715655

2023-ER-726007

2023-ER-725980

2023-ER-725969

2023-ER-725958

2023-ER-725956

2023-ER-725950

2023-ER-725946

2023-ER-723822



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 37 de 55

2023-ER-723448

2023-ER-721813

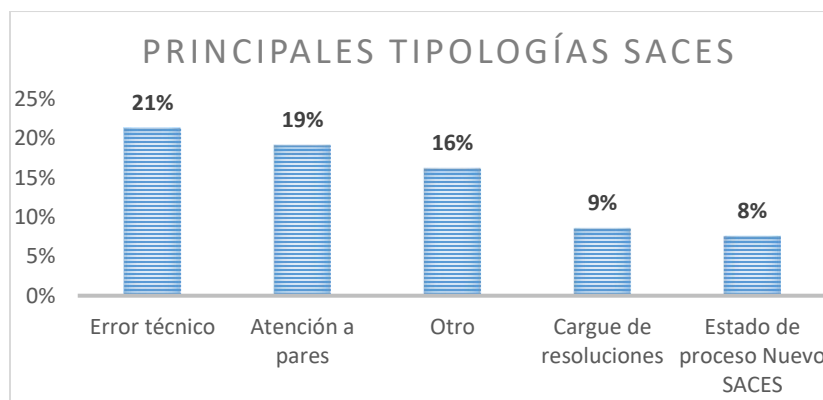
2023-ER-719518

2023-ER-714584

2023-ER-710416

De las **408 PQRS** gestionadas del proceso de SACES, el **73%** están concentradas en 5 tipologías:

- Error técnico
- Atención a pares
- Otros
- Cargue de resoluciones
- Estado de proceso Nuevo SACES



• Principales casos de PQRS SACES

Error técnico	Atención a pares	Otros	Cargue de Resoluciones	Estado Proceso SACES
2023-ER-785290	2023-ER-803843	2023-IE-037720	2023-ER-759610	2023-ER-796614
2023-ER-801433	2023-ER-808586	2023-ER-749680	2023-ER-795027	2023-ER-781800
2023-ER-807763	2023-ER-802223	2023-ER-736830	2023-ER-741902	2023-ER-780746
2023-ER-795511	2023-ER-798722	2023-ER-789457	2023-ER-751387	2023-ER-780692
2023-ER-795220	2023-ER-802193	2023-ER-759621	2023-ER-790821	2023-ER-793674
2023-ER-742114	2023-ER-785509	CS-23-111903.1	2023-ER-784669	2023-ER-793674
2023-ER-770832	2023-ER-796219	2023-ER-770465	2023-ER-777499	2023-ER-789476



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 38 de 55

2023-ER-786205	2023-ER-798336	2023-ER-798389	2023-ER-797459	2023-ER-799557
2023-ER-784541	2023-ER-789603	2023-ER-803234	2023-ER-781727	2023-ER-797649
2023-ER-784138	2023-ER-788270	2023-ER-797187	2023-ER-781085	2023-ER-794531
2023-ER-784056	2023-ER-792465	2023-ER-794132	2023-ER-779161	2023-ER-794490
2023-ER-742114	2023-ER-785534	2023-ER-797709	2023-ER-776591	2023-ER-772704
2023-ER-775807	2023-ER-770265	2023-ER-787249	2023-ER-757165	2023-ER-755553
2023-ER-756838	2023-ER-766949	2023-ER-762081	2023-ER-791152	2023-ER-755420
2023-ER-777456	2023-ER-755022	CS-23-111523.1	2023-ER-758693	2023-ER-759398
2023-ER-775282	2023-ER-786279	CS-23-111518.1	2023-ER-747263	2023-ER-779726
2023-ER-771569	2023-ER-785167	2023-ER-780964	2023-ER-752484	2023-ER-775767
2023-ER-741559	2023-ER-784579	2023-ER-778354	2023-ER-786163	2023-ER-787847
2023-ER-733690	2023-ER-785212	2023-ER-787292	2023-ER-735175	2023-ER-779726
2023-ER-746782	2023-ER-781569	2023-ER-784784	2023-ER-740458	2023-ER-748735
2023-ER-743356	2023-ER-785348	2023-ER-782893	2023-ER-732523	2023-ER-708619
2023-ER-768606	2023-ER-779669	2023-ER-754350	2023-ER-728152	2023-ER-746173
2023-ER-754085	2023-ER-762493	CS-23-110935.1	2023-ER-749361	2023-ER-746665
2023-ER-763728	2023-ER-762836	CS-23-110932.1	2023-ER-752930	2023-ER-742461
2023-ER-767113	2023-ER-762836	2023-ER-779740	2023-ER-726582	2023-ER-736493
2023-ER-767102	2023-ER-765580	2023-ER-759177	2023-ER-389391	2023-ER-721780
2023-ER-754300	2023-ER-749910	2023-ER-768153	2023-ER-726119	2023-ER-725078
2023-ER-745098	2023-ER-773561	2023-ER-757603	2023-ER-683457	2023-ER-726970
2023-ER-731914	2023-ER-750443	2023-ER-737589	2023-ER-722498	2023-ER-719525
2023-ER-743949	2023-ER-746897	2023-ER-775530	2023-ER-722592	2023-ER-727045
2023-ER-757341	2023-ER-746371	CS-23-110682.1	2023-ER-722575	2023-ER-688423
2023-ER-711803	2023-ER-754913	2023-ER-731758	2023-ER-710892	
2023-ER-711119	2023-ER-751211	2023-ER-770864	2023-ER-716858	
2023-ER-721607	2023-ER-749739	2023-ER-769114	2023-ER-712660	



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 39 de 55

2023-ER-740158	2023-ER-746763	2023-ER-757614	2023-ER-733134
2023-ER-739736	2023-ER-767610	2023-ER-755089	
2023-ER-746789	2023-ER-762518	2023-ER-766204	
2023-ER-745830	2023-ER-761302	2023-ER-744956	
2023-ER-734601	2023-ER-737154	2023-ER-743030	
2023-ER-734995	2023-ER-761641	2023-ER-732104	
2023-ER-734595	2023-ER-746905	2023-ER-751770	
2023-ER-746319	2023-ER-742896	2023-ER-725174	
2023-ER-741967	2023-ER-735995	2023-ER-767726	
2023-ER-741132	2023-ER-735879	2023-ER-761196	
2023-ER-740158	2023-ER-738825	2023-ER-757812	
2023-ER-732786	2023-ER-744989	2023-ER-758666	
2023-ER-740064	2023-ER-736506	2023-ER-737012	
2023-ER-742114	2023-ER-740859	2023-ER-723570	
2023-ER-743056	2023-ER-738207	2023-ER-727496	
2023-ER-743567	CS-23-109550.1	2023-ER-747683	
2023-ER-740128	2023-ER-727399	2023-ER-744844	
2023-ER-725312	2023-ER-719570	2023-ER-725068	
2023-ER-722863	2023-ER-727622	CS-23-109372.1	
2023-ER-735540	2023-ER-721133	CS-23-109371.1	
2023-ER-735401	2023-ER-726308	2023-ER-723566	
2023-ER-727934	2023-ER-732860	2023-ER-675265	
2023-ER-725840	2023-ER-737130	2023-ER-720400	
2023-ER-719486	2023-ER-723525	2023-ER-727712	
2023-ER-714399	2023-ER-721980	2023-ER-723395	
2023-ER-734704	2023-ER-721133	2023-ER-718785	
2023-ER-726219	2023-ER-721884	2023-ER-718345	



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 40 de 55

2023-ER-713689	2023-ER-720780	2023-ER-702551
2023-ER-721934	2023-ER-730144	2023-ER-713271
2023-ER-719396	2023-ER-724566	2023-ER-703054.3
2023-ER-736277	2023-ER-725967	2023-ER-716474
2023-ER-734599	2023-ER-715033	2023-ER-714063
2023-ER-730221	2023-ER-731185	
2023-ER-732913	2023-ER-721050	
2023-ER-730502	2023-ER-718629	
2023-ER-725781	2023-ER-713149	
2023-ER-728552	2023-ER-711778	
2023-ER-725549	2023-ER-710359	
2023-ER-720457	2023-ER-719467	
2023-ER-715602	2023-ER-727008	
2023-ER-720965	2023-ER-701940	
2023-ER-719114	2023-ER-715761	
2023-ER-715702	2023-ER-712356	
2023-ER-697144	2023-ER-712285	
2023-ER-725906		
2023-ER-708103		
2023-ER-726231		
2023-ER-726228		
2023-ER-712401		
2023-ER-700111		
2023-ER-714245		
2023-ER-713496		

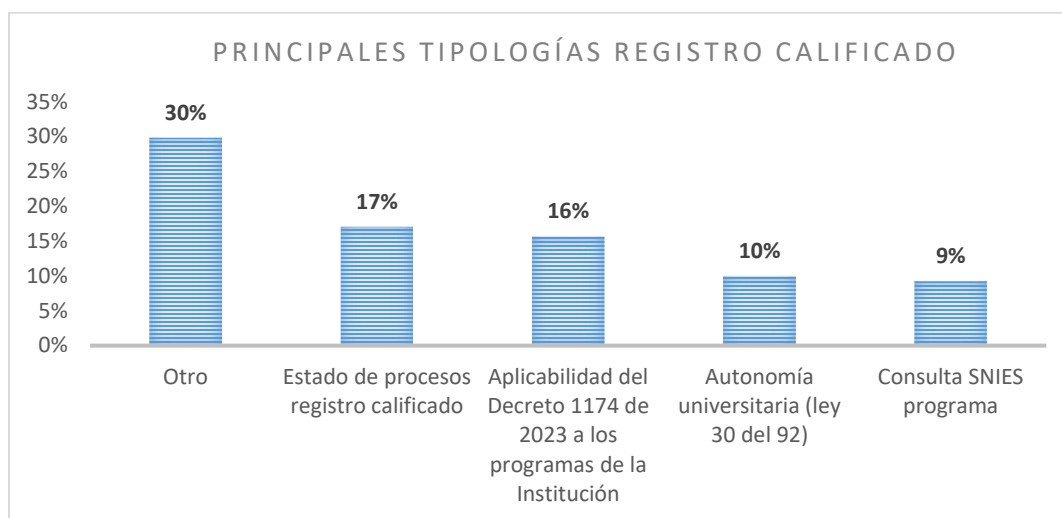


FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 41 de 55

De las **141 PQRS** gestionadas del proceso de Registro Calificado, el **82%** están concentradas en 5 tipologías:

- Otros
- Estado de procesos registro calificado
- Aplicabilidad del decreto 1174 de 2023 y otros
- Autonomía Universitaria
- Consulta SNIES programa



• Principales casos de PQRS Registro Calificado

Otros	Estado de procesos RC	Aplicabilidad decreto	Autonomía Universitaria	Consulta SNIES
2023-ER-770240	2023-ER-789476	2023-ER-782001	2023-ER-788867	2023-ER-780561
2023-ER-789103	2023-ER-786553	2023-ER-753095	2023-ER-741603	2023-ER-803532
2023-ER-783154	2023-ER-788949	2023-ER-793304	2023-ER-742453	2023-ER-783009
2023-ER-783145	2023-ER-791421	2023-ER-788296	2023-ER-771896	2023-ER-786435
2023-ER-767138	2023-ER-788093	2023-ER-687413	2023-ER-747648	2023-ER-786321
2023-ER-712529	2023-ER-789115	2023-ER-686339	2023-ER-765953	2023-ER-776042
2023-ER-779588	2023-ER-787295	2023-ER-721185	2023-ER-742453	2023-ER-775081
2023-ER-749918	2023-ER-744135	2023-ER-727804	2023-ER-747947	2023-ER-774288
2023-ER-767207	2023-ER-765325	2023-ER-725296	2023-ER-761115	2023-ER-765924
2023-ER-770191	2023-ER-760525	2023-ER-721185	2023-ER-737447	2023-ER-740576
2023-ER-771082	2023-ER-760658	2023-ER-734634	2023-ER-714131	2023-ER-723637



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 42 de 55

2023-ER-762082	2023-ER-770025	2023-ER-690021	2023-ER-715381	2023-ER-637126
2023-ER-748307	2023-ER-769420	2023-ER-713662	2023-ER-675514	2023-ER-729842
2023-ER-765954	2023-ER-759297	2023-ER-727815	2023-ER-715381	
2023-IE-029279	2023-ER-766957	2023-ER-623354		
2023-ER-748307	2023-ER-764675	2023-ER-714850		
2023-ER-749425	2023-ER-748875	2023-ER-713662		
2023-IE-037139	2023-ER-749044	2023-ER-690607		
2023-ER-756482	2023-ER-730122	2023-ER-690621		
2023-ER-746148	2023-ER-723433	2023-ER-687163		
2023-ER-747897	2023-ER-735109	2023-ER-690021		
2023-ER-746121	2023-ER-735109	2023-ER-687498		
2023-ER-746108	2023-ER-737214			
2023-IE-037139	2023-ER-685220			
2023-ER-741902				
2023-ER-695229				
2023-ER-712529				
2023-ER-695229				
2023-ER-719366				
2023-ER-695229				
2023-ER-741809				
2023-ER-711707				
2023-ER-652470				
2023-ER-652171				
2023-ER-733900				
2023-ER-639840				
2023-ER-685282				
2023-ER-685297				



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 43 de 55

2023-ER-726465

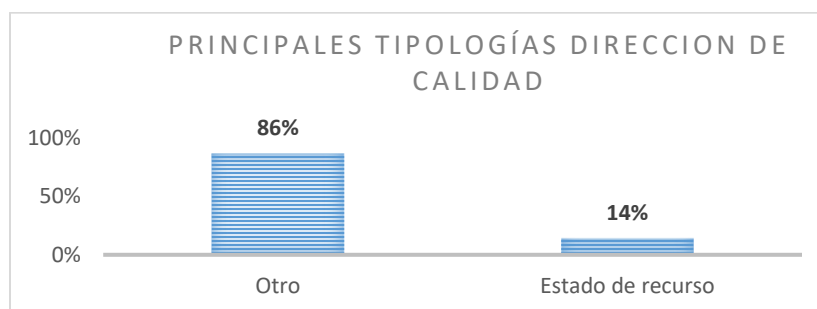
2023-ER-639840

2023-ER-685282

2023-ER-714690

De las **36 PQRS** gestionadas del proceso de Dirección de la Calidad, el **100%** están concentradas en 2 tipologías:

- Otro
- Estado del recurso



• Principales casos de PQRS Dirección de Calidad

Otros	Estado de recurso
2023-ER-790039	2023-ER-810600
2023-ER-810681	2023-ER-800390
2023-ER-777746	2023-ER-788250
2023-ER-799569	2023-ER-784514
2023-ER-808672	2023-ER-719082
2023-ER-774918	
2023-ER-791696	
2023-ER-790618	
2023-ER-779888	
2023-ER-766323	
2023-ER-769045	



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

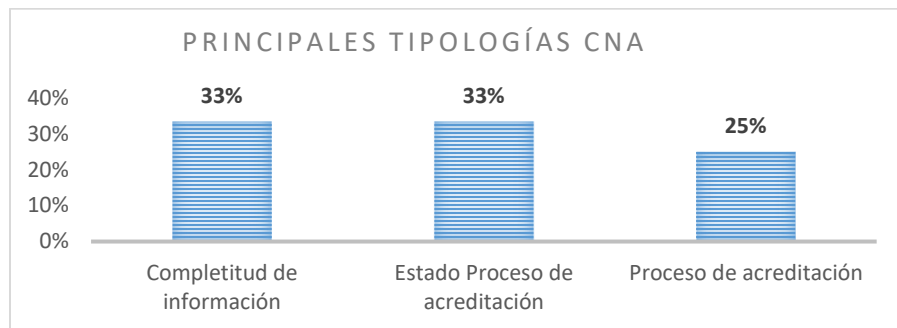
Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 44 de 55

2023-ER-667391
2023-ER-771891
2023-ER-776526
2023-ER-743591
2023-ER-752455
2023-ER-752592
2023-ER-748060
2023-ER-746378
2023-ER-746361
2023-ER-744362
2023-ER-720421
2023-ER-734475
2023-ER-684230
2023-ER-723535
2023-ER-692497
2023-ER-720813
2023-ER-721395
2023-ER-718032
2023-ER-716864
2023-ER-715366

De las **12 PQRS** gestionadas del proceso de CNA, el **92%** están concentradas en 3 tipologías:

- Completitud de información
- Estado proceso acreditación
- Proceso de acreditación

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 45 de 55



Principales casos de PQRS CNA

Completitud de información	Estado proceso acreditación	Proceso de acreditación
2023-ER-741940	2023-ER-753633	2023-ER-781366
2023-ER-733026	2023-ER-748482	2023-ER-694946
2023-ER-715207	2023-ER-748534	2023-ER-712753
2023-ER-712753	2023-ER-748863	

5. Presentación de Aspectos Relevantes.

- Se realizan sesiones de capacitación internas y por parte del MEN, enfocadas a la estandarización de los procesos y los conocimientos previos, que se deben poseer en nuestra gestión y apoyo diario a cada una de las dependencias del Ministerio de Educación Nacional
- Se realiza la validación y seguimiento diaria de las actividades y apoyo que prestaron los agentes profesionales, registradas en el tipificador
- Se realizan mesas de trabajo con los diferentes frentes de PQRS
- Para el mes de octubre se presenta una factura por valor de CIENTO CINCUENTA MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y SIETE MIL SETECIENTOS CUARENTA Y UN PESOS CON NOVENTA Y OCHO CENTAVOS (**\$150.967.741,98**)

6. Glosario de términos.

ANS: Acuerdos de Niveles de Servicio. Indicadores que se determinan para la Orden de Compra.

SGDEA: Sistema de Gestión Documental.

MEN: Ministerio de Educación Nacional

CNA: Consejo Nacional de Acreditación

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 46 de 55

SACES: Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior

7. Informe de Calidad del Servicio

Durante el periodo comprendido entre el **1° al 31 del mes de octubre** el Área de Calidad realizó el monitoreo a los profesionales que apoyan la gestión de PQRS de la Dirección de Calidad de la Educación Superior, Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (Convalidaciones, Registro Calificado), Subdirección de Inspección y Vigilancia y CNA del Ministerio de Educación Nacional, que incluyen canal de comunicaciones escritas, según registro “Seguimiento Diario de Monitoreo Comunicaciones Escritas” (V03 SGC-FR-161), que permitieron evaluar y plasmar el **10%** de la gestión diaria de cada profesional, los errores críticos y no críticos encontrados en las comunicaciones o PQRS que han sido objeto de monitoreo.

Con relación a la gestión del Canal de Atención Virtual, para el mismo periodo, el Área de Calidad realizó el monitoreo a los profesionales que apoyan la gestión especial de convalidaciones en la atención virtual, según registro “Seguimiento Diario de Monitoreo Canal Virtual” (V12 SGC-FR-53), que permitieron evaluar y plasmar entre el **10%** de la gestión diaria de cada profesional, los errores críticos y no críticos encontrados en las atenciones virtuales.

Finalmente, se analiza como parte de la medición del nivel de satisfacción, los peticionarios reiterados en cada una de las áreas que se apoya en el Ministerio, con el objeto de identificar su reiteración por una misma tipología de PQRS, así como la clara, correcta y oportuna respuesta en cada solicitud.

Gestión PQRS

Las auditorías de la gestión de PQRS (incluido la evaluación de la gestión la Mesa de ayuda de la plataforma Nuevo SACES), se efectuaron un total de trescientos treinta y siete (337) monitoreos; en promedio, diecisiete (17) profesionales de veinte (20), recibió veinte (20) monitoreos, dejando una calificación general promedio de 100,00% puntos de Precisión General en Errores Críticos y 100,00% de Precisión General en Errores No Críticos. De trescientos treinta y siete (337) monitoreos, trescientos treinta y siete (337), se realizaron remotamente (proyecto de respuesta), 0 intrusiones y 0 al lado.

Del total de monitoreos efectuados, se encontró un total de cero (0) error crítico, donde los errores críticos representaron el 100,00% de los ítems evaluados y un total de cero (0) errores no críticos que representan el 100,00% del total de los ítems evaluados, expuestos en los puntos 6 y 7 de este informe, respectivamente, evidenciando a nivel general los siguientes resultados:

Tabla 1. Participación Monitoreos por Agente Profesional – PQRS

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL ESCRITO								
Periodo Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitores Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitoreos
1° - 31 Octubre	17	337	20	0	0	337	0	337

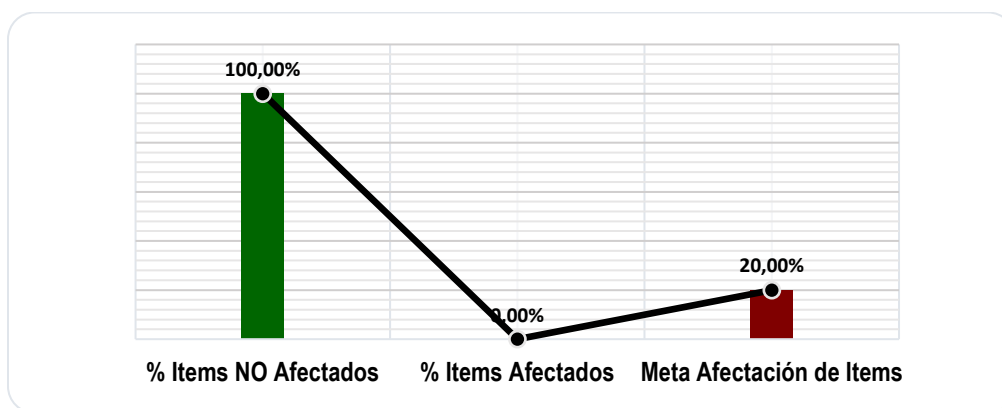
Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de octubre de 2023.

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------

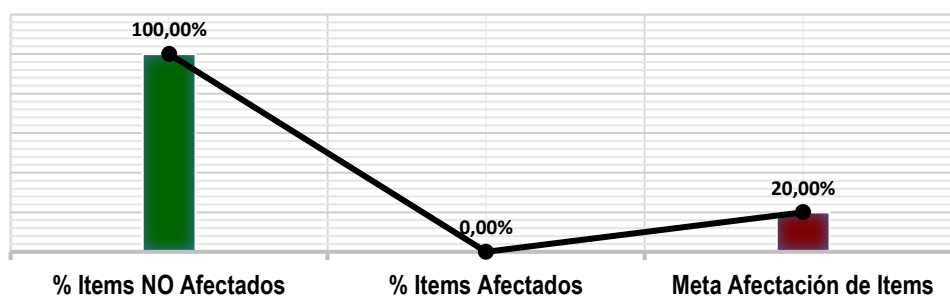
Tabla 2. Nota Global – PQRS

NOTA GLOBAL CANAL ESCRITO (PQRS)		
ITEM	META	RESULTADO
Nota Error Crítico Usuario Final (ECUF)	95,00%	100,00%
Nota Error Crítico Negocio (ECN)	95,00%	100,00%
Nota Error Crítico Cumplimiento (ECC)	95,00%	100,00%
Nota Error No Crítico (ENC)	95,00%	100,00%
NOTA ERROR CRÍTICO GLOBAL	95,00%	100,00%

Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de octubre de 2023.

Gráfica 1. Porcentaje de afectación error crítico EC – PQRS


Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de octubre de 2023.

Gráfica 2. Porcentaje de afectación error no crítico ENC - PQRS


Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de octubre de 2023.



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 48 de 55

• Atención Virtual

Las auditorías en la gestión de Atención Virtual (Convalidaciones), se efectuaron un total de cuarenta y dos (42) monitoreos; en promedio, dos (2) de dos (2) profesionales que apoyan esta gestión, recibió en promedio de veintiuno (21) monitoreos, dejando una calificación general promedio de 100% puntos de Precisión General en Errores Críticos y 100,00% de Precisión General en Errores No Críticos. De los cuarenta y dos (42) monitoreos, cuarenta y dos (42) monitoreos se realizaron remotamente (grabación atención virtual – OneDrive), cero (0) al lado y cero (0) intrusiones.

Del total de monitoreos efectuados, se encontraron un total de cero (0) errores críticos, donde los errores críticos representaron el 100% de los ítems evaluados y un total de cero (0) errores no críticos representaron el 100,00% de los ítems evaluados, expuestas en los puntos 6 y 7 de este informe, respectivamente, evidenciando a nivel general los siguientes resultados:

Tabla 3. Participación Monitoreos por Agente Profesional – Atención Virtual

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL ATENCIÓN VIRTUAL								
Periodo Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitores Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitoreos
1° al 31 Octubre	2	42	21	0	0	42	0	42

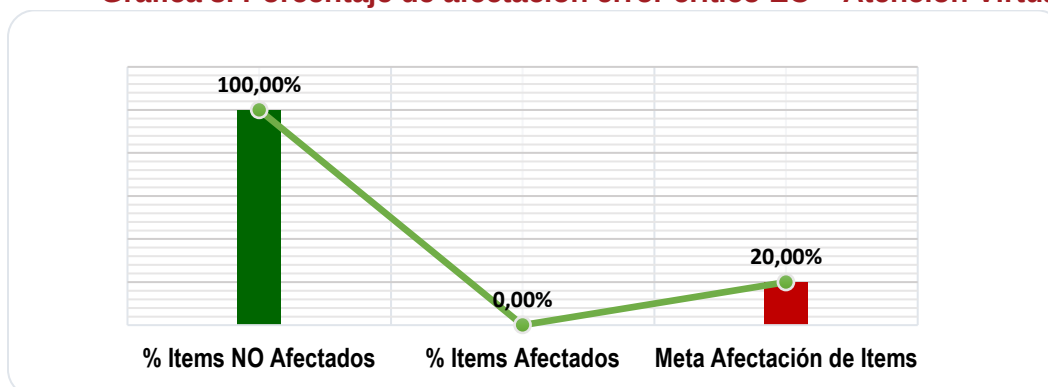
Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de octubre de 2023.

Tabla 4. Nota Global – Atención Virtual

NOTA GLOBAL CANAL ATENCIÓN VIRTUAL		
ITEM	META	RESULTADO
Nota Error Crítico Usuario Final (ECUF)	95,00%	100,00%
Nota Error Crítico Negocio (ECN)	95,00%	100,00%
Nota Error Crítico Cumplimiento (ECC)	95,00%	100,00%
Nota Error No Crítico (ENC)	95,00%	100,00%
NOTA ERROR CRÍTICO GLOBAL	95,00%	100,00%

Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de octubre de 2023.

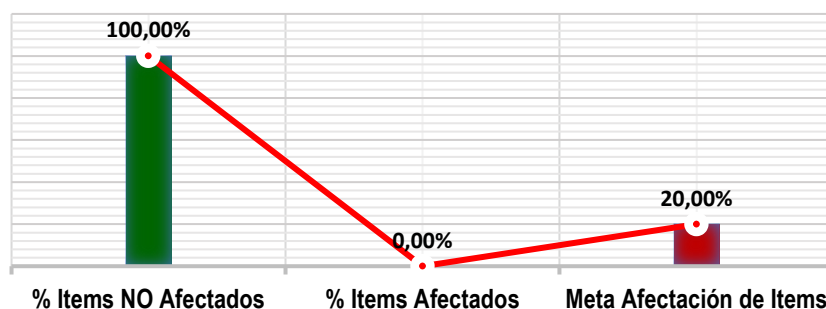
Gráfica 3. Porcentaje de afectación error crítico EC – Atención Virtual



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de octubre de 2023.



Gráfica 4. Porcentaje de afectación error no crítico ENC – Atención Virtual



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de octubre de 2023.

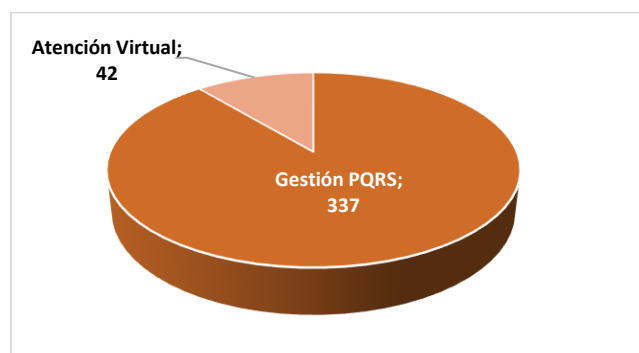
• 8.1 Estadísticas de Gestión de la Calidad del Servicio

Para el periodo comprendido entre **el 1° y el 31 del mes de octubre**, se efectuaron los monitoreos de calidad, correspondientes al **10%** de la productividad diaria asignada a cada profesional, generando un promedio por cada profesional de veinte (20) monitoreos en la gestión de PQRS y un promedio veintiuno (21) monitoreos en la gestión de Atención Virtual.

8.1.2 Monitoreos por Canal de Atención

Teniendo como referencia el Acuerdo Macro de Precios y a las gestiones realizadas durante el mes de **septiembre**, la gestión de PQRS con dos mil novecientos noventa y siete (2997) y Atención Virtual con doscientos cincuenta y uno (251), para un total de tres mil doscientos cuarenta y ocho (3248) gestiones en el mes y la cual da una muestra de monitoreos, para el mes de **octubre** de trescientos setenta y seis (376); conforme a lo anterior, se da cumplimiento a la muestra de monitoreos del **10%**, con un total de trescientos setenta y nueve (379) monitoreos realizados en el mes de **octubre**:

Gráfica 5. Monitoreos por Canal PQRS Vs. Atención Virtual

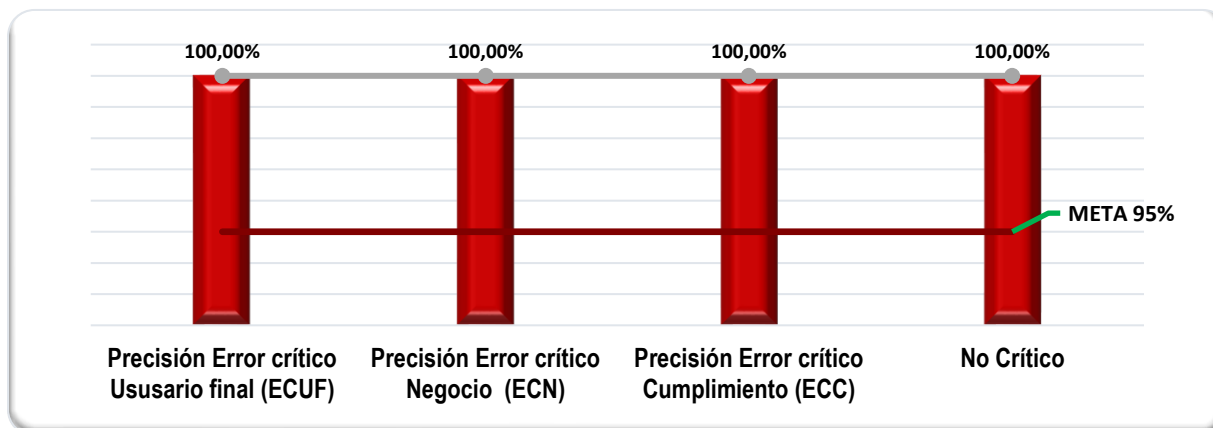


Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de octubre de 2023.



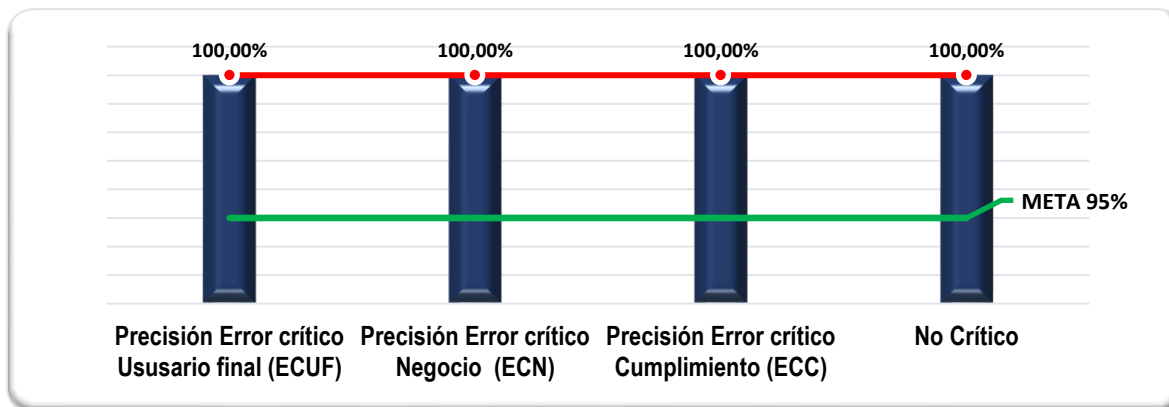
5.1.3 Porcentaje de Precisión Obtenido

Gráfica 6. Porcentaje precisión total – Canal Escrito



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de octubre de 2023.

Gráfica 7. Porcentaje precisión total – Atención Virtual



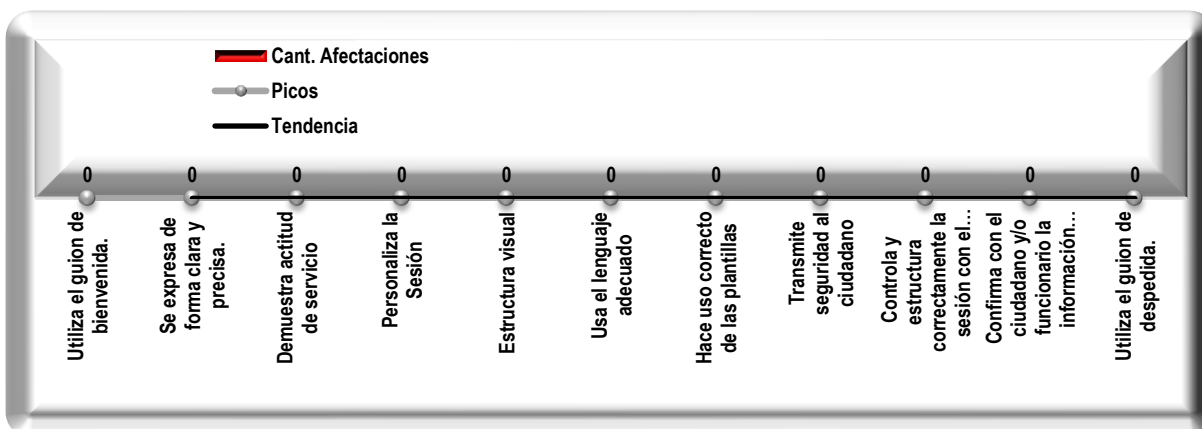
Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de octubre de 2023.

8. Participación de Errores

8.1. Errores No Críticos

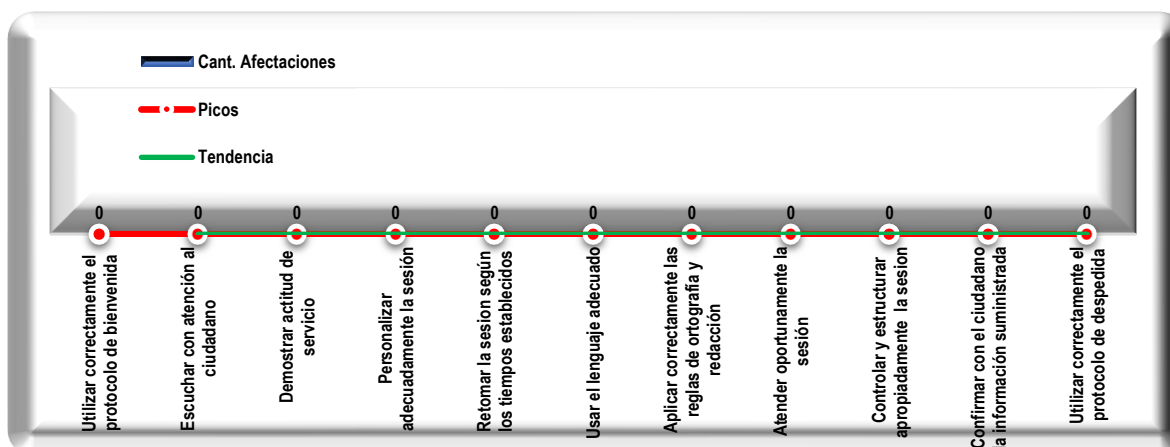
Se presenta a continuación la relación de las afectaciones evaluadas, teniendo en cuenta que hubo participación relevante en los errores no críticos:

Gráfica 8. Participación Errores NO Críticos – Canal Escrito



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de octubre de 2023

Gráfica 9. Participación Errores No Críticos – Atención Virtual

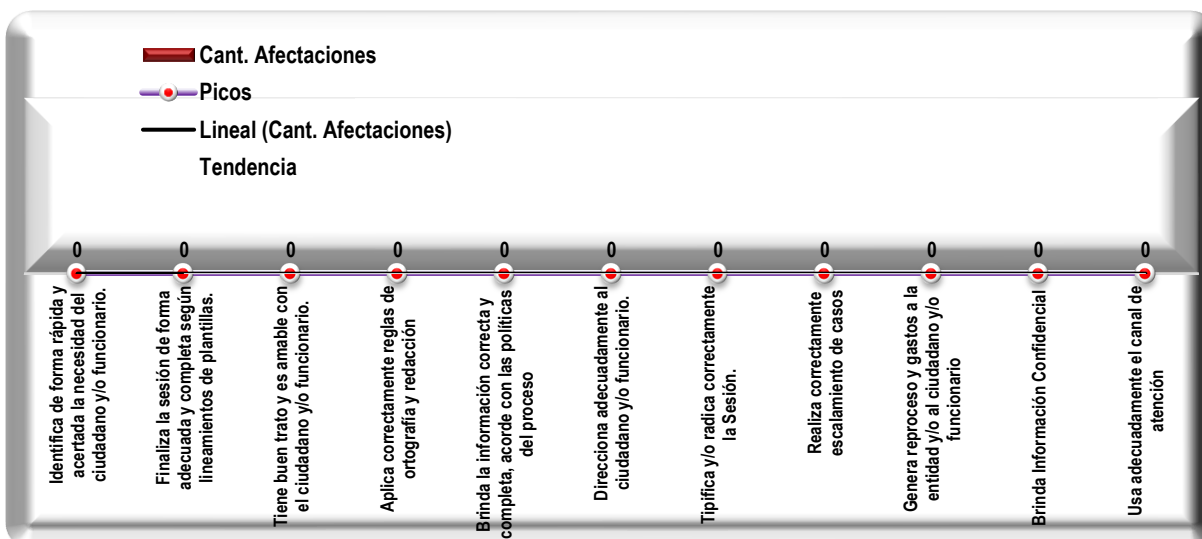


Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de octubre de 2023.

8.2. Errores Críticos

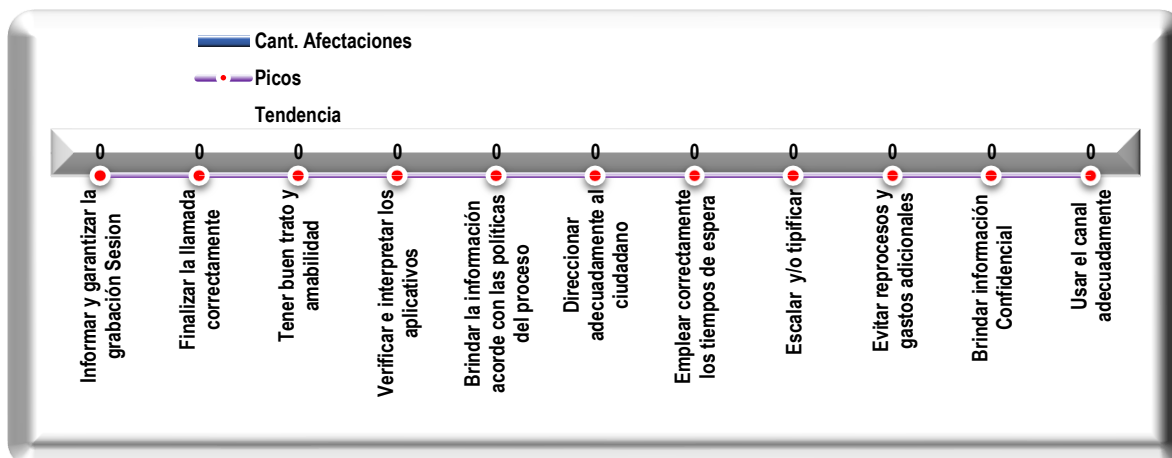
Se presenta a continuación la relación de las afectaciones evaluadas, teniendo en cuenta que hubo participación relevante en los errores críticos:

Gráfica 10. Participación Errores Críticos – Canal Escrito



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de octubre de 2023.

Gráfica 11. Participación Errores Críticos – Atención Virtual



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 31 de octubre de 2023.

8.3. Análisis causa raíz de las afectaciones y recomendaciones

Se presenta a continuación análisis de la causa raíz de las afectaciones evaluadas, teniendo en cuenta que hubo participación relevante en los errores no críticos (ENC) durante el mes de octubre:

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 53 de 55

Tabla 6. Análisis Causa Raíz PQRS - Atención Virtual

PDA NOVIEMBRE						
Tipo de Gestión	Tipo de Error	Puntos de Entrenamientos	Cant. Afectaci	Causa Raíz	Recomendaciones Generales	Resultados al 31 de octubre
PQRS	N/A	No aplica	0	Afectaciones de meses anteriores	Teniendo en cuenta los resultados del mes de octubre, se socializarán, junto con el apoyo de formación y la supervisión, la aplicación de talleres de satisfacción al cliente y herramientas digitales, que estarán enfocadas al reconocimiento de los sentimientos y emociones de los ciudadanos, a través de la calidad con la que brindamos la información verbal o escrita, con el objetivo de crecer en la percepción positiva de los ciudadanos con el ministerio y a fortalecer nuestras habilidades de ortografía y redacción en un plan de acción denominado: "Descubre lo que sienten tus clientes". Objetivos Generales 1. Realizar talleres enfocados al reconocimiento y comprensión de los sentimientos, emociones, así como de las necesidades que un ciudadano expresa en cada petición o cita virtual. 2. Capacitar, aplicar y evaluar el uso de herramientas digitales, como: "LanguageTool y Llevatilde". 3. Realizar talleres virtuales de reglas ortograficas y signos de puntuación. 4. Mantener el indicador de calidad. 5. Generar satisfacción, claridad y oportunidad en nuestras respuestas. 6. Mejorar la calidad de las respuestas dadas a los usuarios, de manera que atiendan la solicitud del peticionario, realizando un análisis a fondo de las causas de la situación presentada, para realizar la intervención requerida por parte del equipo responsable de la solución. 7. Revisar y ajustar el procedimiento establecido por la entidad para el Trámite de PQRSF a la luz de la normatividad legal vigente. 8. Certificar que cada pregunta si fue leída, con el fin de lograr confianza en la comunicación. Las respuesta emitidas deberán corresponder a la consulta efectuada, evitando supuestos, apreciaciones en primera persona y brindado claridad en la información.	100,00%
AV	N/A	No aplica	0		100,00%	
Promedio de Cumplimiento PDA:						100,00%

Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo, de los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2023.

9. Medición de los niveles de satisfacción - Análisis de Clientes Reiterados

Como parte de evaluar el nivel de satisfacción en la gestión de PQRS y atención virtual, se realiza un análisis y seguimiento de los peticionarios reiterados, de la Dirección de Calidad de la Educación Superior, Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (Convalidaciones, Registro Calificado), Subdirección de Inspección y Vigilancia y CNA del Ministerio de Educación Nacional.

Este seguimiento, tuvo como resultado en la Dirección de Calidad, con cero (0) reiteraciones, CNA, con una (1) reiteración, Registro Calificado con tres (3) reiteraciones Convalidaciones con veintinueve (29) reiteraciones, Subdirección de Inspección y Vigilancia, con treinta y un (31) reiteraciones y SACES con treinta y ocho (38) reiteraciones y de una o más tipologías de PQRS.

En primero lugar, no se identifican reiteraciones para la Dirección de Calidad, sin embargo, se pudo identificar en el análisis, que las reiteraciones de SACES, en su mayoría corresponden a peticiones radicadas por Instituciones de Educación Superior – IES, y relacionadas con solicitudes de soporte técnico, consulta del estado del proceso de cada uno de sus programas académicos y atención a pares académicos en la plataforma SACES.

En cuanto a Inspección y Vigilancia, se deben a la presentación de quejas (de estudiantes o empleados de las IES) ante el MEN, relacionadas con procesos administrativos los cuales solicitan vigilancia y control por parte del Ministerio, así como respuestas de IES a los requerimientos que realiza el Ministerio.

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------



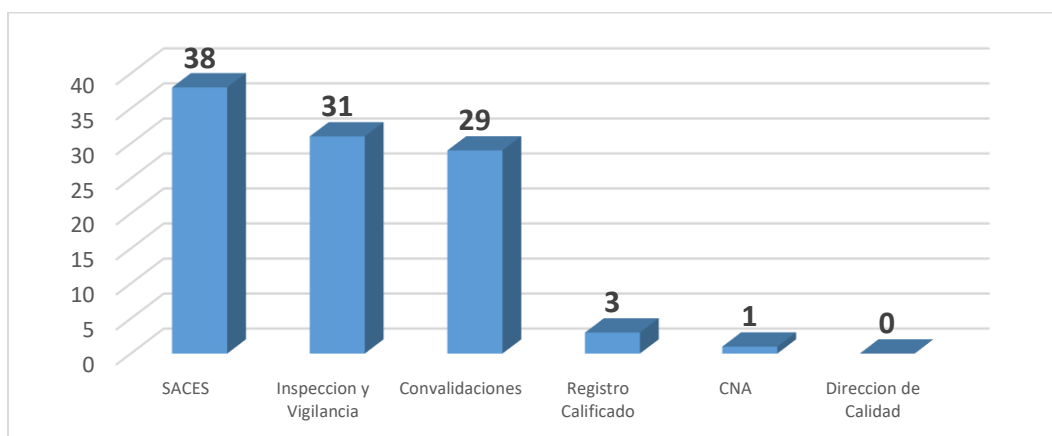
FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 54 de 55

El área de Convalidaciones se identifica que corresponden a consultas reiteradas del estado del proceso de convalidación y a la radicación de completitud de documentos que son asociadas al proceso y que sería importante tener en cuenta para validar el cumplimiento en los términos de ley que establece el proceso de convalidación del MEN para dar respuesta.

Finalmente, con el área de Registro Calificado, se evidencia que corresponde a solicitudes diferentes que realizan las IES, relacionadas a estado, información general y atención a pares académicos.

Gráfica 12. Reiterados por Dependencia

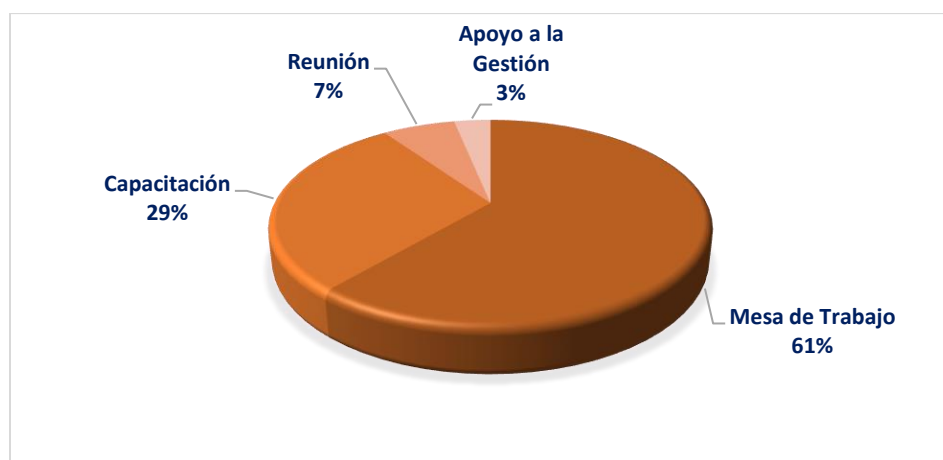


Fuente: Tipificador PQRS - BPM. Con corte del 1° al 31 de octubre de 2023.

10. Participación de actividades en cada frente

A continuación, se adjunta y relaciona la participación en las diferentes actividades desarrolladas por el equipo durante el mes de octubre:

Gráfica 12. Participación actividades en cada área



Fuente: Formato de Asistencia Actividades BPM - Proyecto MEN-PQRS. Con corte del 1° al 31 de octubre de 2023.

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 55 de 55

Nota: Estas actividades, como capacitaciones, mesas de trabajo, reuniones, entre otras., corresponden tanto internas del equipo como externas con el MEN.

11. Presentación de aspectos relevantes de la gestión de PQRS

Cada actividad tuvo un propósito de valor, encaminado a la satisfacción y experiencia de nuestros clientes (ciudadanos y funcionarios), apoyado en procedimientos, lineamientos y recomendaciones que se detallan a continuación:

- Las muestras del presente informe mensual corresponden al periodo entre el 1° y 31 de octubre de 2023; tomando como referencia la gestión del día anterior y el calendario del mes de octubre, se inicia con monitoreos desde el 2 de octubre y se finaliza hasta el 1° de noviembre del año en curso.
- Se realizaron las retroalimentaciones de calidad a los profesionales afectados, mediante el formato de retroalimentación y video llamada, resaltando las fortalezas y las oportunidades de mejora y proporcionando tips de gestión, así como monitoreo focalizado durante el mes de octubre, con el fin de validar los diferentes criterios de calidad en su gestión de PQRS. Cada monitoreo, se evidenció diferentes oportunidades de mejora en cuanto al buen manejo de las reglas de ortografía y redacción, personalizar la respuesta, estructura visual y el brindar información de forma correcta y completa, según lineamientos y normatividad vigente.
- Se realiza seguimiento diario a la productividad y validación del diligenciamiento de productividad en el tipificador.
- Se participó en las diferentes reuniones y capacitaciones del MEN y BPM.

12. Resultados acciones sobre la gestión de Calidad del Servicio

- 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.
- Se brinda apoyo y acompañamiento en las diferentes actividades designadas por la Dirección y Subdirección.
- Se establecen las diferentes mesas de trabajo, con el fin de identificar oportunidades de mejora y resolver las inquietudes presentadas por el equipo.
- Se realiza una reunión con el equipo de trabajo para alineación de temas internos, tecnológicos, administrativos y de talento humano.

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------



INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

PQRS MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Periodo: 01 al 30 de noviembre de 2023

Contrato / Orden de Compra N° 111225



Educación

Elaboró: Minera de Datos
Profesional

Revisó: Coordinador Nacional

Aprobó: Coordinador Nacional



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 2 de 56

DATOS GENERALES

CONTRATO / ORDEN DE COMPRA N°	111225
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	06/12/2023
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Prestar servicios profesionales para la proyección de respuestas a PQRS del Viceministerio de Educación Superior del MEN. Informar los resultados de los agentes profesionales encargados de las PQRS de la Dirección de Calidad de la Educación Superior, Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (Convalidaciones, Registro Calificado, SACES), Subdirección de Inspección y Vigilancia y CNA del Ministerio de Educación, durante el mes de noviembre de 2023. Contempla el seguimiento de productividad, bajo las cuotas de cumplimiento asignadas por las áreas para los anteriores procesos.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	01 al 30 de noviembre de 2023
PRESENTADO POR:	Luisa Fernanda Benavides
ENTREGADO A:	Luis Bernardo Carrillo - Maritza Yolima Gómez
INFORME N°:	006



Tabla de Contenido

1.	Datos Generales de la campaña.....	4
2.	Procesos y cantidades de PQRS gestionadas.....	4
3.	Detalle de PQRS gestionada por proceso	6
4.	Principales tipologías de PQRS	8
5.	Presentación de Aspectos Relevantes.	45
6.	Glosario de términos.....	45
7.	Informe de Calidad del Servicio	46
8.	Participación de Errores	51
9.	Medición de los niveles de satisfacción - Análisis de Clientes Reiterados	54
10.	Participación de actividades en cada frente	55
11.	Presentación de aspectos relevantes de la gestión de PQRS	55
12.	Resultados acciones sobre la gestión de Calidad del Servicio.....	56

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 4 de 56

1. Datos Generales de la campaña.

La campaña PQRS MEN tiene la siguiente distribución de personal:

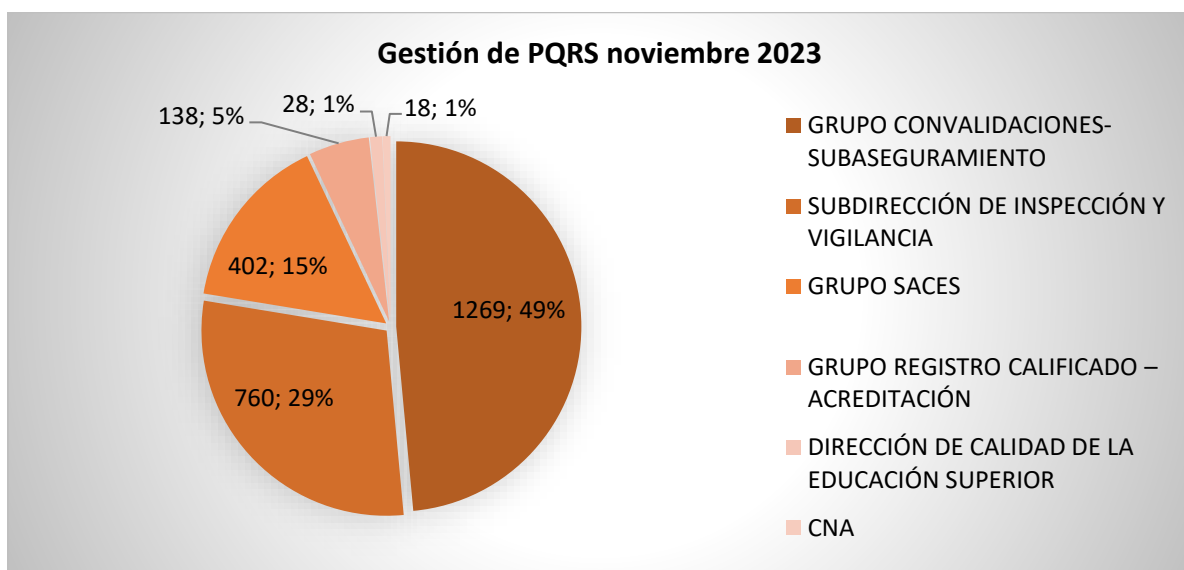


Gráfico1: Distribución de personal PQRS - fuente: Elaboración Propia.

2. Procesos y cantidades de PQRS gestionadas.

El equipo de agentes profesionales logró atender durante los 20 días del mes de noviembre **2.615 PQRS**, gestionando proyectos de respuesta por procesos de la siguiente manera:

Grafica 1. Gestión de PQRS del 01 al 30 de noviembre de 2023



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

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 5 de 56

Dependencia	Observaciones
GRUPO CONVALIDACIONES	Durante el mes de noviembre, los agentes profesionales, realizaron normalmente la gestión de PQRS. Las dos agentes profesionales, realizan las atenciones virtuales asignadas. Adicional, la agente profesional Erika Natalia Ramírez, realiza la gestión y apoyo en la revisión y edición de actos administrativos.
SUBDIRECCION DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	Durante el mes de noviembre, los agentes profesionales realizaron normalmente la gestión de PQRS.
GRUPO REGISTRO CALIFICADO	EQUIPO SACES Los agentes profesionales designados, realizaron las actividades de: • Atención de PQRS por el SGDEA • Respuesta de mesa de ayuda • Revisión de correo nuevo SACES • Cargue y sincronización de resoluciones • Revisión de actividades de pares académicos Adicional, por solicitud de la subdirección se apoyó el plan de contingencia con las siguientes actividades: • Cargue de informes a pares nuevo SACES • Llamadas a pares académicos • Gestión de instancias de pares EQUIPO PQRS REGISTRO CALIFICADO Los agentes profesionales de este frente realizaron normalmente la gestión de PQRS. Se realizan mesas de trabajo para aclaración de inquietudes. La agente profesional Sandra Rojas, continúa apoyando la gestión de correos y PQRS de la profesional Liliana Najar, según las indicaciones recibidas.
CNA	La agente profesional Erika Liliana Pérez, gestiona PQRS y brinda apoyo en Análisis de completitud de los programas de pregrado, elaboración de matriz de documentos, Revisión de información en SNIES HECCA y SACES RC, edición del documento Excel base de datos, procesos

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 6 de 56

	acreditación pregrados y participación en capacitaciones solicitadas por el proceso.
--	--

3. Detalle de PQRS gestionada por proceso

3.1 Estadística acumulada de PQRS por Proceso

El siguiente cuadro resume la cantidad de PQRS gestionados por agente profesional en el mes de noviembre, teniendo en cuenta que se gestionaron **20 días** hábiles disponibles en el mes:

Tabla 1. Descripción de asignación de PQRS

DEPENDENCIA	AGENTE - PROFESIONAL	TOTAL PQRS por Agente (Noviembre 2023)
GRUPO CONVALIDACIONES	ALEXANDRA CARPETA	417
	ALBERTH HERRERA	399
	MELISSA LUCIO	438
	MAIRA RODRIGUEZ	15
DIRECCIÓN DE CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR	FABIAN MARTINEZ	28
GRUPO REGISTRO CALIFICADO	LUISA RODRIGUEZ	64
	SANDRA ROJAS	32
	ELKIN FREDY VELANDIA	42
GRUPO SACES	DANNA POSADA	3
	ANNY CAMILA GOMEZ	33
	DENIS LIZETH PARDO	180
	CAROLINA SOLANO	68
	DANIEL JOSE HERNANDEZ	63
	LORENA GOMEZ	55
SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	CESAR GARCIA	203
	ANDREA BENAVIDES	178
	LINA SUAREZ	176
	HENRY PADILLA	203
CNA	ERIKA LILIANA PEREZ	18
		2615

3.1.1 Grupo Convalidaciones

El equipo de agentes profesionales de Convalidaciones gestionó **1.269 PQRS**.

Durante este mes, las agentes profesionales brindaron apoyo en tareas asignadas por la Subdirección de la siguiente manera:

- La agente profesional Erika Natalia Ramírez apoyó la revisión y edición de **400** actos administrativos, los demás agentes gestionaron PQRS
- En cuanto a la gestión de atención virtual, se atendieron **240 citas** durante el mes, programadas por la UAC a través de la herramienta Teams. Las atenciones fueron realizadas por las profesionales Erika Ramirez y Maira Rodriguez.

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 7 de 56

3.1.2 Dirección de Calidad de la Educación Superior

El agente profesional asignado para la Dirección gestionó **28 PQRS**.

Por necesidad del área, el agente profesional realizó apoyo a la Dirección en las siguientes actividades:

- Depuración de bases de datos convalidaciones y envíos a salas

3.1.3 Grupo Registro Calificado

El equipo de agentes profesionales de Registro Calificado gestionó **138 PQRS**

- Durante este mes, los agentes profesionales, gestionaron las PQRS relacionadas con el Decreto 1174 de 2023, autonomía universitaria, consultas SNIES, modificaciones RC, entre otros temas.
- La agente profesional Sandra Rojas, se encuentra apoyando a la profesional Liliana Najjar, con la revisión y reenvío de correos a la UAC y gestión de PQRS sobre aplazamiento de visitas, pagos honorarios, viáticos, entre otros.

3.1.4 Grupo SACES

El equipo de agentes profesionales de SACES gestionó **402 PQRS**

Durante este mes, los agentes profesionales brindaron apoyo en tareas asignadas de la siguiente manera:

- **360** respuestas y cierre de PQRS a través de mesa de ayuda
- **210** gestión y respuestas de correos nuevo SACES
- **279** cargue y sincronización de resoluciones en la plataforma Antiguo SACES y sincronización a SNIES
- **825** revisión de resoluciones cargadas en plataforma antiguo y nuevo SACES
- Revisión de **1.196** instancias de pares académicos en la plataforma nuevo saces
- Atención virtual remota a instituciones de educación superior y con IES
- Sesiones con abogados y secretarios de sala

Como apoyo al plan de contingencia PARES Académicos solicitado por la subdirección, se realizaron las siguientes actividades:

- **118** gestión y cargue de informes a pares a nuevo SACES
- **170** llamadas a pares académicos

3.1.5 Subdirección de Inspección y Vigilancia

El equipo de agentes profesionales de Inspección y Vigilancia gestionó **760 PQRS**.

- El proceso se encuentra estable en la gestión y respuesta de las PQRS asignadas.

3.1.6 CNA Acreditación

Durante este mes, la agente profesional Erika Liliana Pérez, gestionó **18 PQRS** y brindó apoyo en tareas asignadas de la siguiente manera:

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------

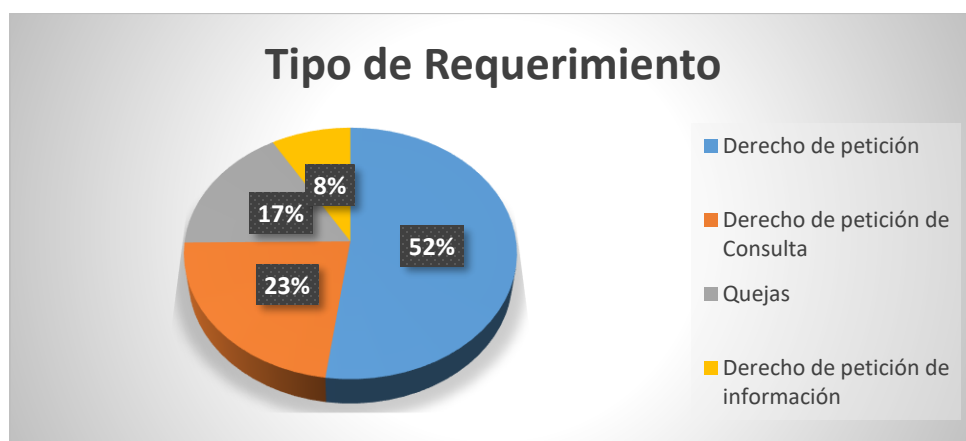


- Corrección de completitud de información de procesos de acreditación de pregrado y preselección de pares CNA
- Revisiones de procesos de renovación de acreditación CNA
- Revisión de información en SNIES HECCA y SACES RC
- Revisión de anexos, informe de autoevaluación, cuadros maestros y soportes
- Revisiones y completitud de información para resoluciones de acreditación CNA
- Revisión y seguimiento a los programas presentados por primera vez en el CNA
- Revisión de insumos jurídicos para proceso de acreditación

4. Principales tipologías de PQRS

De las **2.615 PQRS** gestionadas, el **97%** están concentrados en los siguientes tipos de requerimientos:

- Derecho de Petición
- Derecho de Petición de consulta
- Quejas.
- Derecho de Petición de información



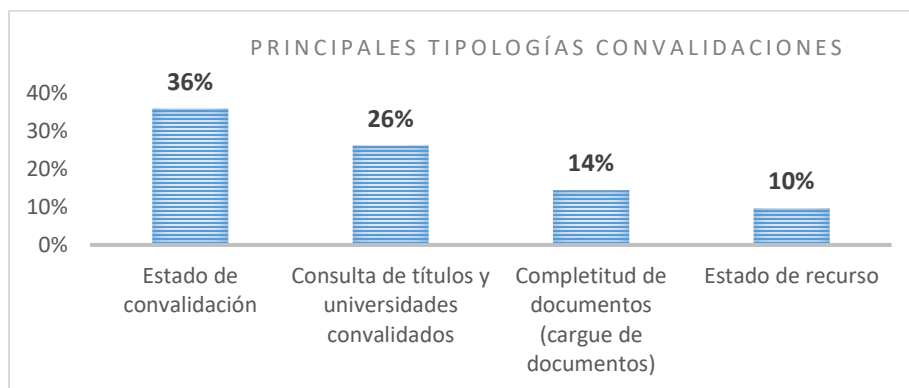
De las **1.269 PQRS** gestionadas del proceso de Convalidaciones, el **86%** están concentradas en 4 tipologías:

- Estado de Convalidación
- Consulta de títulos y universidades convalidados
- Completitud de documentos de Convalidaciones
- Estado de recurso



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 9 de 56



• Principales casos de PQRS Convalidaciones

Estado de convalidación	Consulta títulos y universidades	Completitud de documentos	Estado de recurso
2023-ER-914182	2023-ER-904627	2023-ER-890398	2023-ER-031836
2023-ER-914359	2023-ER-904587	2023-ER-915259	2023-ER-914773
2023-ER-914825	2023-ER-904324	2023-ER-914676	2023-ER-914388
2023-ER-914732	2023-ER-902924	2023-ER-914673	2023-ER-915776
2023-ER-911907	2023-ER-902556	2023-ER-914420	2023-ER-916063
2023-ER-916161	2023-ER-901836	2023-ER-913988	2023-ER-913944
2023-ER-916299	2023-ER-901817	2023-ER-916389	2023-ER-912055
2023-ER-916326	2023-ER-914934	2023-ER-916445	2023-ER-911714
2023-ER-916506	2023-ER-914917	2023-ER-906551	2023-ER-910790
2023-ER-902581	2023-ER-914706	2023-ER-911095	2023-ER-910697
2023-ER-901940	2023-ER-914652	2023-ER-903483	2023-ER-910562
2023-ER-902104	2023-ER-904254	2023-ER-903320	2023-ER-909614
2023-ER-903150	2023-ER-904254	2023-ER-901844	2023-ER-908707
2023-ER-903042	2023-ER-903560	2023-ER-910482	2023-ER-908553
2023-ER-904466	2023-ER-903260	2023-ER-910187	2023-ER-908248
2023-ER-910527	2023-ER-903020	2023-ER-909426	2023-ER-903318
2023-ER-910087	2023-ER-902910	2023-ER-908007	2023-ER-903318
2023-ER-898432	2023-ER-902846	2023-ER-907859	2023-ER-903823
2023-ER-910003	2023-ER-902286	2023-ER-907830	2023-ER-904037
2023-ER-909981	2023-ER-901779	2023-ER-907791	2023-ER-904328
2023-ER-909843	2023-ER-909995	2023-ER-907598	2023-ER-904639
2023-ER-909201	2023-ER-909905	2023-ER-895444	2023-ER-905390
2023-ER-908917	2023-ER-909741	2023-ER-901443	2023-ER-906400
2023-ER-908897	2023-ER-909188	2023-ER-899806	2023-ER-899405
2023-ER-908656	2023-ER-908884	2023-ER-904524	2023-ER-897966
2023-ER-908105	2023-ER-908358	2023-ER-905050	2023-ER-897838
2023-ER-880998	2023-ER-908316	2023-ER-896601	2023-ER-893810
2023-ER-902905	2023-ER-907217	2023-ER-877078	2023-ER-893321



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 10 de 56

2023-ER-902268	2023-ER-899834	2023-ER-898115	2023-ER-893312
2023-ER-901500	2023-ER-899805	2023-ER-895276	2023-ER-891904
2023-ER-903005	2023-ER-876171	2023-ER-899339	2023-ER-886508
2023-ER-903163	2023-ER-899821	2023-ER-899574	2023-ER-890348
2023-ER-903199	2023-ER-899739	2023-ER-896571	2023-ER-887727
2023-ER-900818	2023-ER-876330	2023-ER-897285	2023-ER-888587
2023-ER-900563	2023-ER-876051	2023-ER-894634	2023-ER-887368
2023-ER-900113	2023-ER-867503	2023-ER-890789	2023-ER-884065
2023-ER-900085	2023-ER-866334	2023-ER-897645	2023-ER-884294
2023-ER-899817	2023-ER-837758	2023-ER-880901	2023-ER-883971
2023-ER-899788	2023-ER-898048	2023-ER-891994	2023-ER-881358
2023-ER-899767	2023-ER-895275	2023-ER-888881	2023-ER-877735
2023-ER-899756	2023-ER-895226	2023-ER-889488	2023-ER-881224
2023-ER-877513	2023-ER-864167	2023-ER-889989	2023-ER-881315
2023-ER-865602	2023-ER-899266	2023-ER-877711	2023-ER-876815
2023-ER-904596	2023-ER-855207	2023-ER-877614	2023-ER-876712
2023-ER-904619	2023-ER-855156	2023-ER-890653	2023-ER-872792
2023-ER-904837	2023-ER-855196	2023-ER-891250	2023-ER-852570
2023-ER-905049	2023-ER-856053	2023-ER-890398	2023-ER-871369
2023-ER-905064	2023-ER-856104	2023-ER-885637	2023-ER-869561
2023-ER-905450	2023-ER-896204	2023-ER-887148	2023-ER-869131
2023-ER-906191	2023-ER-896102	2023-ER-887148	2023-ER-867737
2023-ER-906261	2023-ER-895494	2023-ER-887134	2023-ER-863541
2023-ER-906717	2023-ER-895704	2023-ER-886932	2023-ER-863536
2023-ER-906857	2023-ER-895474	2023-ER-887329	2023-ER-864796
2023-ER-906992	2023-ER-895459	2023-ER-886164	2023-ER-865745
2023-ER-886387	2023-ER-895417	2023-ER-870413	2023-ER-866613
2023-ER-885222	2023-ER-895388	2023-ER-878633	2023-ER-862090
2023-ER-898056	2023-ER-895367	2023-ER-878841	2023-ER-859091
2023-ER-898569	2023-ER-894115	2023-ER-881228	2023-ER-858526
2023-ER-898819	2023-ER-892746	2023-ER-887027	2023-ER-861014
2023-ER-898559	2023-ER-888801	2023-ER-887617	2023-ER-860762
2023-ER-898236	2023-ER-890779	2023-ER-887463	2023-ER-860114
2023-ER-898053	2023-ER-890674	2023-ER-821919	2023-ER-855301
2023-ER-895257	2023-ER-890176	2023-ER-838053	2023-ER-853560
2023-ER-895452	2023-ER-888013	2023-ER-885349	2023-ER-854260
2023-ER-895073	2023-ER-884499	2023-ER-865639	2023-ER-853572
2023-ER-895072	2023-ER-890192	2023-ER-880895	2023-ER-853449
2023-ER-895053	2023-ER-886452	2023-ER-883939	2023-ER-852100
2023-ER-895067	2023-ER-887554	2023-ER-885293	2023-ER-855724
2023-ER-894735	2023-ER-886952	2023-ER-885219	2023-ER-849787
2023-ER-875962	2023-ER-886807	2023-ER-881651	2023-ER-847830
2023-ER-855072	2023-ER-883867	2023-ER-878907	2023-ER-847614



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 11 de 56

2023-ER-889089	2023-ER-887655	2023-ER-877971	2023-ER-842478
2023-ER-896951	2023-ER-838455	2023-ER-877663	2023-ER-842379
2023-ER-897343	2023-ER-837758	2023-ER-877439	2023-ER-683015
2023-ER-897376	2023-ER-886125	2023-ER-877745	2023-ER-845805
2023-ER-856264	2023-ER-886033	2023-ER-877967	2023-ER-844647
2023-ER-885634	2023-ER-885328	2023-ER-877743	2023-ER-844833
2023-ER-894347	2023-ER-882532	2023-ER-877345	2023-ER-845112
2023-ER-891093	2023-ER-884192	2023-ER-878712	2023-ER-845155
2023-ER-890908	2023-ER-864167	2023-ER-879067	2023-ER-833339
2023-ER-890908	2023-ER-884576	2023-ER-832757	2023-ER-833315
2023-ER-890848	2023-ER-884515	2023-ER-832471	2023-ER-833301
2023-ER-866216	2023-ER-884299	2023-ER-873640	2023-ER-833196
2023-ER-895543	2023-ER-881920	2023-ER-873060	2023-ER-833114
2023-ER-895469	2023-ER-879321	2023-ER-872708	2023-ER-832852
2023-ER-893437	2023-ER-879753	2023-ER-816306	2023-ER-832795
2023-ER-893308	2023-ER-880044	2023-ER-870509	2023-ER-832706
2023-ER-893139	2023-ER-881719	2023-ER-870093	2023-ER-834296
2023-ER-893052	2023-ER-876948	2023-ER-868786	2023-ER-834914
2023-ER-892690	2023-ER-876962	2023-ER-867598	2023-ER-834985
2023-ER-892421	2023-ER-876881	2023-ER-862843	2023-ER-833771
2023-ER-892058	2023-ER-876162	2023-ER-862714	2023-ER-830996
2023-ER-890808	2023-ER-876004	2023-ER-864164	2021-ER-238103
2023-ER-890755	2023-ER-875060	2023-ER-865580	2023-ER-830372
2023-ER-890738	2023-ER-876051	2023-ER-865102	2023-ER-821789
2023-ER-891775	2023-ER-880911	2023-ER-864967	2023-ER-832566
2023-ER-891648	2023-ER-881245	2023-ER-861725	2023-ER-832159
2023-ER-888034	2023-ER-881328	2023-ER-858311	2023-ER-824471
2023-ER-887975	2023-ER-881401	2023-ER-860380	2023-ER-828908
2023-ER-887599	2023-ER-878862	2023-ER-856029	2023-ER-825688
2023-ER-882039	2023-ER-881382	2023-ER-855751	2023-ER-822363
2023-ER-888595	2023-ER-881361	2023-ER-855026	2023-ER-821787
2023-ER-888218	2023-ER-878404	2023-ER-853505	2023-ER-821640
2023-ER-889804	2023-ER-878066	2023-ER-854182	2023-ER-826548
2023-ER-890573	2023-ER-877442	2023-ER-853300	2023-ER-824425
2023-ER-891338	2023-ER-877199	2023-ER-851449	2023-ER-823508
2023-ER-891407	2023-ER-877143	2023-ER-857640	2023-ER-822891
2023-ER-890387	2023-ER-821567	2023-ER-856157	2023-ER-828025
2023-ER-891500	2023-ER-831045	2023-ER-856130	2023-ER-824081
2023-ER-891551	2023-ER-830969	2023-ER-852786	2023-ER-820126
2023-ER-886604	2023-ER-814151	2023-ER-850261	2023-ER-821640
2023-ER-886898	2023-ER-875131	2023-ER-850262	2023-ER-819280
2023-ER-886874	2023-ER-875124	2023-ER-850020	2023-ER-819794
2023-ER-886851	2023-ER-854181	2023-ER-842865	2023-ER-819755



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 12 de 56

2023-ER-836271	2023-ER-872189	2023-ER-850011	2023-ER-819606
2023-ER-875066	2023-ER-871722	2023-ER-843834	2023-ER-818215
2023-ER-875723	2023-ER-826561	2023-ER-843834	2023-ER-817084
2023-ER-838485	2023-ER-873737	2023-ER-844195	2023-ER-808901
2023-ER-846690	2023-ER-873649	2023-ER-840656	2023-ER-808766
2023-ER-886058	2023-ER-873602	2023-ER-840695	2023-ER-813286
2023-ER-885674	2023-ER-874207	2023-ER-837892	2023-ER-812454
2023-ER-885511	2023-ER-874119	2023-ER-838174	2023-ER-811727
2023-ER-885684	2023-ER-874226	2023-ER-847557	
2023-ER-885495	2023-ER-874372	2023-ER-836311	
2023-ER-882604	2023-ER-875122	2023-ER-837813	
2023-ER-882221	2023-ER-876696	2023-ER-840349	
2023-ER-881948	2023-ER-870430	2023-ER-840859	
2023-ER-881848	2023-ER-870416	2023-ER-838570	
2023-ER-881005	2023-ER-815446	2023-ER-838458	
2023-ER-882124	2023-ER-871722	2023-ER-838439	
2023-ER-884095	2023-ER-871892	2023-ER-798478	
2023-ER-884178	2023-ER-872710	2023-ER-838053	
2023-ER-884842	2023-ER-872212	2023-ER-832680	
2023-ER-885273	2023-ER-826561	2023-ER-817812	
2023-ER-885222	2023-ER-812409	2023-ER-816306	
2023-ER-884806	2023-ER-867503	2023-ER-817317	
2023-ER-884448	2023-ER-866637	2023-ER-834856	
2023-ER-884460	2023-ER-866637	2023-ER-833040	
2023-ER-884414	2023-ER-866334	2023-ER-832801	
2023-ER-884327	2023-ER-870589	2023-ER-834900	
2023-ER-884309	2023-ER-871015	2023-ER-805090	
2023-ER-882672	2023-ER-870379	2023-ER-817304	
2023-ER-881286	2023-ER-870345	2023-ER-834462	
2023-ER-878369	2023-ER-870335	2023-ER-833653	
2023-ER-881859	2023-ER-869187	2023-ER-815334	
2023-ER-876903	2023-ER-868761	2023-ER-832554	
2023-ER-876254	2023-ER-868526	2023-ER-832626	
2023-ER-875917	2023-ER-867551	2023-ER-832072	
2023-ER-875120	2023-ER-863570	2023-ER-821805	
2023-ER-875109	2023-ER-862779	2023-ER-828648	
2023-ER-875109	2023-ER-862452	2023-ER-821919	
2023-ER-875059	2023-ER-862102	2023-ER-829246	
2023-ER-874890	2023-ER-857027	2023-ER-828973	
2023-ER-878547	2023-ER-846042	2023-ER-830203	
2023-ER-879012	2023-ER-812409	2023-ER-821332	
2023-ER-881555	2023-ER-864176	2023-ER-827488	
2023-ER-878346	2023-ER-863888	2023-ER-823920	



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 13 de 56

2023-ER-877932	2023-ER-863764	2023-ER-823883
2023-ER-877814	2023-ER-855493	2023-ER-822736
2023-ER-877597	2023-ER-855882	2023-ER-829610
2023-ER-877374	2023-ER-857716	2023-ER-825087
2023-ER-879020	2023-ER-859099	2023-ER-824772
2023-ER-881269	2023-ER-864963	2023-ER-817739
2023-ER-881309	2023-ER-860362	2023-ER-815334
2023-ER-867238	2023-ER-860836	2023-ER-810557
2023-ER-875128	2023-ER-857736	2023-ER-810590
2023-ER-858567	2023-ER-855865	2023-ER-810278
2023-ER-843877	2023-ER-861829	2023-ER-810991
2023-ER-870732	2023-ER-860514	2023-ER-811028
2023-ER-845106	2023-ER-857517	2023-ER-811305
2023-ER-873570	2023-ER-857170	2023-ER-817179
2023-ER-874414	2023-ER-855942	2023-ER-805198
2023-ER-875068	2023-ER-856309	2023-ER-818648
2023-ER-873467	2023-ER-856104	2023-ER-814629
2023-ER-873373	2023-ER-840761	2023-ER-814187
2023-ER-873373	2023-ER-855207	2023-ER-813950
2023-ER-830960	2023-ER-855675	2023-ER-800217
2023-ER-866413	2023-ER-853214	2023-ER-808557
2023-ER-866306	2023-ER-853781	2023-ER-808459
2023-ER-866140	2023-ER-853993	2023-ER-808333
2023-ER-870417	2023-ER-854140	2023-ER-808021
2023-ER-870412	2023-ER-856931	2023-ER-807917
2023-ER-870424	2023-ER-856916	2023-ER-806955
2023-ER-870421	2023-ER-853554	
2023-ER-870398	2023-ER-853548	
2023-ER-870911	2023-ER-853517	
2023-ER-871496	2023-ER-853451	
2023-ER-869562	2023-ER-851354	
2023-ER-869263	2023-ER-856762	
2023-ER-869460	2023-ER-856831	
2023-ER-868088	2023-ER-856062	
2023-ER-867725	2023-ER-856053	
2023-ER-867621	2023-ER-855275	
2023-ER-862790	2023-ER-855196	
2023-ER-862341	2023-ER-855187	
2023-ER-864193	2023-ER-855156	
2023-ER-863214	2023-ER-852865	
2023-ER-865607	2023-ER-852037	
2023-ER-860869	2023-ER-855586	
2023-ER-861499	2023-ER-854270	



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 14 de 56

2023-ER-861318	2023-ER-854404
2023-ER-860561	2023-ER-854423
2023-ER-857735	2023-ER-854801
2023-ER-857680	2023-ER-850500
2023-ER-861983	2023-ER-848914
2023-ER-857388	2023-ER-850096
2023-ER-857279	2023-ER-845405
2023-ER-860032	2023-ER-838970
2023-ER-855923	2023-ER-843293
2023-ER-859065	2023-ER-843713
2023-ER-840827	2023-ER-843912
2023-ER-858435	2023-ER-843941
2023-ER-858249	2023-ER-844217
2023-ER-853479	2023-ER-844437
2023-ER-841229	2023-ER-847405
2023-ER-858166	2023-ER-847554
2023-ER-853604	2023-ER-846498
2023-ER-855664	2023-ER-844629
2023-ER-855714	2023-ER-840126
2023-ER-861001	2023-ER-849652
2023-ER-861029	2023-ER-842535
2023-ER-860763	2023-ER-841860
2023-ER-859102	2023-ER-840897
2023-ER-861128	2023-ER-839853
2023-ER-858672	2023-ER-839412
2023-ER-860302	2023-ER-838880
2023-ER-860317	2023-ER-838455
2023-ER-860326	2023-ER-837417
2023-ER-860374	2023-ER-837222
2023-ER-853091	2023-ER-837168
2023-ER-853860	2023-ER-837128
2023-ER-853874	2023-ER-836295
2023-ER-854087	2023-ER-832757
2023-ER-854125	2023-ER-835769
2023-ER-857338	2023-ER-832050
2023-ER-855346	2023-ER-837758
2023-ER-854784	2023-ER-800306
2023-ER-854744	2023-ER-831048
2023-ER-854721	2023-ER-768980
2023-ER-853545	2023-ER-815446
2023-ER-851460	2023-ER-833806
2023-ER-850880	2023-ER-836278
2023-ER-856264	2023-ER-834826



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 15 de 56

2023-ER-857884	2023-ER-833460
2023-ER-856856	2023-ER-833201
2023-ER-856311	2023-ER-833110
2023-ER-856336	2023-ER-832989
2023-ER-857633	2023-ER-832924
2023-ER-856876	2023-ER-832908
2023-ER-853470	2023-ER-832759
2023-ER-855072	2023-ER-834179
2023-ER-857864	2023-ER-834392
2023-ER-855715	2023-ER-834553
2023-ER-855734	2023-ER-834583
2023-ER-855895	2023-ER-834716
2023-ER-855907	2023-ER-835985
2023-ER-855587	2023-ER-833545
2023-ER-855577	2023-ER-795454
2023-ER-854293	2023-ER-795277
2023-ER-854556	2023-ER-831045
2023-ER-854679	2023-ER-831015
2023-ER-854684	2023-ER-830979
2023-ER-854822	2023-ER-830969
2023-ER-854854	2023-ER-816112
2023-ER-825841	2023-ER-815093
2023-ER-850863	2023-ER-814151
2023-ER-850861	2023-ER-835236
2023-ER-850835	2023-ER-835870
2023-ER-850476	2023-ER-831890
2023-ER-848874	2023-ER-828863
2023-ER-848860	2023-ER-827854
2023-ER-850288	2023-ER-811986
2023-ER-850178	2023-ER-821567
2023-ER-848840	2023-ER-832500
2023-ER-848887	2023-ER-832148
2023-ER-845109	2023-ER-832109
2023-ER-844783	2023-ER-831060
2023-ER-844774	2023-ER-827314
2023-ER-846060	2023-ER-827314
2023-ER-844755	2023-ER-825696
2023-ER-846329	2023-ER-825066
2023-ER-846489	2023-ER-832557
2023-ER-840771	2023-ER-826561
2023-ER-839875	2023-ER-829548
2023-ER-840536	2023-ER-831960
2023-ER-839711	2023-ER-829251



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 16 de 56

2023-ER--838436	2023-ER-829103
2023-ER-838485	2023-ER-828926
2023-ER-836271	2023-ER-821963
2023-ER-836172	2023-ER-821899
2023-ER-846537	2023-ER-829363
2023-ER-849827	2023-ER-819020
2023-ER-849512	2023-ER-818082
2023-ER-849238	2023-ER-816045
2023-ER-842442	2023-ER-788278
2023-ER-842134	2023-ER-788278
2023-ER-841821	2023-ER-788248
2023-ER-841172	2023-ER-788356
2023-ER-818631	2023-ER-827249
2023-ER-840894	2023-ER-826564
2023-ER-840081	2023-ER-826538
2023-ER-838559	2023-ER-823330
2023-ER-838546	2023-ER-824593
2023-ER-838542	2023-ER-826906
2023-ER-838482	2023-ER-827412
2023-ER-823147	2023-ER-824168
2023-ER-822412	2023-ER-816023
2023-ER-847785	2023-ER-788356
2023-ER-843292	2023-ER-820181
2023-ER-843271	2023-ER-819436
2023-ER-843977	2023-ER-818779
2023-ER-844265	2023-ER-814894
2023-ER-844334	2023-ER-814526
2023-ER-844430	2023-ER-817036
2023-ER-840728	2023-ER-808924
2023-ER-838421	2023-ER-812824
2023-ER-836377	2023-ER--811965
2023-ER-840816	2023-ER-811962
2023-ER-836094	2023-ER-808369
2023-ER-575964	2023-ER-807896
2023-ER-837188	2023-ER-807750
2023-ER-836288	2023-ER-804013
2023-ER-836274	2023-ER-804733
2023-ER-836135	2023-ER-805077
2023-ER-836249	2023-ER-807190
2023-ER-802243	2023-ER-808939
2023-ER-837455	2023-ER-809393
2023-ER-819387	2023-ER-809497
2023-ER-846690	2023-ER-809873



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 17 de 56

2023-ER-844963	2023-ER-816396
2023-ER-832591	2023-ER-816825
2023-ER-845185	2023-ER-816916
2023-ER-845309	
2023-ER-836298	
2023-ER-835515	
2023-ER-833511	
2023-ER-833130	
2023-ER-833099	
2023-ER-833003	
2023-ER-832828	
2023-ER-834273	
2023-ER-834373	
2023-ER-834867	
2023-ER-836458	
2023-ER-836557	
2023-ER-837013	
2023-ER-785628	
2023-ER-832671	
2023-ER-832671	
2023-ER-838006	
2023-ER-838074	
2023-ER-838204	
2023-ER-832388	
2023-ER-832185	
2023-ER-832090	
2023-ER-830960	
2023-ER-830929	
2023-ER-830897	
2023-ER-817730	
2023-ER-814193	
2023-ER-834380	
2023-ER-835033	
2023-ER-835162	
2023-ER-835372	
2023-ER-830812	
2023-ER-831757	
2023-ER-831901	
2023-ER-823532	
2023-ER-832471	
2023-ER-832610	
2023-ER-832297	
2023-ER-832158	



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 18 de 56

2023-ER-830888

2023-ER-830888

2023-ER-830887

2023-ER-828699

2023-ER-829348

2023-ER-821893

2023-ER-829374

2023-ER-829422

2023-ER-829473

2023-ER-830845

2023-ER-821891

2023-ER-828692

2023-ER-821544

2023-ER-820999

2023-ER-817573

2023-ER-828502

2023-ER-828806

2023-ER-821731

2023-ER-821612

2023-ER-821970

2023-ER-822196

2023-ER-821568

2023-ER-817856

2023-ER-787886

2023-ER-827188

2023-ER-826547

2023-ER-823617

2023-ER-822893

2023-ER-822702

2023-ER-822641

2023-ER-822507

2023-ER-828434

2023-ER-824348

2023-ER-824247

2023-ER-824247

2023-ER-828289

2023-ER-828830

2023-ER-825008

2023-ER-825098

2023-ER-825131

2023-ER-826697

2023-ER-827290

2023-ER-817904



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 19 de 56

2023-ER-817760
2023-ER-819273
2023-ER-819233
2023-ER-820336
2023-ER-819860
2023-ER-819676
2023-ER-819619
2023-ER-819588
2023-ER-819555
2023-ER-819491
2023-ER-819397
2023-ER-816381
2023-ER-816881
2023-ER-816769
2023-ER-816527
2023-ER-818208
2023-ER-818178
2023-ER-817421
2023-ER-814544
2023-ER-813742
2023-ER-800206
2023-ER-808543
2023-ER-808127
2023-ER-817316
2023-ER-817316
2023-ER-814643
2023-ER-813474
2023-ER-813354
2023-ER-813471
2023-ER-813195
2023-ER-812865
2023-ER-815906
2023-ER-816118
2023-ER-816229
2023-ER-800346
2023-ER-814977
2023-ER-816379
2023-ER-762749
2023-ER-251868

De las **760 PQRS** gestionadas del proceso de Inspección y vigilancia, el **86%** están concentradas en 3 tipologías:

Elaboró: Minera de Datos
Profesional

Revisó: Coordinador Nacional

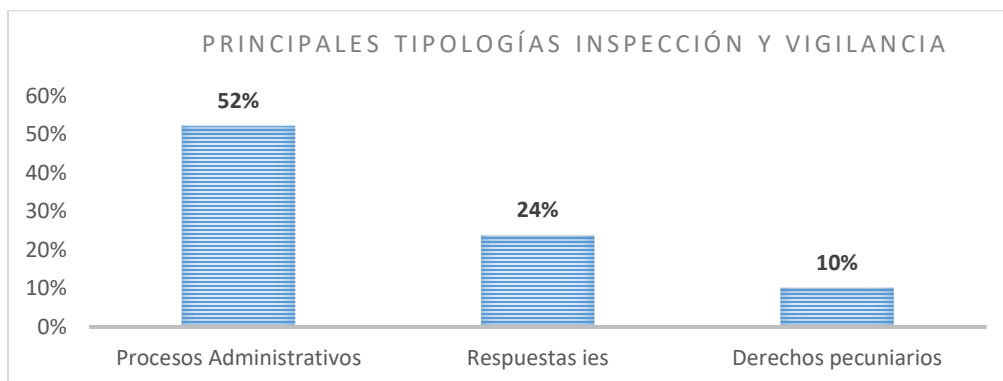
Aprobó: Coordinador Nacional



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 20 de 56

- Procesos administrativos
- Respuestas IES
- Derechos pecuniarios



• Principales casos de PQRS Inspección y Vigilancia

Procesos Administrativos	Respuesta IES	Derechos Pecuniarios
2023-ER-912418	2023-ER-914620	2023-ER-896432
2023-ER-905929	2023-ER-913200	2023-ER-895864
2023-ER-909581	2023-ER-911426	2023-ER-910733
2023-ER-912500	2023-ER-909987	2023-ER-909390
2023-ER-909720	2023-ER-912036	2023-ER-895309
2023-ER-909771	2023-ER-913863	2023-ER-895706
2023-ER-898210	2023-ER-909746	2023-ER-902980
2023-ER-896499	2023-ER-910736	2023-ER-907461
2023-ER-913778	2023-ER-910740	2023-ER-894490
2023-ER-910503	2023-ER-911958	2023-ER-896623
2023-ER-895931	2023-ER-913744	2023-ER-890434
2023-ER-910826	2023-ER-913826	2023-ER-887829
2023-ER-910677	2023-ER-909623	2023-ER-864992
2023-ER-910680	2023-ER-905524	2023-ER-890357
2023-ER-910450	2023-ER-908771	2023-ER-873113



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 21 de 56

2023-ER-909225	2023-ER-908914	2023-ER-862993
2023-ER-908686	2023-ER-906735	2023-ER-880884
2023-ER-908089	2023-ER-904581	2023-ER-886162
2023-ER-908613	2023-ER-910367	2023-ER-886453
2023-ER-907915	2023-ER-908748	2023-ER-877009
2023-ER-915571	2023-ER-908581	2023-ER-870564
2023-ER-915682	2023-ER-905695	2023-ER-870439
2023-ER-914688	2023-ER-904108	2023-ER-870364
2023-ER-914242	2023-ER-902012	2023-ER-877090
2023-ER-913946	2023-ER-903762	2023-ER-877109
2023-ER-909849	2023-ER-905709	2023-ER-877119
2023-ER-909787	2023-ER-904425	2023-ER-877125
2023-ER-909480	2023-ER-895077	2023-ER-877126
2023-ER-906658	2023-ER-903619	2023-ER-877138
2023-ER-907102	2023-ER-901900	2023-ER-867803
2023-ER-907070	2023-ER-901744	2023-ER-867087
2023-ER-906389	2023-ER-897534	2023-ER-867153
2023-ER-904814	2023-ER-899607	2023-ER-864979
2023-ER-904241	2023-ER-899617	2023-ER-863216
2023-ER-903213	2023-ER-899732	2023-ER-863542
2023-ER-910513	2023-ER-900124	2023-ER-860648
2023-ER-909366	2023-ER-890437	2023-ER-860825
2023-ER-895739	2023-ER-892849	2023-ER-859081
2023-ER-903314	2023-ER-895391	2023-ER-855067
2023-ER-885579	2023-ER-896733	2023-ER-859222
2023-ER-900123	2023-ER-898186	2023-ER-854853
2023-ER-894518	2023-ER-844395	2023-ER-853477



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 22 de 56

2023-ER-899809	2023-ER-897925	2023-ER-843303
2023-ER-889264	2023-ER-894745	2023-ER-849122
2023-ER-902870	2023-ER-894315	2023-ER-845356
2023-ER-904898	2023-ER-876037	2023-ER-837842
2023-ER-904789	2023-ER-889698	2023-ER-844896
2023-ER-904802	2023-ER-891843	2023-ER-835115
2023-ER-902410	2023-ER-891607	2023-ER-834377
2023-ER-906342	2023-ER-890663	2023-ER-830919
2023-ER-906571	2023-ER-890613	2023-ER-826372
2023-ER-902869	2023-ER-890585	2023-ER-834083
2023-ER-902519	2023-ER-882150	2023-ER-835613
2023-ER-900046	2023-ER-886481	2023-ER-834897
2023-ER-899833	2023-ER-886072	2023-ER-834988
2023-ER-899753	2023-ER-884659	2023-ER-833129
2023-ER-895635	2023-ER-884380	2023-ER-842569
2023-ER-895376	2023-ER-886180	2023-ER-830387
2023-ER-895437	2023-ER-886197	2023-ER-830998
2023-ER-900984	2023-ER-886314	2023-ER-831859
2023-ER-899818	2023-ER-887242	2023-ER-834573
2023-ER-899772	2023-ER-887531	2023-ER-829666
2023-ER-901977	2023-ER-886349	2023-ER-830047
2023-ER-900245	2023-ER-885437	2023-ER-824194
2023-ER-899541	2023-ER-884623	2023-ER-825205
2023-ER-899522	2023-ER-883631	2023-ER-825482
2023-ER-887013	2023-ER-881255	2023-ER-819139
2023-ER-900886	2023-ER-880113	2023-ER-806362
2023-ER-894806	2023-ER-880215	2023-ER-819242



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 23 de 56

2023-ER-894211	2023-ER-880260	2023-ER-822845
2023-ER-893217	2023-ER-876124	2023-ER-823680
2023-ER-892449	2023-ER-874896	2023-ER-819139
2023-ER-892045	2023-ER-874320	2023-ER-816314
2023-ER-891561	2023-ER-872848	2023-ER-815416
2023-ER-889264	2023-ER-874233	2023-ER-815068
2023-ER-889853	2023-ER-874412	2023-ER-815056
2023-ER-890821	2023-ER-872187	2023-ER-810973
2023-ER-892464	2023-ER-870264	
2023-ER-897632	2023-ER-869685	
2023-ER-885044	2023-ER-869542	
2023-ER-860928	2023-ER-868054	
2023-ER-860908	2023-ER-864339	
2023-ER-890180	2023-ER-867720	
2023-ER-889845	2023-ER-867655	
2023-ER-889707	2023-ER-865531	
2023-ER-889603	2023-ER-864302	
2023-ER-888479	2023-ER-863811	
2023-ER-888145	2023-ER-863778	
2023-ER-894691	2023-ER-857606	
2023-ER-889760	2023-ER-865143	
2023-ER-884609	2023-ER-865582	
2023-ER-884578	2023-ER-858157	
2023-ER-885579	2023-ER-858621	
2023-ER-887705	2023-ER-859449	
2023-ER-881422	2023-ER-858688	
2023-ER-881212	2023-ER-858562	



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 24 de 56

2023-ER-884644	2023-ER-855381
2023-ER-892593	2023-ER-860057
2023-ER-890166	2023-ER-858675
2023-ER-888846	2023-ER-858664
2023-ER-888059	2023-ER-855851
2023-ER-893068	2023-ER-854205
2023-ER-887697	2023-ER-854413
2023-ER-887221	2023-ER-854800
2023-ER-887955	2023-ER-854949
2023-ER-886550	2023-ER-856809
2023-ER-886461	2023-ER-854296
2023-ER-887620	2023-ER-857191
2023-ER-885616	2023-ER-852918
2023-ER-885420	2023-ER-853228
2023-ER-882150	2023-ER-845286
2023-ER-883252	2023-ER-845078
2023-ER-880908	2023-ER-848459
2023-ER-875070	2023-ER-847580
2023-ER-874232	2023-ER-849472
2023-ER-873379	2023-ER-852383
2023-ER-872828	2023-ER-852011
2023-ER-871744	2023-ER-851946
2023-ER-869011	2023-ER-850872
2023-ER-886646	2023-ER-850452
2023-ER-882448	2023-ER-850786
2023-ER-883985	2023-ER-841529
2023-ER-881352	2023-ER-834692



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 25 de 56

2023-ER-885171	2023-ER-834550
2023-ER-884903	2023-ER-831845
2023-ER-884348	2023-ER-845013
2023-ER-883880	2023-ER-845777
2023-ER-881391	2023-ER-842001
2023-ER-881138	2023-ER-842196
2023-ER-875144	2023-ER-840718
2023-ER-885297	2023-ER-840221
2023-ER-881083	2023-ER-840212
2023-ER-881232	2023-ER-840402
2023-ER-878787	2023-ER-840584
2023-ER-877618	2023-ER-836441
2023-ER-877591	2023-ER-836203
2023-ER-877564	2023-ER-840748
2023-ER-879093	2023-ER-840901
2023-ER-877489	2023-ER-835361
2023-ER-877573	2023-ER-834289
2023-ER-877486	2023-ER-834662
2023-ER-885029	2023-ER-834675
2023-ER-883201	2023-ER-834659
2023-ER-857997	2023-ER-833403
2023-ER-853510	2023-ER-826814
2023-ER-877632	2023-ER-830463
2023-ER-878386	2023-ER-820390
2023-ER-878761	2023-ER-821732
2023-ER-878838	2023-ER-821666
2023-ER-879741	2023-ER-820251



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 26 de 56

2023-ER-875067	2023-ER-815991
2023-ER-879115	2023-ER-825560
2023-ER-879968	2023-ER-823175
2023-ER-877218	2023-ER-821505
2023-ER-875117	2023-ER-820534
2023-ER-877212	2023-ER-822602
2023-ER-870268	2023-ER-823297
2023-ER-875113	2023-ER-820315
2023-ER-875111	2023-ER-816372
2023-ER-876798	2023-ER-821193
2023-ER-876973	2023-ER-822120
2023-ER-876148	2023-ER-823782
2023-ER-874198	2023-ER-825085
2023-ER-873312	2023-ER-813910
2023-ER-872434	2023-ER-812383
2023-ER-874490	2023-ER-812337
2023-ER-877071	2023-ER-815527
2023-ER-876100	2023-ER-815610
2023-ER-871909	2023-ER-817971
2023-ER-851754	2023-ER-819247
2023-ER-859092	2023-ER-815862
2023-ER-856585	2023-ER-815122
2023-ER-870585	2023-ER-819961
2023-ER-871692	2023-ER-816029
2023-ER-873663	2023-ER-813591
2023-ER-870458	2023-ER-813530
2023-ER-868893	2023-ER-807664



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 27 de 56

2023-ER-868111	2023-ER-807519
2023-ER-866215	2023-ER-807018
2023-ER-867369	2023-ER-807018
2023-ER-869687	
2023-ER-869085	
2023-ER-866065	
2023-ER-865661	
2023-ER-832302	
2023-ER-857085	
2023-ER-851986	
2023-ER-849401	
2023-ER-866458	
2023-ER-866551	
2023-ER-867120	
2023-ER-864398	
2023-ER-864218	
2023-ER-864017	
2023-ER-863897	
2023-ER-862827	
2023-ER-865709	
2023-ER-862556	
2023-ER-862167	
2023-ER-859976	
2023-ER-860335	
2023-ER-859795	
2023-ER-840111	
2023-ER-859795	



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 28 de 56

2023-ER-859748

2023-ER-863765

2023-ER-863773

2023-ER-864775

2023-ER-856680

2023-ER-832038

2023-ER-598595

2023-ER-858980

2023-ER-858946

2023-ER-858807

2023-ER-858427

2023-ER-857482

2023-ER-856893

2023-ER-856947

2023-ER-856771

2023-ER-856226

2023-ER-857997

2023-ER-861990

2023-ER-862675

2023-ER-862760

2023-ER-858557

2023-ER-860873

2023-ER-857722

2023-ER-862315

2023-ER-862238

2023-ER-860021

2023-ER-858052



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 29 de 56

2023-ER-843987

2023-IE-041102

2023-ER-853588

2023-ER-856813

2023-ER-854462

2023-ER-853547

2023-ER-818346

2023-ER-854178

2023-ER-853567

2023-ER-853184

2023-ER-852400

2023-ER-801620

2023-ER-850521

2023-ER-857085

2023-ER-857099

2023-ER-851986

2023-ER-849401

2023-ER-856361

2023-ER-855483

2023-ER-857320

2023-ER-853614

2023-ER-855123

2023-ER-855683

2023-ER-847899

2023-ER-851493

2023-ER-851488

2023-ER-848830



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 30 de 56

2023-ER-848830

2023-ER-847376

2023-ER-846681

2023-ER-845696

2023-ER-842539

2023-ER-829990

2023-ER-829347

2023-ER-827675

2023-ER-826531

2023-ER-818963

2023-ER-842569

2023-ER-830998

2023-IE-040406

2023-IE-039490

2023-ER-832302

2023-ER-845681

2023-ER-843298

2023-ER-844221

2023-ER-842281

2023-ER-845149

2023-ER-841066

2023-ER-840820

2023-ER-840780

2023-ER-839642

2023-ER-839663

2023-ER-838550

2023-ER-836222



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 31 de 56

2023-ER-836649

2023-ER-834810

2023-ER-834702

2023-ER-824911

2023-ER-838536

2023-ER-844088

2023-ER-843166

2023-ER-832038

2023-ER-831767

2023-ER-831636

2023-ER-831026

2023-ER-830933

2023-ER-830920

2023-ER-829116

2023-ER-826570

2023-ER-825479

2023-ER-844854

2023-ER-841742

2023-ER-846045

2023-ER-845245

2023-ER-841922

2023-ER-834786

2023-ER-834729

2023-ER-817518

2023-ER-829050.

2023-ER-838871

2023-ER-834844



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 32 de 56

2023-ER-834678

2023-ER-831994

2023-ER-831063

2023-ER-830986

2023-ER-829120

2023-ER-827521

2023-ER-827180

2023-ER-824602

2023-ER-836393

2023-ER-836369

2023-ER-836149

2023-ER-831057

2023-ER-831070

2023-ER-832302

2023-ER-832713

2023-ER-833092

2023-IE-039490

2023-ER-832338

2023-ER-830851

2023-ER-829448

2023-ER-829043

2023-ER-830016

2023-ER-832404

2023-ER-831649

2023-ER-814372

2023-ER-814536

2023-ER-824602



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 33 de 56

2023-ER-824220

2023-ER-821756

2023-ER-819855

2023-ER-818872

2023-ER-827326

2023-ER-817775

2023-ER-817422

2023-ER-817086

2023-ER-816593

2023-ER-816138

2023-ER-815328

2023-ER-814707

2023-ER-813135

2023-ER-813145

2023-ER-813149

2023-ER-813163

2023-ER-821534

2023-ER-812477

2023-ER-813096

2023-ER-816719

2023-ER-818008

2023-ER-806355

2023-ER-807163

2023-ER-819617

2023-ER-826559

2023-ER-824671

2023-ER-817147



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 34 de 56

2023-ER-819262

2023-ER-819289

2023-ER-822276

2023-ER-821813

2023-ER-821817

2023-ER-819617

2023-ER-821571

2023-ER-824436

2023-ER-812593

2023-ER-812234

2023-ER-812227

2023-ER-811668

2023-ER-790793

2023-ER-813096

2023-ER-817153

2023-ER-817633

2023-ER-818008

2023-ER-817177

2023-ER-817068

2023-ER-814123

2023-ER-808915

2023-ER-810270

2023-ER-810359

2023-ER-807661

2023-ER-807669

2023-ER-807497

2023-ER-806569



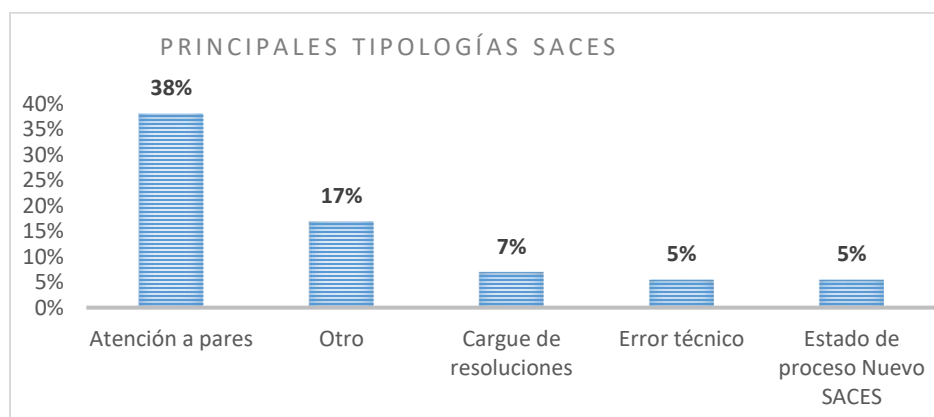
FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 35 de 56

2023-ER-811389

De las **402 PQRS** gestionadas del proceso de SACES, el **73%** están concentradas en 5 tipologías:

- Atención a pares
- Otros
- Cargue de resoluciones
- Error técnico
- Estado de proceso Nuevo SACES



• Principales casos de PQRS SACES

Atención a pares	Otro	Cargue de resoluciones	Error técnico	Estado de proceso nuevo SACES
2023-ER-916788	2023-ER-864065	2023-ER-866036	2023-ER-877532	2023-ER-857646
2023-ER-916789	2023-ER-847814	2023-ER-866028	2023-ER-880415	2023-ER-889474
2023-ER-916800	2023-ER-861151	2023-ER-888834	2023-ER-855962	2023-ER-889482
2023-ER-916808	2023-ER-776248	2023-ER-888984	2023-ER-847054	2023-ER-889688
2023-ER-916816	2023-ER-838826	2023-ER-866580	2023-ER-838287	2023-ER-858318
2023-ER-876001	2023-ER-887129	2023-ER-863005	2023-ER-796343	2023-ER-857148
2023-ER-910797	2023-ER-887131	2023-ER-852726	2023-ER-837655	2023-ER-834751
2023-ER-911112	2023-ER-829719	2023-ER-889242	2023-ER-832747	2023-ER-847863
2023-ER-911217	2023-ER-830690	2023-ER-838104	2023-ER-821926	2023-ER-827436
2023-ER-904845	2023-ER-762081	2023-ER-883952	2023-ER-821920	2023-ER-822768
2023-ER-905437	2023-ER-854889	2023-ER-860312	2023-ER-821918	2023-ER-847896



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 36 de 56

2023-ER-888378	2023-ER-853492	2023-ER-862317	2023-ER-821912	2023-ER-858630
2023-ER-888117	2023-ER-878324	2023-ER-860312	2023-ER-816478	2023-ER-858630
2023-ER-888557	2023-ER-777967	2023-ER-862317	2023-ER-832513	2023-ER-755420
2023-ER-887173	2023-ER-778082	2023-ER-783105	2023-ER-832048	2023-ER-755553
2023-ER-887917	2023-ER-779448	2023-ER-822213	2023-ER-828878	2023-ER-845860
2023-ER-892709	2023-ER-807162	2023-ER-845732	2023-ER-828035	2023-ER-839654
2023-ER-885609	2023-ER-854638	2023-ER-789502	2023-ER-809536	2023-ER-810971
2023-ER-885603	CS-23-113693.1	2023-ER-818479	2023-ER-808614	2023-ER-821990
2023-ER-890780	CI-23-094159	2023-ER-815940	2023-ER-816371	2023-ER-808744
2023-ER-890807	2023-ER-838826	2023-ER-824217	2023-ER-809512	2023-ER-807957
2023-ER-890815	2023-ER-847814	2023-ER-821848	2023-ER-807646	2023-ER-798759
2023-ER-891948	2023-ER-807840	2023-ER-803577		
2023-ER-879897	2023-ER-847795	2023-ER-818611		
2023-ER-879344	2023-ER-840226	2023-ER-818582		
2023-ER-879209	2023-ER-770465	2023-ER-818529		
2023-ER-879077	2023-ER-840978	2023-ER-812336		
2023-ER-877886	2023-ER-808654	2023-ER-803178		
2023-ER-890817	2023-ER-801450			
2023-ER-891957	2023-ER-844804			
2023-ER-891969	2023-ER-828542			
2023-ER-892287	2023-ER-825678			
2023-ER-863912	2023-ER-800859			
2023-ER-870621	2023-ER-800448			
2023-ER-881437	2023-ER-800258			
2023-ER-881923	2023-ER-833328			
2023-ER-880924	2023-ER-833180			
2023-ER-880915	2023-ER-794773			



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 37 de 56

2023-ER-880900	2023-ER-786964
2023-ER-874150	2023-ER-786948
2023-ER-860457	2023-ER-786934
2023-ER-860419	2023-ER-786708
2023-ER-857750	2023-ER-786507
2023-ER-856528	2023-ER-786498
2023-ER-874354	2023-ER-817886
2023-ER-874113	2023-ER-780976
2023-ER-874055	2023-ER-831005
2023-ER-882301	2023-ER-834147
2023-ER-855512	2023-ER-833191
2023-ER-834564	2023-ER-820365
2023-ER-882788	2023-ER-815569
2023-ER-869587	2023-ER-824838
2023-ER-869579	2023-ER-795558
2023-ER-869467	2023-ER-828890
2023-ER-869303	2023-ER-827116
2023-ER-865559	CS-23-112268.1
2023-ER-863781	CS-23-112264.1
2023-ER-878857	2023-ER-824372
2023-ER-881631	2023-ER-822416
2023-ER-881640	CS-23-112198.1
2023-ER-881672	CS-23-112197.1
2023-ER-881919	2023-ER-818144
2023-ER-881932	2023-ER-807699
2023-ER-881963	2023-ER-784411
2023-ER-882026	CS-23-111913.1



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 38 de 56

2023-ER-882029	CS-23-111912.1
2023-ER-882065	CS-23-111907.1
2023-ER-882079	CS-23-111907.1
2023-ER-882087	
2023-ER-882100	
2023-ER-882105	
2023-ER-882115	
2023-ER-882134	
2023-ER-882163	
2023-ER-882552	
2023-ER-882628	
2023-ER-884219	
2023-ER-884226	
2023-ER-884401	
2023-ER-884410	
2023-ER-884423	
2023-ER-884427	
2023-ER-884436	
2023-ER-884442	
2023-ER-884509	
2023-ER-884523	
2023-ER-882165	
2023-ER-881907	
2023-ER-847541	
2023-ER-840770	
2023-ER-813318	
2023-ER-836224	



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 39 de 56

2023-ER-834901

2023-ER-855211

2023-ER-851303

2023-ER-865720

2023-ER-855508

2023-ER-845324

2023-ER-849805

2023-ER-847083

2023-ER-857658

2023-ER-857658.3

2023-ER-857621

2023-ER-842044

2023-ER-857307

2023-ER-816836

2023-ER-809495

2023-ER-833838

2023-ER-833186

2023-ER-829529

2023-ER-829349

2023-ER-837896

2023-ER-828164

2023-ER-827373

2023-ER-822320

2023-ER-838261

2023-ER-833295

2023-ER-835238

2023-ER-809803



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 40 de 56

2023-ER-833706

2023-ER-832954

2023-ER-831897

2023-ER-831776

2023-ER-831305

2023-ER-832252

2023-ER-808961

2023-ER-832448

2023-ER-832284

2023-ER-828514

2023-ER-818332

2023-ER-817210

2023-ER-816359

2023-ER-804166

2023-ER-799983

2023-ER-802227

2023-ER-796844

2023-ER-802227

2023-ER-796844

2023-ER-828971

2023-ER-828665

2023-ER-828152

2023-ER-828092

2023-ER-817207

2023-ER-820428

2023-ER-810765

2023-ER-812386



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 41 de 56

2023-ER-814308

2023-ER-807418

2023-ER-794448

2023-ER-793094

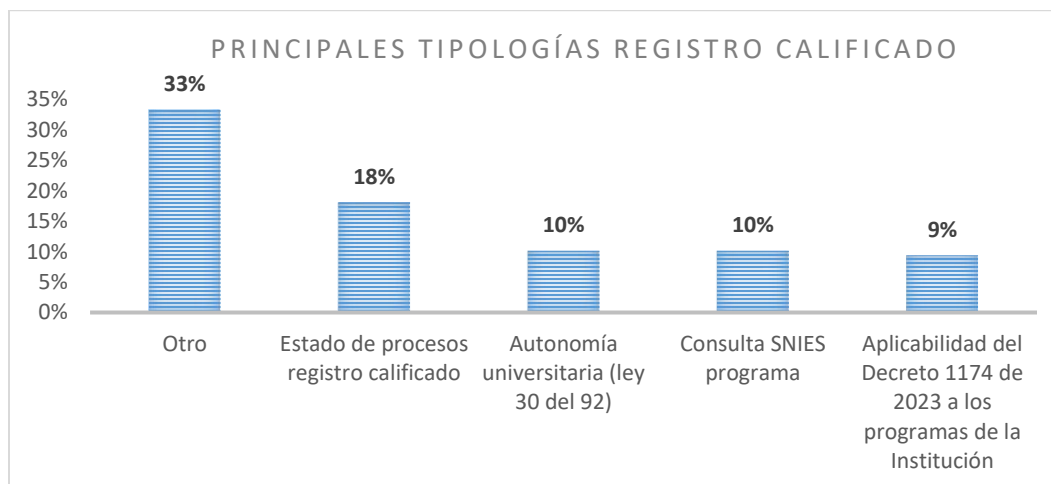
2023-ER-807236

2023-ER-807155

2023-ER-767343

De las **138 PQRS** gestionadas del proceso de Registro Calificado, el **81%** están concentradas en 5 tipologías:

- Otros
- Estado de procesos registro calificado
- Autonomía Universitaria
- Consulta SNIES programa
- Aplicabilidad del decreto 1174 de 2023 y otros



• Principales casos de PQRS Registro Calificado

Otro	Estado de procesos RC	Autonomía universitaria	Consulta SNIES	Aplicabilidad Decreto
2023-ER-884878	2023-ER-886820	2023-ER-884144	2023-ER-898520	2023-ER-877342
2023-ER-890383	2023-ER-861825	2023-ER-871615	2023-ER-881263	2023-ER-793240
2023-ER-897188	2023-ER-887135	2023-ER-869140	2023-ER-879739	2023-ER-866214



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 42 de 56

2023-ER-890081	2023-ER-874854	2023-ER-869064	2023-ER-839758	2023-ER-860275
2023-ER-865703	2023-ER-893337	2023-ER-847052	2023-ER-858421	2023-ER-832340
2023-ER-884242	2023-ER-863085	2023-IE-041239	2023-ER-828504	2023-ER-829901
2023-IE-043150	2023-ER-862326	2023-ER-824849	2023-ER-849213	2023-ER-817497
2023-IE-043082	2023-ER-833059	2023-ER-830992	2023-ER-845546	2023-ER-817454
2023-ER-857663	2023-ER-862114	2023-ER-809926	2023-ER-832484	2023-ER-817405
2023-ER-876440	2023-ER-862217	2023-ER-805489	2023-ER-791488	2023-ER-817314
2023-ER-876591	2023-ER-862327	2023-ER-829454	2023-ER-809468	2023-ER-771588
2023-ER-876425	2023-ER-844615	2023-ER-814492	2023-ER-784925	2023-ER-793240
2023-ER-885521	2023-ER-833073	2023-ER-818676	2023-ER-819665	2023-ER-815888
2023-ER-875132	2023-ER-833076	2023-ER-806283	2023-ER-807534	
2023-ER-872677	2023-ER-862174			
2023-ER-870864	2023-ER-862270			
2023-ER-869972	2023-ER-862368			
2023-ER-866729	2023-ER-862038			
2023-ER-879794	2023-ER-825483			
2023-ER-854625	2023-ER-848238			
2023-IE-041753	2023-ER-833066			
2023-ER-853959	2023-ER-811038			
2023-ER-841002	2023-ER-824539			
2023-ER-847882	2023-ER-822529			
2023-ER-845853	2023-ER-807156			
2023-ER-854625				
2023-ER-853245				
2023-ER-825826				
2023-ER-826478				
2023-ER-770240				



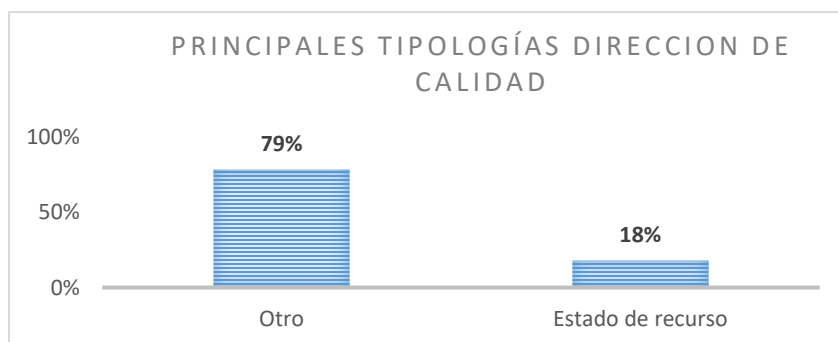
FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 43 de 56

2023-ER-827447
2023-ER-827351
2023-ER-808174
2023-ER-749918
2023-IE-040832
2023-ER-819208
2023-IE-040189
2023-ER-639840
2023-ER-810694
2023-ER-808682
2023-ER-805580
2023-ER-791604
2023-ER-799346
2023-ER-791645
2023-ER-808750
2023-ER-814199

De las **28 PQRS** gestionadas del proceso de Dirección de la Calidad, el **98%** están concentradas en 2 tipologías:

- Otro
- Estado del recurso





FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 44 de 56

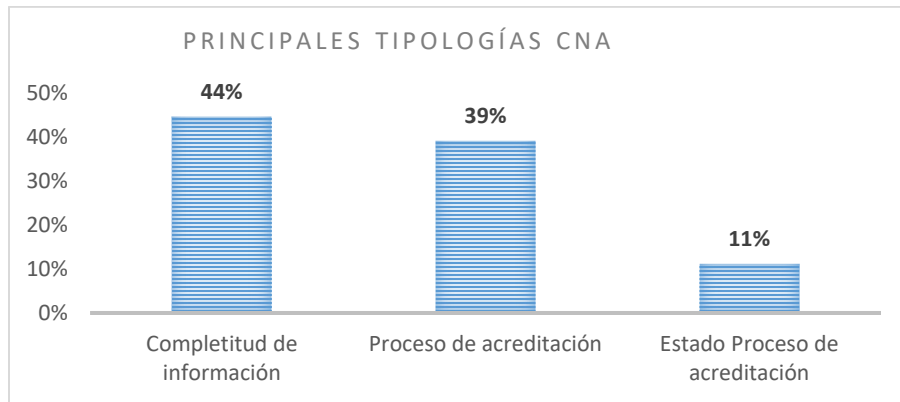
• Principales casos de PQRS Dirección de Calidad

Otro	Estado de recurso
2023-ER-915600	2023-ER-883515
2023-ER-911166	2023-ER-854958
2023-ER-899485	2023-ER-895545
2023-ER-903962	2023-ER-811988
2023-ER-727664	2023-ER-813848
2023-ER-885118	
2023-ER-868069	
2023-ER-887524	
2023-ER-877679	
2023-ER-857778	
2023-ER-885641	
2023-ER-879859	
2023-ER-867560	
2023-ER-857108	
2023-ER-850504	
2023-ER-872635	
2023-ER-871331	
2023-ER-848855	
2023-ER-860433	
2023-ER-803273	
2023-ER-830773	
2023-ER-830908	

De las **18 PQRS** gestionadas del proceso de CNA, el **94%** están concentradas en 3 tipologías:

- Completitud de información
- Proceso de acreditación

- Estado proceso acreditación



Principales casos de PQRS CNA

Compleitud de información	Proceso de acreditación	Estado proceso acreditación
2023-ER-845966	2023-ER-854392	2023-ER-838390
2023-ER-835693.3	2023-ER-847097	2023-ER-819320
2023-ER- 835014	2023-ER-808071	
2023-ER-800505	2023-ER-826434	
2023-ER-804256	2023-ER-833965	
2023-ER-804628	2023-ER-834018	
2023-ER-791232	2023-ER-769439	
2023-ER-779988		

5. Presentación de Aspectos Relevantes.

- Se realizan sesiones de capacitación internas y por parte del MEN, enfocadas a la estandarización de los procesos y los conocimientos previos, que se deben poseer en nuestra gestión y apoyo diario a cada una de las dependencias del Ministerio de Educación Nacional
- Se realiza la validación y seguimiento diaria de las actividades y apoyo que prestaron los agentes profesionales, registradas en el tipificador
- Se realizan mesas de trabajo con los diferentes frentes de PQRS
- Para el mes de noviembre se presenta una factura por valor de CIENTO CINCUENTA MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y SIETE MIL SETECIENTOS CUARENTA Y UN PESOS CON NOVENTA Y OCHO CENTAVOS (**\$150.967.741,98**)

6. Glosario de términos.

ANS: Acuerdos de Niveles de Servicio. Indicadores que se determinan para la Orden de Compra.

SGDEA: Sistema de Gestión Documental.

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 46 de 56

MEN: Ministerio de Educación Nacional

CNA: Consejo Nacional de Acreditación

SACES: Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior

7. Informe de Calidad del Servicio

Durante el periodo comprendido entre el **1° al 30 del mes de noviembre** el Área de Calidad realizó el monitoreo a los profesionales que apoyan la gestión de PQRS de la Dirección de Calidad de la Educación Superior, Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (Convalidaciones, Registro Calificado), Subdirección de Inspección y Vigilancia y CNA del Ministerio de Educación Nacional, que incluyen canal de comunicaciones escritas, según registro “Seguimiento Diario de Monitoreo Comunicaciones Escritas” (V03 SGC-FR-161), que permitieron evaluar y plasmar el **10%** de la gestión diaria de cada profesional, los errores críticos y no críticos encontrados en las comunicaciones o PQRS que han sido objeto de monitoreo.

Con relación a la gestión del Canal de Atención Virtual, para el mismo periodo, el Área de Calidad realizó el monitoreo a los profesionales que apoyan la gestión especial de convalidaciones en la atención virtual, según registro “Seguimiento Diario de Monitoreo Canal Virtual” (V12 SGC-FR-53), que permitieron evaluar y plasmar entre el **10%** de la gestión diaria de cada profesional, los errores críticos y no críticos encontrados en las atenciones virtuales.

Finalmente, se analiza como parte de la medición del nivel de satisfacción, los peticionarios reiterados en cada una de las áreas que se apoya en el Ministerio, con el objeto de identificar su reiteración por una misma tipología de PQRS, así como la clara, correcta y oportuna respuesta en las solicitudes.

• Gestión PQRS

Las auditorias de la gestión de PQRS (incluido la evaluación de la gestión la Mesa de ayuda de la plataforma Nuevo SACES), se efectuaron un total de trescientos treinta y cinco (335) monitoreos; en promedio, diecisiete (17) profesionales de veinte (20), recibió veinte (20) monitoreos, dejando una calificación general promedio de 100,00% puntos de Precisión General en Errores Críticos y 99,82% de Precisión General en Errores No Críticos. De trescientos treinta y cinco (335) monitoreos, trescientos treinta y cinco (335) se realizaron remotamente (proyecto de respuesta), 0 intrusiones y 0 al lado.

Del total de monitoreos efectuados, se encontró un total de cero (0) error crítico, donde los errores críticos representaron el 100,00% de los ítems evaluados y un total de tres (3) errores no críticos que representan al 99,82% del total de los ítems evaluados, expuestos en los puntos 6 y 7 de este informe, respectivamente, evidenciando a nivel general los siguientes resultados:

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 47 de 56

Tabla 1. Participación Monitoreos por Agente Profesional – PQRS

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL ESCRITO								
Periodo Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitoreos Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitoreos
1° - 30 Noviembre	17	335	20	0	3	335	0	335

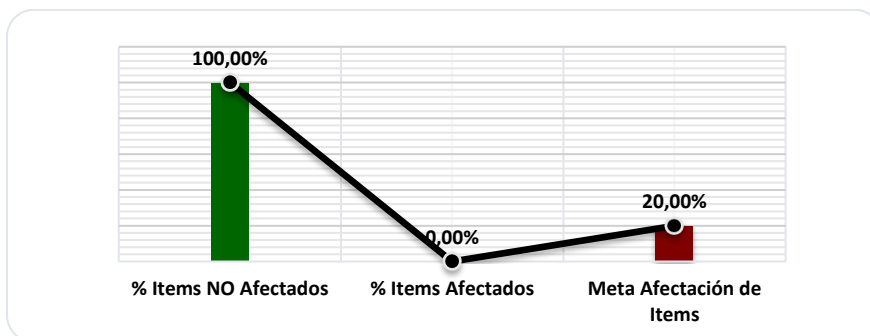
Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 30 de noviembre de 2023.

Tabla 2. Nota Global – PQRS

NOTA GLOBAL CANAL ESCRITO (PQRS)		
ITEM	META	RESULTADO
Nota Error Crítico Usuario Final (ECUF)	95,00%	100,00%
Nota Error Crítico Negocio (ECN)	95,00%	100,00%
Nota Error Crítico Cumplimiento (ECC)	95,00%	100,00%
Nota Error No Crítico (ENC)	95,00%	99,82%
NOTA ERROR CRÍTICO GLOBAL	95,00%	100,00%

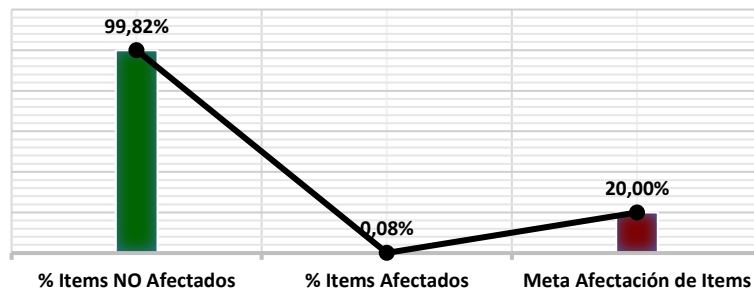
Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 30 de noviembre de 2023.

Gráfica 1. Porcentaje de afectación error crítico EC – PQRS



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 30 de noviembre de 2023.

Gráfica 2. Porcentaje de afectación error no crítico ENC - PQRS



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 30 de noviembre de 2023.

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 48 de 56

• Atención Virtual

Las auditorías en la gestión de Atención Virtual (Convalidaciones), se efectuaron un total de treinta y nueve (39) monitoreos; en promedio, dos (2) de dos (2) profesionales que apoyan esta gestión, recibió en promedio de veinte (20) monitoreos, dejando una calificación general promedio de 100% puntos de Precisión General en Errores Críticos y 100,00% de Precisión General en Errores No Críticos. De los treinta y nueve (39) monitoreos, treinta y nueve (39) monitoreos se realizaron remotamente (grabación atención virtual – OneDrive), cero (0) al lado y cero (0) intrusiones.

Del total de monitoreos efectuados, se encontraron un total de cero (0) errores críticos, donde los errores críticos representaron el 100% de los ítems evaluados y un total de cero (0) errores no críticos representaron el 100,00% de los ítems evaluados, expuestas en los puntos 6 y 7 de este informe, respectivamente, evidenciando a nivel general los siguientes resultados:

Tabla 3. Participación Monitoreos por Agente Profesional – Atención Virtual

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL ATENCIÓN VIRTUAL								
Período Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitoreos Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitoreos
1° al 30 Noviembre	2	39	20	0	0	39	0	39

Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 30 de noviembre de 2023.

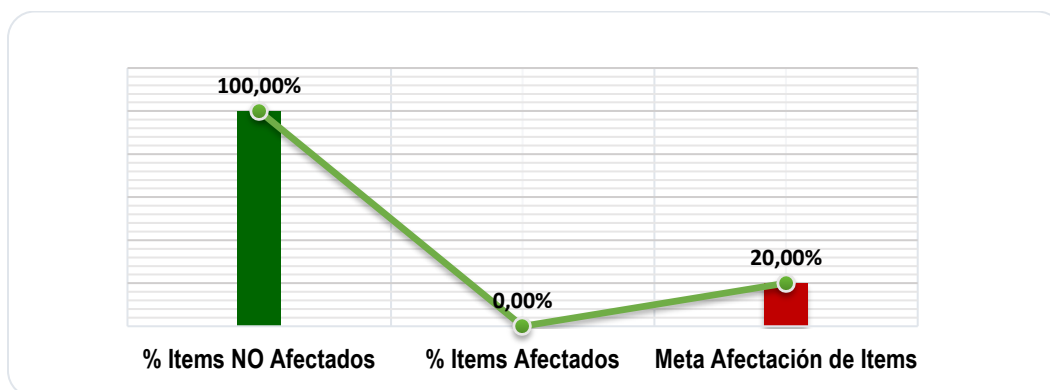
Tabla 4. Nota Global – Atención Virtual

NOTA GLOBAL CANAL ATENCIÓN VIRTUAL		
ITEM	META	RESULTADO
Nota Error Crítico Usuario Final (ECUF)	95,00%	100,00%
Nota Error Crítico Negocio (ECN)	95,00%	100,00%
Nota Error Crítico Cumplimiento (ECC)	95,00%	100,00%
Nota Error No Crítico (ENC)	95,00%	100,00%
NOTA ERROR CRÍTICO GLOBAL	95,00%	100,00%

Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 30 de noviembre de 2023.

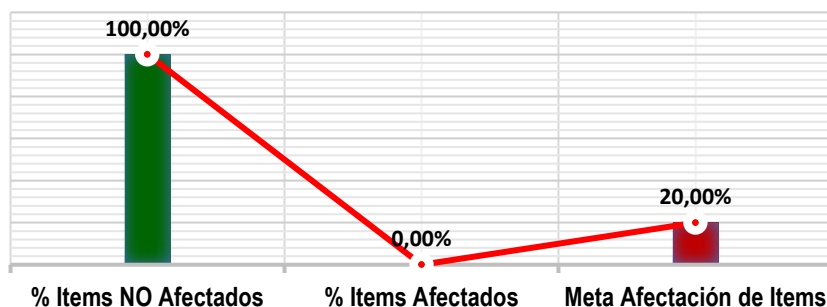
Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------

Gráfica 3. Porcentaje de afectación error crítico EC – Atención Virtual



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 30 de noviembre de 2023.

Gráfica 4. Porcentaje de afectación error no crítico ENC – Atención Virtual



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 30 de noviembre de 2023.

• 8.1 Estadísticas de Gestión de la Calidad del Servicio

Para el periodo comprendido entre **el 1° y el 30 del mes de noviembre**, se efectuaron los monitoreos de calidad, correspondientes al **10%** de la productividad diaria asignada a cada profesional, generando un promedio por cada profesional de veinte (20) monitoreos en la gestión de PQRS y un promedio veinte (20) monitoreos en la gestión de Atención Virtual.

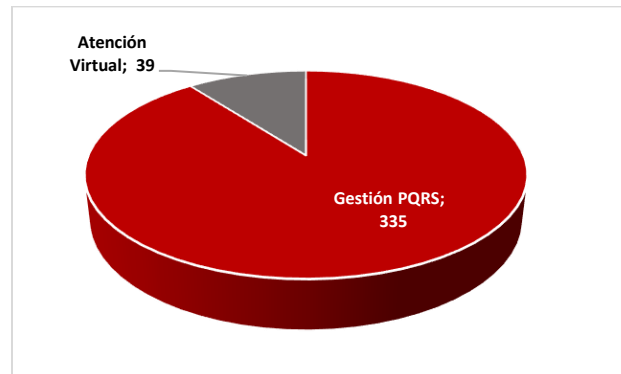
8.1.2 Monitoreos por Canal de Atención

Teniendo como referencia el Acuerdo Macro de Precios y a las gestiones realizadas durante el mes de **octubre**, la gestión de PQRS con dos mil quinientos ochenta y dos (2582) y Atención Virtual con doscientos cuarenta y dos (242), para un total de dos mil ochocientos veinticuatro (2824) gestiones en el mes y la cual dio una muestra de monitoreos, para el mes de **noviembre** de trescientos setenta (370). Conforme a lo anterior, se da

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 50 de 56

cumplimiento a la muestra de monitoreos del **10%**, con un total de trescientos setenta y cuatro (**374**) monitoreos efectuados en el mes de **noviembre**:

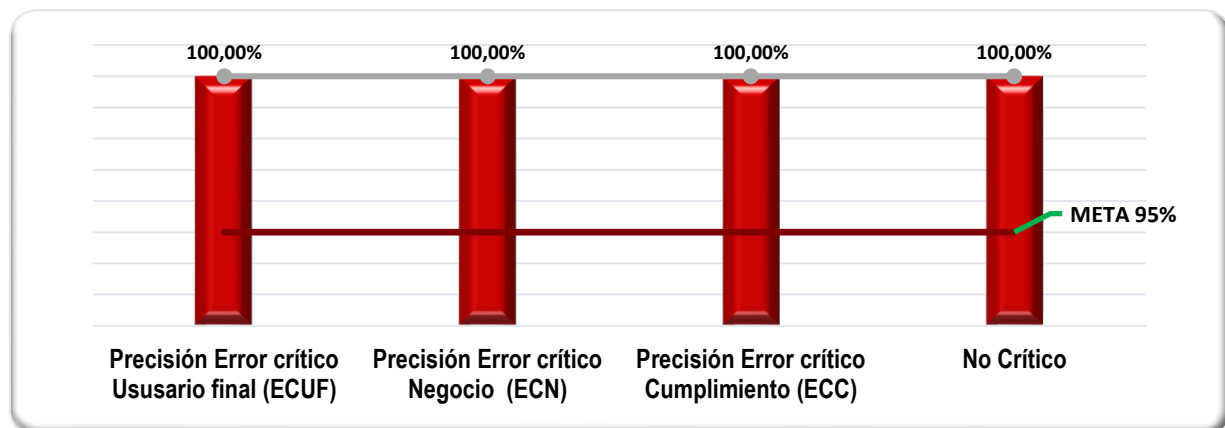
Gráfica 5. Monitoreos por Canal PQRS Vs. Atención Virtual



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 30 de noviembre de 2023.

5.1.3 Porcentaje de Precisión Obtenido

Gráfica 6. Porcentaje precisión total – Canal Escrito



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 30 de noviembre de 2023.

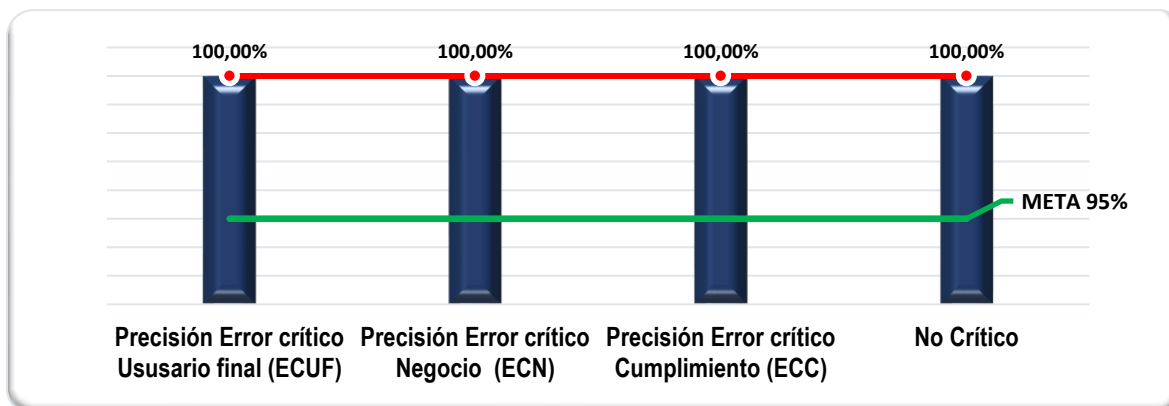
Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 51 de 56

Gráfica 7. Porcentaje precisión total – Atención Virtual



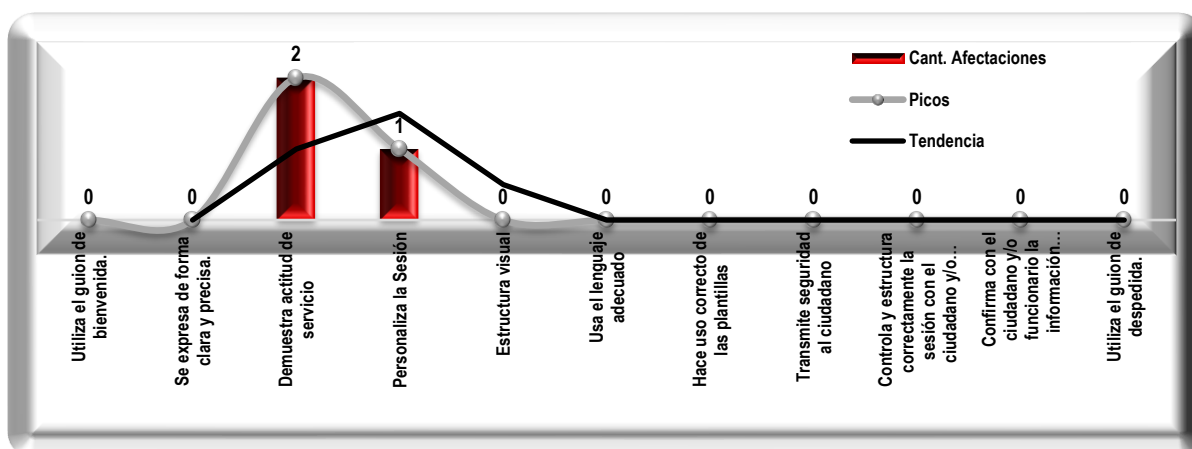
Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 30 de noviembre de 2023.

8. Participación de Errores

8.1. Errores No Críticos

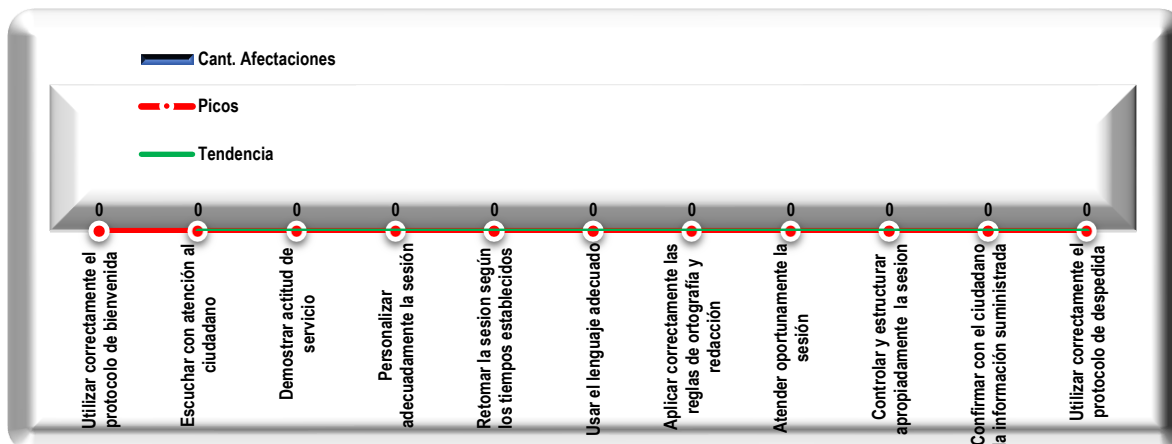
Se presenta a continuación la relación de las afectaciones evaluadas, teniendo en cuenta que hubo participación relevante en los errores no críticos:

Gráfica 8. Participación Errores NO Críticos – Canal Escrito



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 30 de noviembre de 2023

Gráfica 9. Participación Errores No Críticos – Atención Virtual

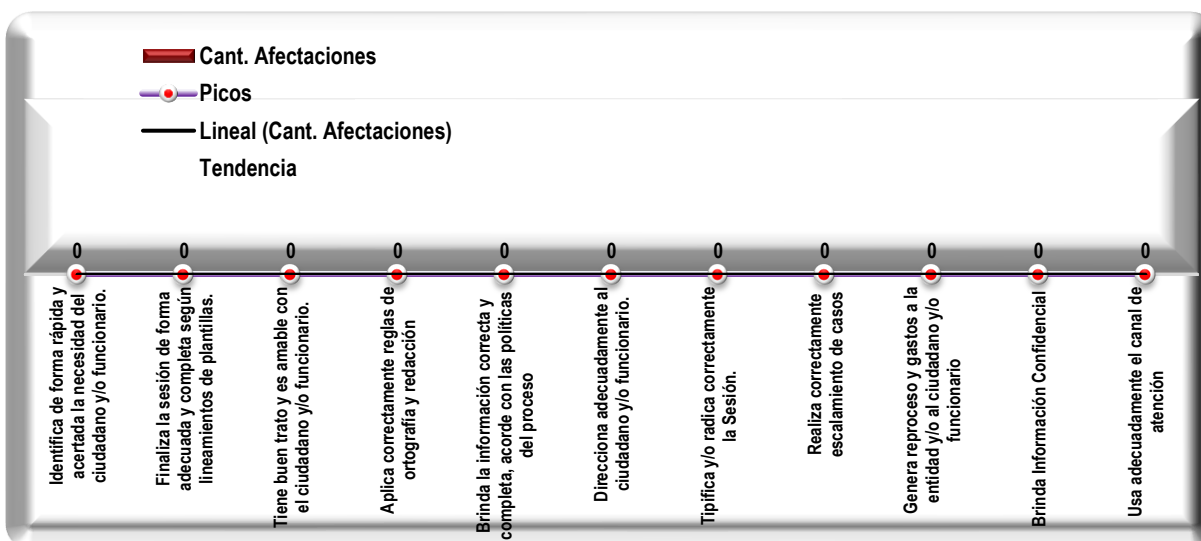


Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 30 de noviembre de 2023.

8.2. Errores Críticos

Se presenta a continuación la relación de las afectaciones evaluadas, teniendo en cuenta que hubo participación relevante en los errores críticos:

Gráfica 10. Participación Errores Críticos – Canal Escrito



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 30 de noviembre de 2023.

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 54 de 56

9. Medición de los niveles de satisfacción - Análisis de Clientes Reiterados

Como parte de evaluar el nivel de satisfacción en la gestión de PQRS y atención virtual, se realiza un análisis y seguimiento de los peticionarios reiterados, de la Dirección de Calidad de la Educación Superior, Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (Convalidaciones, Registro Calificado), Subdirección de Inspección y Vigilancia y CNA del Ministerio de Educación Nacional.

Este seguimiento, tuvo como resultado en la Dirección de Calidad, con cero (0) reiteraciones, CNA, con cero (0) reiteración, Registro Calificado con cuatro (4) reiteraciones Convalidaciones con diecisiete (17) reiteraciones, Subdirección de Inspección y Vigilancia, con veintitrés (23) reiteraciones y SACES con veintiséis (26) reiteraciones y de una o más tipologías de PQRS.

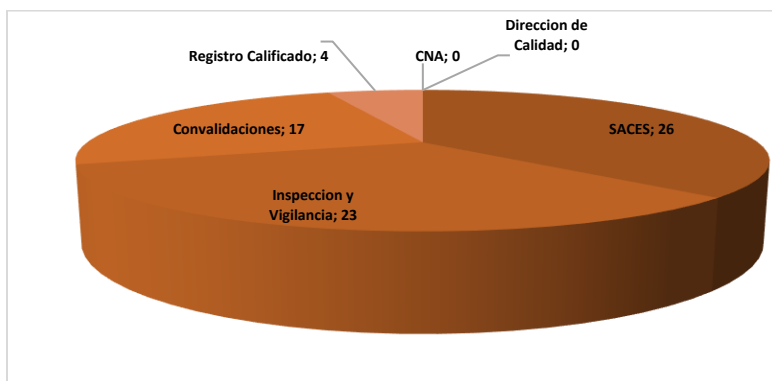
En primero lugar, no se identifican reiteraciones para la Dirección de Calidad, sin embargo, se pudo identificar en el análisis, que las reiteraciones de SACES, en su mayoría corresponden a peticiones radicadas por Instituciones de Educación Superior – IES, y relacionadas con solicitudes prorroga, actualizaciones en el sistema SACES y relacionados con la consulta y completitud de documentos sobre el estado del proceso de cada uno de sus programas académicos y/o administrativos.

En cuanto a Inspección y Vigilancia, se deben a la presentación de quejas (de estudiantes o empleados de las IES) ante el MEN, relacionadas con procesos administrativos los cuales solicitan vigilancia y control por parte del Ministerio, así como respuestas de IES a los requerimientos que realiza el Ministerio.

El área de Convalidaciones se identifica que corresponden a consultas reiteradas del estado del proceso de convalidación y a la radicación de completitud de documentos que son asociadas al proceso y que sería importante tener en cuenta para validar el cumplimiento en los términos de ley que establece el proceso de convalidación del MEN para dar respuesta.

Finalmente, con el área de Registro Calificado, se evidencia que corresponde a solicitudes diferentes que realizan las IES, relacionadas a estado del proceso de registro calificado de las IES y programas académicos.

Gráfica 12. Reiterados por Dependencia



Fuente: Tipificador PQRS - BPM. Con corte del 1° al 30 de noviembre 2023.

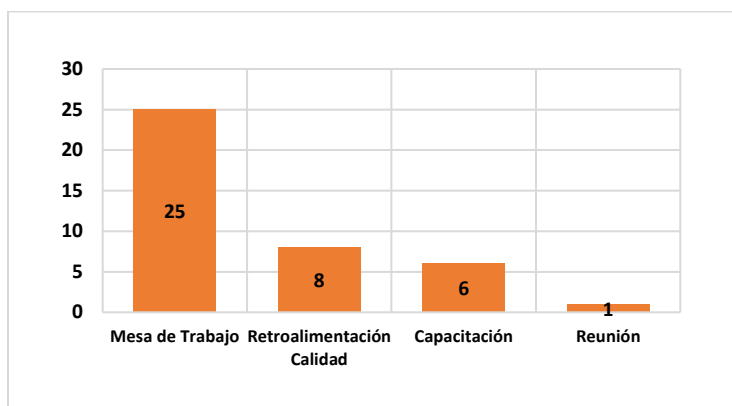
Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------



10. Participación de actividades en cada frente

A continuación, se adjunta y relaciona la participación en las diferentes actividades desarrolladas por el equipo durante el mes de noviembre:

Gráfica 12. Participación actividades en cada área



Fuente: Formato de Asistencia Actividades BPM - Proyecto MEN-PQRS. Con corte del 1° al 30 de noviembre de 2023.

Nota: Estas actividades, como capacitaciones, mesas de trabajo, reuniones, entre otras., corresponden tanto internas del equipo como externas con el MEN.

11. Presentación de aspectos relevantes de la gestión de PQRS

Teniendo en cuenta la medición continua de los indicadores contractuales de calidad, se realizaron diferentes actividades virtuales enfocadas a la estandarización de los procesos y los conocimientos previos que se deben poseer en nuestra gestión y apoyo diario a cada una de las dependencias del Ministerio de Educación Nacional. Cada actividad tuvo un propósito de valor, encaminado a la satisfacción y experiencia de nuestros clientes (ciudadanos y funcionarios), apoyado en procedimientos, lineamientos y recomendaciones que se detallan a continuación:

- Las muestras del presente informe mensual corresponden al periodo entre el 1° y 30 de noviembre de 2023; tomando como referencia la gestión del día anterior y el calendario del mes de octubre, se inicia con monitoreos desde el 2 de noviembre y se finaliza hasta el 1° de diciembre del año en curso.
- Las profesionales Sandra Rojas y Liliana Pérez, no tienen un número considerable de monitoreos en promedio a la operación en general, debido al apoyo en la gestión de otras actividades relacionadas con Registro Calificado, SACES y CNA, respectivamente.
- Las profesionales Anny Gómez, Danna Posada, no son monitoreadas, en razón al apoyo completo que ofrecen a la plataforma SACES.
- El porcentaje de monitoreos fue del 10% de la gestión diaria de cada profesional, teniendo en cuenta la gestión total de PQRS y atenciones virtuales del mes de noviembre.

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 56 de 56

- Cada monitoreo, evaluó las oportunidades de mejora en cuanto a personalizar la respuesta, estructura visual y el brindar información de forma correcta y completa, según lineamientos y normatividad vigente.
- Se realiza seguimiento diario a la productividad y validación del tipificador.
- Se participó en las diferentes reuniones, mesas de trabajo y capacitaciones del MEN y BPM.
- Ejemplarizar los errores a través de clínicas de caso, calibraciones o mesas de trabajo con en el equipo y el ministerio.
- Para el mes de diciembre, se realizarán los monitoreos, focalizados a las afectaciones del mes de noviembre y en cumplimiento a los objetivos planteados en la Tabla 6 Análisis Causa Raíz PQRS - Atención Virtual, del numeral 6.3 del presente informe.

12. Resultados acciones sobre la gestión de Calidad del Servicio

- 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.
- Se brinda apoyo y acompañamiento en las diferentes actividades designadas por la Dirección y Subdirección.
- Se establecen las diferentes mesas de trabajo, con el fin de identificar oportunidades de mejora y resolver las inquietudes presentadas por el equipo.
- Se realiza una reunión con el equipo de trabajo para alineación de temas internos, tecnológicos, administrativos y de talento humano.

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------



INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO PQRS MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Periodo: 01 al 31 de diciembre de 2023
Contrato / Orden de Compra N° 111225



Educación

Elaboró: Minera de Datos
Profesional

Revisó: Coordinador Nacional

Aprobó: Coordinador Nacional



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 2 de 43

DATOS GENERALES

CONTRATO / ORDEN DE COMPRA N°	111225
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	01/15/2024
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Prestar servicios profesionales para la proyección de respuestas a PQRS del Viceministerio de Educación Superior del MEN. Informar los resultados de los agentes profesionales encargados de las PQRS de la Dirección de Calidad de la Educación Superior, Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (Convalidaciones, Registro Calificado, SACES), Subdirección de Inspección y Vigilancia y CNA del Ministerio de Educación, durante el mes de diciembre de 2023. Contempla el seguimiento de productividad, bajo las cuotas de cumplimiento asignadas por las áreas para los anteriores procesos.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	01 al 31 de diciembre de 2023
PRESENTADO POR:	Luisa Fernanda Benavides
ENTREGADO A:	Luis Bernardo Carrillo - Maritza Yolima Gómez
INFORME N°:	007



Tabla de Contenido

1. Datos Generales de la campaña.....	4
2. Procesos y cantidades de PQRS gestionadas.....	4
3. Detalle de PQRS gestionada por proceso.....	6
4. Principales tipologías de PQRS.....	8
5. Presentación de Aspectos Relevantes.....	11
6. Glosario de términos.....	11
7. Informe de Calidad del Servicio.....	12
8. Participación de Errores.....	17
9. Medición de los niveles de satisfacción - Análisis de Clientes Reiterados.....	20
10. Participación de actividades en cada frente.....	21
11. Presentación de aspectos relevantes de la gestión de PQRS.....	21
12. Resultados acciones sobre la gestión de Calidad del Servicio.....	22
13. Informes Agentes Profesionales.....	22

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 4 de 43

1. Datos Generales de la campaña.

La campaña PQRS MEN tiene la siguiente distribución de personal:

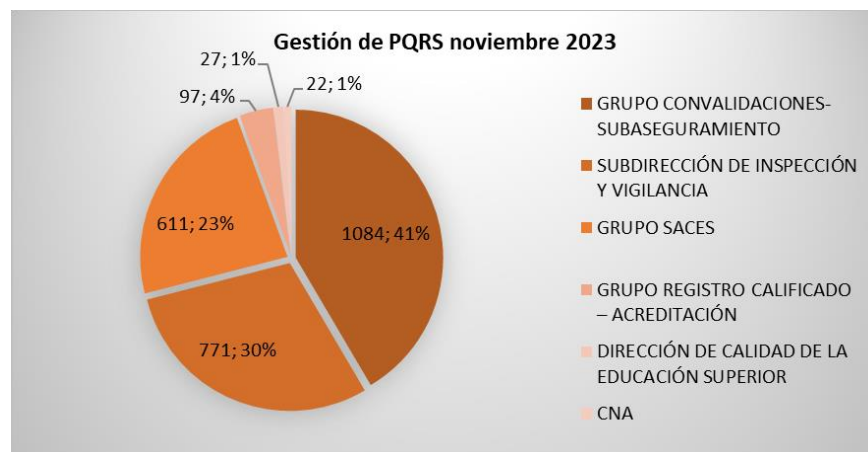


Gráfico1: Distribución de personal PQRS - fuente: Elaboración Propia.

2. Procesos y cantidades de PQRS gestionadas.

El equipo de agentes profesionales logró atender durante los 19 días del mes de diciembre **2.612 PQRS**, gestionando proyectos de respuesta por procesos de la siguiente manera:

Grafica 1. Gestión de PQRS del 01 al 31 de diciembre de 2023



Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------



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. Las dos agentes profesionales, realizan las atenciones virtuales asignadas. Adicional, la agente profesional Erika Natalia Ramírez, realiza la gestión y apoyo en la revisión y edición de actos administrativos.
SUBDIRECCION DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	Durante el mes de diciembre, los agentes profesionales realizaron normalmente la gestión de PQRS.
GRUPO REGISTRO CALIFICADO	EQUIPO SACES Los agentes profesionales designados, realizaron las actividades de: • Atención de PQRS por el SGDEA • Respuesta de mesa de ayuda • Revisión de correo nuevo SACES • Cargue y sincronización de resoluciones • Revisión de actividades de pares académicos Adicional, por solicitud de la subdirección se apoyó el plan de contingencia con las siguientes actividades: • Cargue de informes a pares nuevo SACES • Llamadas a pares académicos • Gestión de instancias de pares EQUIPO PQRS REGISTRO CALIFICADO Los agentes profesionales de este frente realizaron normalmente la gestión de PQRS. Se realizan mesas de trabajo para aclaración de inquietudes. La agente profesional Sandra Rojas, continúa apoyando la gestión de correos y PQRS de la profesional Liliana Najar, según las indicaciones recibidas. Entre el 18 y 19 de diciembre, ingresan nueve (9) agentes profesionales para apoyar la gestión de PQRS, sin embargo por el tiempo tan corto no es posible contar con las credenciales del SGDEA, por tal razón estos agentes



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 6 de 43

	estuvieron en inducción, capacitación y apoyo en actividades de sus compañeros.
CNA	La agente profesional Erika Liliana Pérez, gestiona PQRS y brinda apoyo en Análisis de completitud de los programas de pregrado, elaboración de matriz de documentos, Revisión de información en SNIES HECCA y SACES RC, edición del documento Excel base de datos, procesos acreditación pregrados y participación en capacitaciones solicitadas por el proceso.

3. Detalle de PQRS gestionada por proceso

3.1 Estadística acumulada de PQRS por Proceso

El siguiente cuadro resume la cantidad de PQRS gestionados por agente profesional en el mes de diciembre, teniendo en cuenta que se gestionaron **19 días** hábiles disponibles en el mes:

Tabla 1. Descripción de asignación de PQRS

DEPENDENCIA	AGENTE - PROFESIONAL	TOTAL PQRS por Agente (dic 2023)
GRUPO CONVALIDACIONES	ALEXANDRA CARPETA	365
	ALBERTH HERRERA	374
	MELISSA LUCIO	343
	MAIRA RODRIGUEZ	2
DIRECCIÓN DE CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR	FABIAN MARTINEZ	27
GRUPO REGISTRO CALIFICADO	LUISA RODRIGUEZ	34
	SANDRA ROJAS	35
	ELKIN FREDY VELANDIA	28
GRUPO SACES	DANNA POSADA	72
	ANNY CAMILA GOMEZ	84
	DENIS LIZETH PARDO	269
	CAROLINA SOLANO	92
	DANIEL JOSE HERNANDEZ	65
	LORENA GOMEZ	29
SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	CESAR GARCIA	190
	ANDREA BENAVIDES	180
	LINA SUAREZ	204
	HENRY PADILLA	197
CNA	ERIKA LILIANA PEREZ	22
		2612

3.1.1 Grupo Convalidaciones

El equipo de agentes profesionales de Convalidaciones gestionó **1.084 PQRS**.

Durante este mes, las agentes profesionales brindaron apoyo en tareas asignadas por la Subdirección de la siguiente manera:

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 7 de 43

- La agente profesional Erika Natalia Ramírez apoyó la revisión y edición de **380** actos administrativos, los demás agentes gestionaron PQRS
- En cuanto a la gestión de atención virtual, se atendieron **228 citas** durante el mes, programadas por la UAC a través de la herramienta Teams. Las atenciones fueron realizadas por las profesionales Erika Ramírez y Maira Rodríguez.

3.1.2 Dirección de Calidad de la Educación Superior

El agente profesional asignado para la Dirección gestionó **27 PQRS**.

Por necesidad del área, el agente profesional realizó apoyo a la Dirección en las siguientes actividades:

- Depuración de bases de datos convalidaciones y envíos a salas

3.1.3 Grupo Registro Calificado

El equipo de agentes profesionales de Registro Calificado gestionó **97 PQRS**

- Durante este mes, los agentes profesionales, gestionaron las PQRS relacionadas con el Decreto 1174 de 2023, autonomía universitaria, consultas SNIES, modificaciones RC, entre otros temas.
- La agente profesional Sandra Rojas, se encuentra apoyando a la profesional Liliana Najar, con la revisión y reenvío de correos a la UAC y gestión de PQRS sobre aplazamiento de visitas, pagos honorarios, viáticos, entre otros.

3.1.4 Grupo SACES

El equipo de agentes profesionales de SACES gestionó **611 PQRS**

Durante este mes, los agentes profesionales brindaron apoyo en tareas asignadas de la siguiente manera:

- **261** respuestas y cierre de PQRS a través de mesa de ayuda
- **183** cargue y sincronización de resoluciones en la plataforma Antiguo SACES y sincronización a SNIES
- Revisión de **982** instancias de pares académicos en la plataforma nuevo saces
- Atención virtual remota a instituciones de educación superior y con IES
- Sesiones con abogados y secretarios de sala

Como apoyo al plan de contingencia PARES Académicos solicitado por la subdirección, se realizaron las siguientes actividades:

- **72** gestión y cargue de informes a pares a nuevo SACES
- **283** llamadas a pares académicos
- Gestión y respuestas de correos nuevo SACES

3.1.5 Subdirección de Inspección y Vigilancia

El equipo de agentes profesionales de Inspección y Vigilancia gestionó **771 PQRS**.

- El proceso se encuentra estable en la gestión y respuesta de las PQRS asignadas.

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------



3.1.6 CNA Acreditación

Durante este mes, la agente profesional Erika Liliana Pérez, gestionó **22 PQRS** y brindó apoyo en tareas asignadas de la siguiente manera:

- Corrección de completitud de información de procesos de acreditación de pregrado y preselección de pares CNA
- Revisiones de procesos de renovación de acreditación CNA
- Revisión de información en SNIES HECCA y SACES RC
- Revisión de anexos, informe de autoevaluación, cuadros maestros y soportes
- Revisiones y completitud de información para resoluciones de acreditación CNA
- Revisión y seguimiento a los programas presentados por primera vez en el CNA
- Revisión de insumos jurídicos para proceso de acreditación

4. Principales tipologías de PQRS

De las **2.612 PQRS** gestionadas, el **99%** están concentrados en los siguientes tipos de requerimientos:

- Derecho de Petición
- Quejas.
- Derecho de Petición de consulta



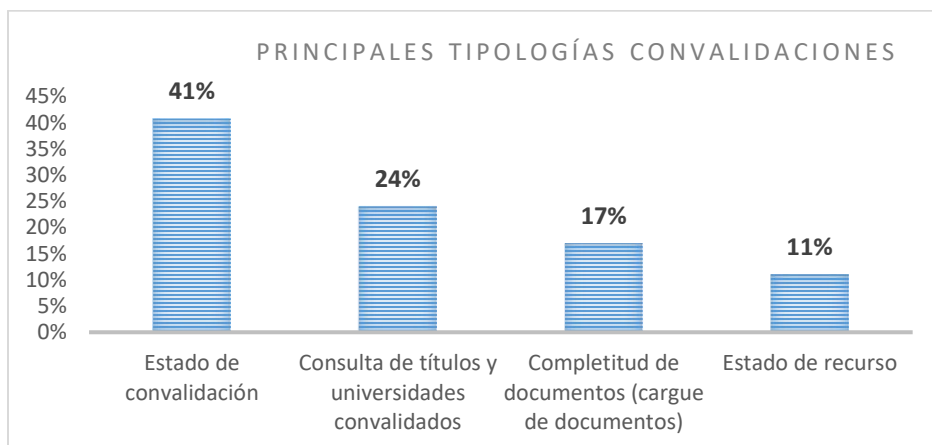
De las **1.084 PQRS** gestionadas del proceso de Convalidaciones, el **93%** están concentradas en 4 tipologías:

- Estado de Convalidación
- Consulta de títulos y universidades convalidados
- Completitud de documentos de Convalidaciones
- Estado de recurso



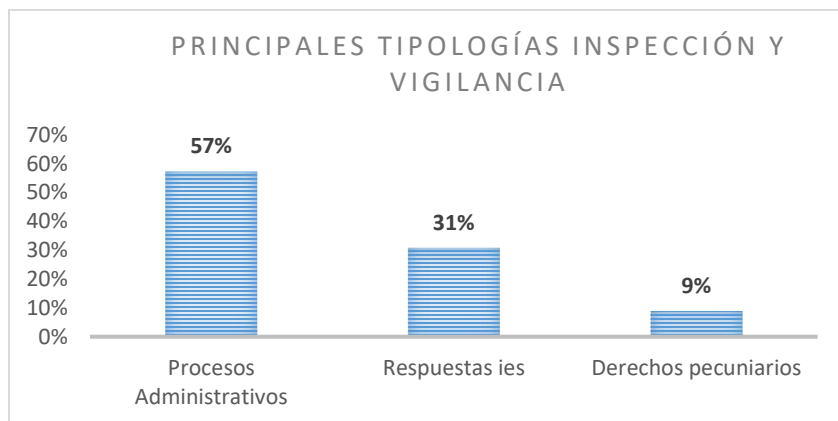
FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 9 de 43



De las **771 PQRS** gestionadas del proceso de Inspección y vigilancia, el **97%** están concentradas en 3 tipologías:

- Procesos administrativos
- Respuestas IES
- Derechos pecuniarios



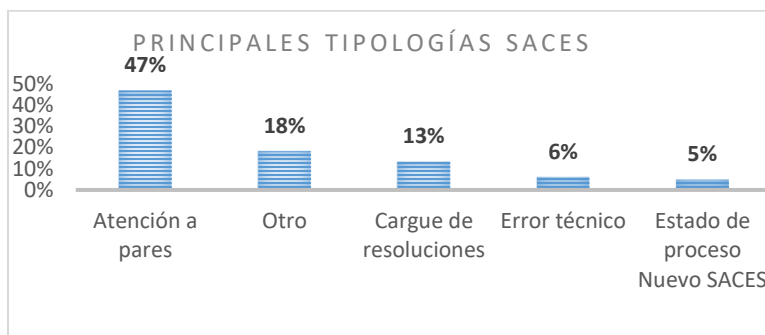
De las **611 PQRS** gestionadas del proceso de SACES, el **90%** están concentradas en 5 tipologías:

- Atención a pares
- Otros
- Cargue de resoluciones
- Error técnico
- Estado de proceso Nuevo SACES



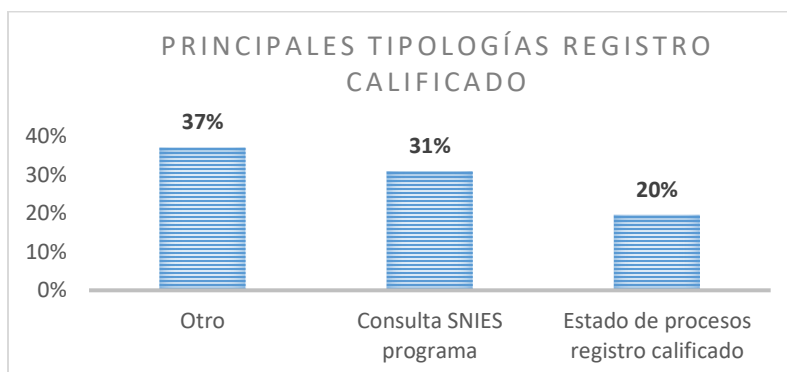
FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 10 de 43



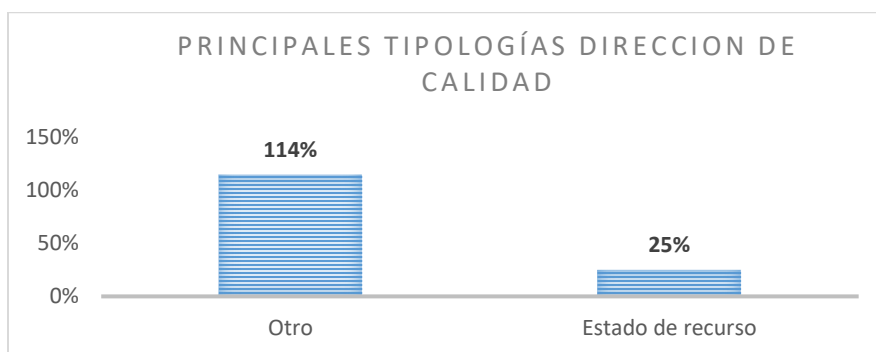
De las **97 PQRS** gestionadas del proceso de Registro Calificado, el **88%** están concentradas en 3 tipologías:

- Otros
- Consulta SNIES programa
- Estado de procesos registro calificado



De las **27 PQRS** gestionadas del proceso de Dirección de la Calidad, el **100%** están concentradas en 2 tipologías:

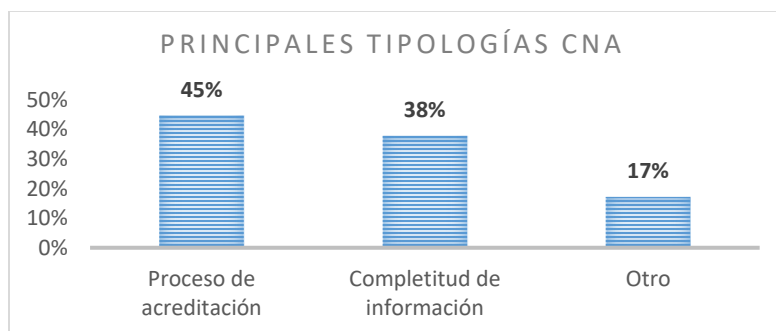
- Otro
- Estado del recurso





De las **22 PQRS** gestionadas del proceso de CNA, el **100%** están concentradas en 3 tipologías:

- Proceso de acreditación
- Completitud de información
- Otro



5. Presentación de Aspectos Relevantes.

- Se brinda inducción y capacitación a nueve (9) agentes profesionales que ingresaron a partir del 18 y 19 de diciembre para apoyar la gestión de PQRS de los diferentes frentes de trabajo
- Se establece plan de trabajo con cada una de las dependencias del Ministerio de Educación Nacional, para gestión y cierre de las PQRS asignadas en las bandejas de cada agente profesional por terminación de contrato
- Se realiza la validación y seguimiento diaria de las actividades y apoyo que prestaron los agentes profesionales, registradas en el tipificador
- Se realizan mesas de trabajo con los diferentes frentes de PQRS
- Para el mes de diciembre se presenta una factura por valor de CIENTO SETENTA Y SEIS MILLONES TRESCIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y CINCO PESOS CON CINCUENTA Y OCHO CENTAVOS (**\$176.356.865,58**)
- Se adjuntan los reportes con el cierre de las bandejas de cada agente profesional, donde se especifica cantidad de PQRS gestionadas, que se requieren de reasignación y/o pendiente de información y cierre por parte del MEN

6. Glosario de términos.

ANS: Acuerdos de Niveles de Servicio. Indicadores que se determinan para la Orden de Compra.

SGDEA: Sistema de Gestión Documental.

MEN: Ministerio de Educación Nacional

CNA: Consejo Nacional de Acreditación

SACES: Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 12 de 43

7. Informe de Calidad del Servicio

Durante el periodo comprendido entre el **1° al 28 del mes de diciembre** el Área de Calidad realizó el monitoreo a los profesionales que apoyan la gestión de PQRS de la Dirección de Calidad de la Educación Superior, Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (Convalidaciones, Registro Calificado), Subdirección de Inspección y Vigilancia y CNA del Ministerio de Educación Nacional, que incluyen canal de comunicaciones escritas, según registro “Seguimiento Diario de Monitoreo Comunicaciones Escritas” (V03 SGC-FR-161), que permitieron evaluar y plasmar el **10%** de la gestión diaria de cada profesional, los errores críticos y no críticos encontrados en las comunicaciones o PQRS que han sido objeto de monitoreo.

Con relación a la gestión del Canal de Atención Virtual, para el mismo periodo, el Área de Calidad realizó el monitoreo a los profesionales que apoyan la gestión especial de convalidaciones en la atención virtual, según registro “Seguimiento Diario de Monitoreo Canal Virtual” (V12 SGC-FR-53), que permitieron evaluar y plasmar entre el **10%** de la gestión diaria de cada profesional, los errores críticos y no críticos encontrados en las atenciones virtuales.

Finalmente, se analiza como parte de la medición del nivel de satisfacción, los peticionarios reiterados en cada una de las áreas que se apoya en el Ministerio, con el objeto de identificar su reiteración por una misma tipología de PQRS, así como la clara, correcta y oportuna respuesta en las solicitudes.

- **Gestión PQRS**
- Las auditorias de la gestión de PQRS (incluido la evaluación de la gestión la Mesa de ayuda de la plataforma Nuevo SACES), se efectuaron un total de doscientos setenta y dos (272) monitoreos; en promedio, diecisiete (17) profesionales de veinte (29*), recibió veinte (20) monitoreos, dejando una calificación general promedio de 100,00% puntos de Precisión General en Errores Críticos y 100,00% de Precisión General en Errores No Críticos. De doscientos setenta y dos (272) monitoreos, doscientos setenta y dos (272) se realizaron remotamente (proyecto de respuesta), 0 intrusiones y 0 al lado.
- Del total de monitoreos efectuados, se encontró un total de cero (0) error crítico, donde los errores críticos representaron el 100,00% de los ítems evaluados y un total de cero (0) errores no críticos que representan al 100,00% del total de los ítems evaluados, expuestos en los puntos 6 y 7 de este informe, respectivamente, evidenciando a nivel general los siguientes resultados:

Tabla 1. Participación Monitoreos por Agente Profesional – PQRS

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL ESCRITO								
Periodo Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitoreos Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitoreos
1° - 28 Diciembre	17	272	16	0	0	272	0	272

Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 28* de diciembre de 2023.

Tabla 2. Nota Global – PQRS

NOTA GLOBAL CANAL ESCRITO (PQRS)		
ITEM	META	RESULTADO

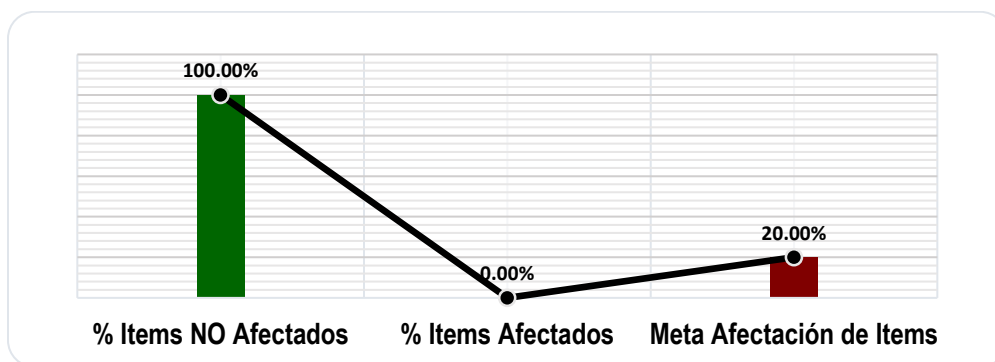
Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------



Nota Error Crítico Usuario Final (ECUF)	95,00%	100,00%
Nota Error Crítico Negocio (ECN)	95,00%	100,00%
Nota Error Crítico Cumplimiento (ECC)	95,00%	100,00%
Nota Error No Crítico (ENC)	95,00%	100,00%
NOTA ERROR CRÍTICO GLOBAL	95,00%	100,00%

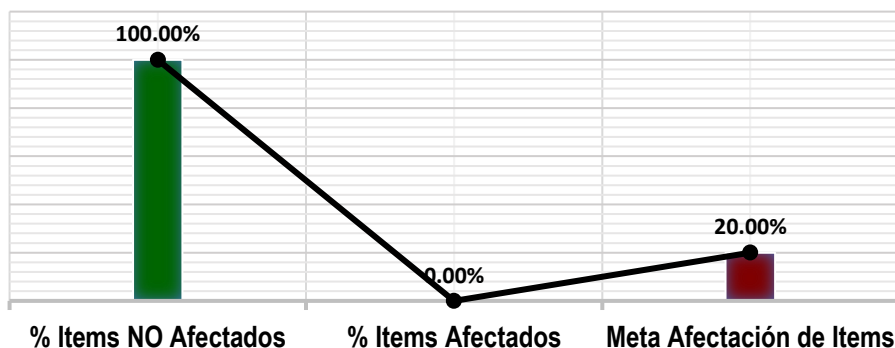
Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 28* de diciembre de 2023.

Gráfica 1. Porcentaje de afectación error crítico EC – PQRS



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 28* de diciembre de 2023.

Gráfica 2. Porcentaje de afectación error no crítico ENC - PQRS



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 28* de diciembre de 2023.

- **Atención Virtual**

- Las auditorías en la gestión de Atención Virtual (Convalidaciones), se efectuaron un total de treinta y tres (33) monitoreos; en promedio, dos (2) de dos (2) profesionales que apoyan esta gestión, recibió en promedio de diecisiete (17) monitoreos, dejando una calificación general promedio de 100% puntos de Precisión General en Errores Críticos y 100,00% de Precisión General en Errores No Críticos. De los

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 14 de 43

treinta y tres (33) monitoreos, treinta y tres (33) monitoreos se realizaron remotamente (grabación atención virtual – OneDrive), cero (0) al lado y cero (0) intrusiones.

- Del total de monitoreos efectuados, se encontraron un total de cero (0) errores críticos, donde los errores críticos representaron el 100% de los ítems evaluados y un total de cero (0) errores no críticos representaron el 100,00% de los ítems evaluados, expuestas en los puntos 6 y 7 de este informe, respectivamente, evidenciando a nivel general los siguientes resultados:

Tabla 3. Participación Monitoreos por Agente Profesional – Atención Virtual

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL ATENCIÓN VIRTUAL								
Período Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitoreos Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitoreos
1° al 30 Diciembre	2	33	17	0	0	33	0	33

Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 28* de diciembre de 2023.

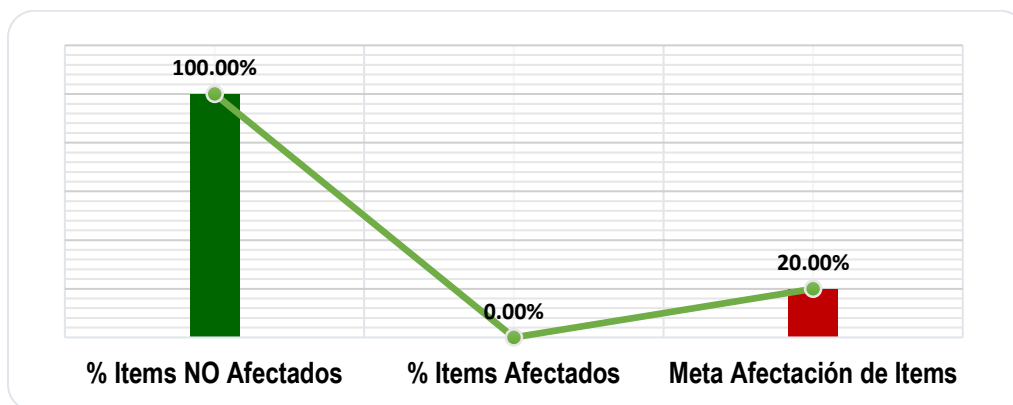
Tabla 4. Nota Global – Atención Virtual

NOTA GLOBAL CANAL ATENCIÓN VIRTUAL		
ITEM	META	RESULTADO
Nota Error Crítico Usuario Final (ECUF)	95,00%	100,00%
Nota Error Crítico Negocio (ECN)	95,00%	100,00%
Nota Error Crítico Cumplimiento (ECC)	95,00%	100,00%
Nota Error No Crítico (ENC)	95,00%	100,00%
NOTA ERROR CRÍTICO GLOBAL	95,00%	100,00%

Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 28* de diciembre de 2023.

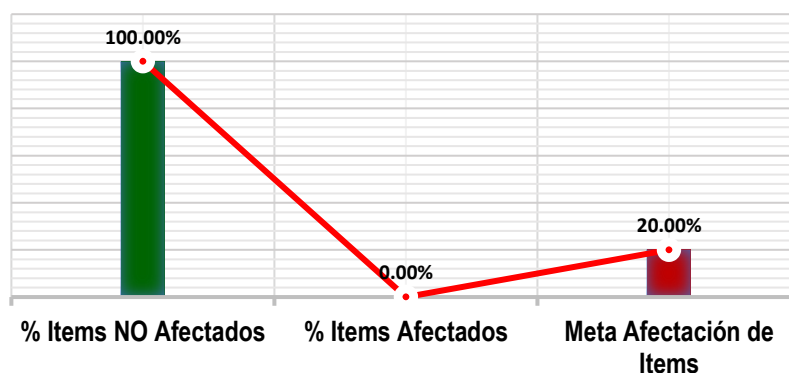
Gráfica 3. Porcentaje de afectación error crítico EC – Atención Virtual

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 28 de diciembre de 2023.

Gráfica 4. Porcentaje de afectación error no crítico ENC – Atención Virtual



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 28 de diciembre de 2023.

8.1 Estadísticas de Gestión de la Calidad del Servicio

Para el periodo comprendido entre el 1° y el 28* del mes de diciembre, se efectuaron los monitoreos de calidad, correspondientes al 10% de la productividad diaria asignada a cada profesional, generando un promedio por cada profesional de dieciséis (16) monitoreos en la gestión de PQRS y un promedio diecisiete (17) monitoreos en la gestión de Atención Virtual.

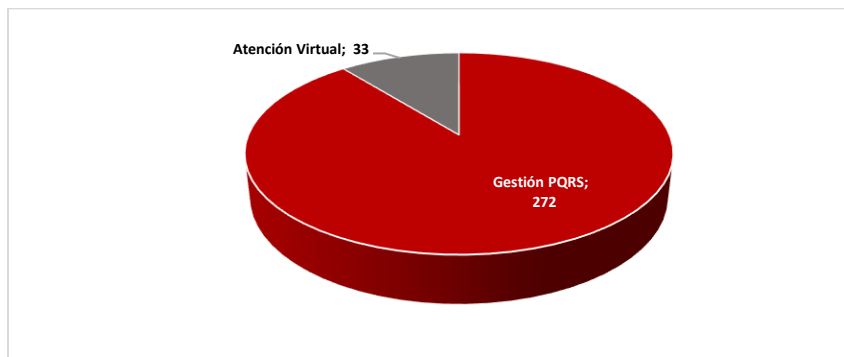
8.1.2 Monitoreos por Canal de Atención

Teniendo como referencia el Acuerdo Marco de Precios y a las gestiones realizadas durante el mes de **noviembre**, la gestión de PQRS con dos mil quinientos setenta y seis (2576) y Atención Virtual con doscientos treinta y ocho (238), para un total de dos mil ochocientos catorce (2814) gestiones en el mes de noviembre y la cual dio una muestra de monitoreos, para el mes de **diciembre** de trescientos setenta (370). Conforme a lo anterior, se da cumplimiento parcial a la muestra de monitoreos del 10%, con un total de trescientos cinco (305)

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 16 de 43

monitoreos efectuados en el mes de **diciembre**, respectivamente, en razón a la fecha de corte para la realización de monitoreos y finalización del contrato:

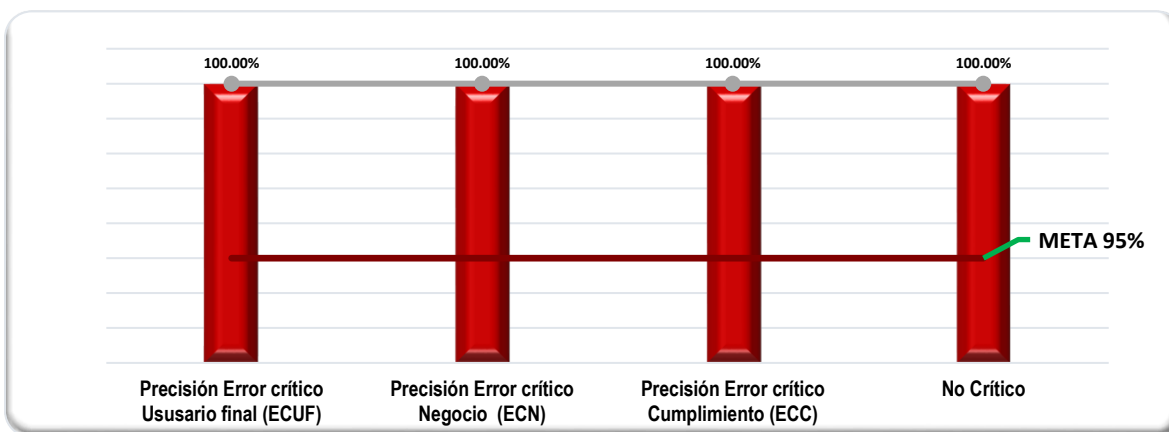
Gráfica 5. Monitoreos por Canal PQRS Vs. Atención Virtual



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 28* de diciembre de 2023.

5.1.3 Porcentaje de Precisión Obtenido

Gráfica 6. Porcentaje precisión total – Canal Escrito



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 28* de diciembre de 2023.

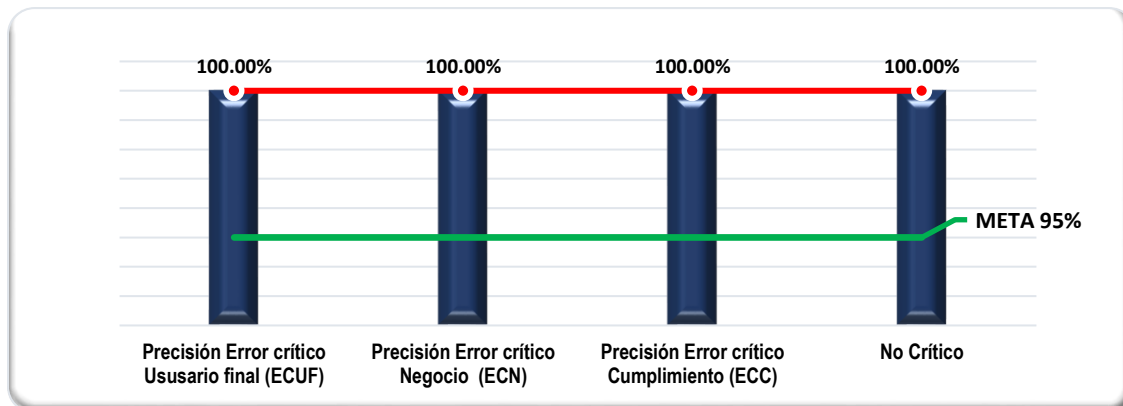
Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 17 de 43

Gráfica 7. Porcentaje precisión total – Atención Virtual



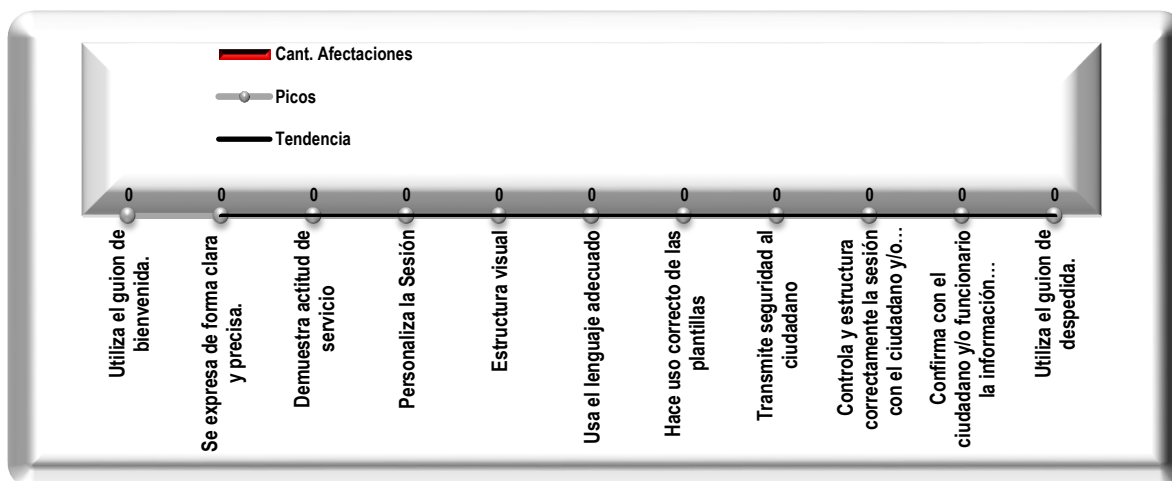
Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 28* de diciembre de 2023.

8. Participación de Errores

8.1. Errores No Críticos

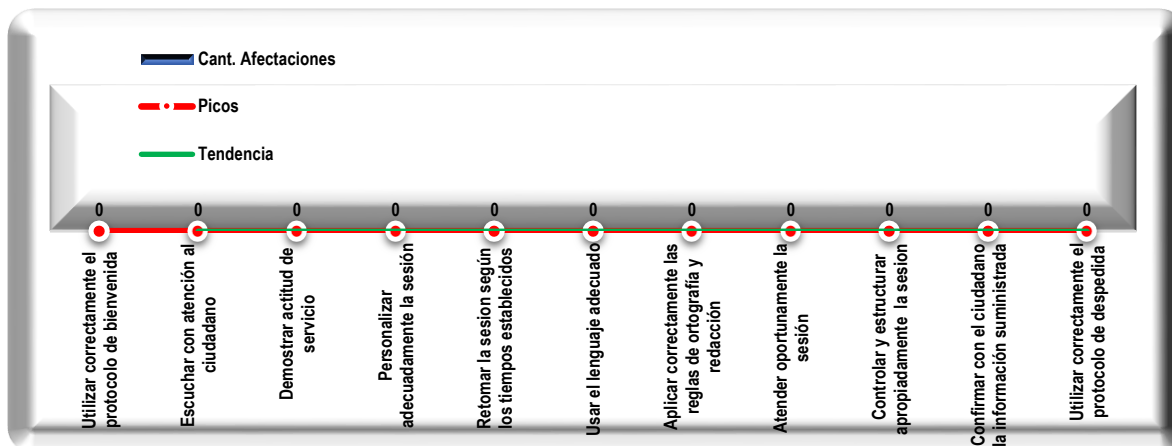
Se presenta a continuación la relación de las afectaciones evaluadas, teniendo en cuenta que hubo participación relevante en los errores no críticos:

Gráfica 8. Participación Errores NO Críticos – Canal Escrito



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 28* de diciembre de 2023.

Gráfica 9. Participación Errores No Críticos – Atención Virtual

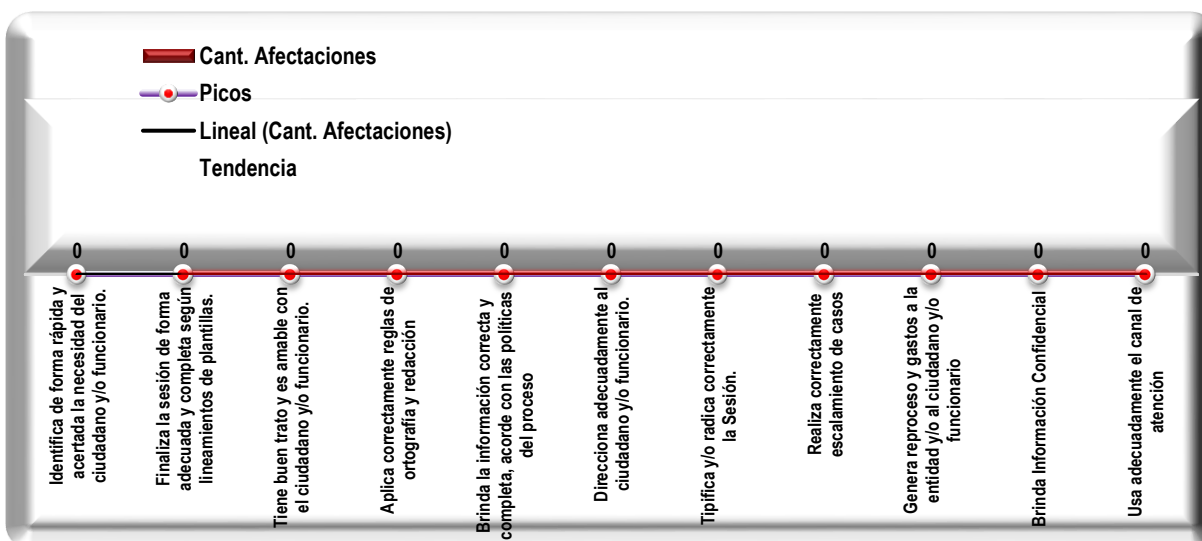


Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 28* de diciembre de 2023.

8.2. Errores Críticos

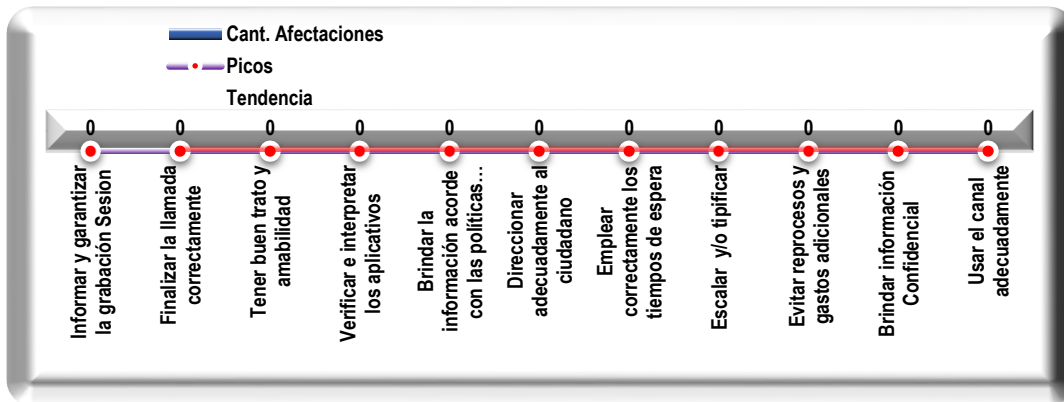
Se presenta a continuación la relación de las afectaciones evaluadas, teniendo en cuenta que hubo participación relevante en los errores críticos:

Gráfica 10. Participación Errores Críticos – Canal Escrito



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 28* de diciembre de 2023.

Gráfica 11. Participación Errores Críticos – Atención Virtual



Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo. Con corte del 1° al 28* de diciembre de 2023.

8.3. Análisis causa raíz de las afectaciones y recomendaciones

Los resultados del mes de **diciembre** fueron satisfactorios para el indicador de calidad. Teniendo en cuenta estos resultados, se presenta a continuación un plan de acción – PDA, que tiene como objetivo primordial, crecer en la percepción positiva de los ciudadanos y a fortalecer nuestras habilidades de ortografía y redacción:

Tabla 6. Análisis Causa Raíz PQRS - Atención Virtual

PDA DICIEMBRE						
Tipo de Gestión	Tipo de Error	Puntos de Entrenamientos Afectados	Cant. Afectación	Causa Raíz	Recomendaciones Generales	Resultados al 28* de diciembre
PQRS	ENC	Demuestra Actitud de Servicio	0	Personal Nuevo	Teniendo en cuenta los resultados del mes de octubre y noviembre, se socializarán, junto con el apoyo de formación y la supervisión, la aplicación de talleres de satisfacción al cliente y herramientas digitales, que estarán enfocadas al reconocimiento de los sentimientos y emociones de los ciudadanos, a través de la calidad con la que brindamos la información verbal o escrita, con el objetivo de crecer en la percepción positiva de los ciudadanos con el ministerio y a fortalecer nuestras habilidades de ortografía y redacción del plan de acción denominado: "Descubre lo que sienten tus clientes". Objetivos Generales 1. Realizar talleres enfocados al reconocimiento y comprensión de los sentimientos, emociones, así como de las necesidades que un ciudadano expresa en cada petición o cita virtual. 2. Se capacita, y se inicia su aplicación en el mes de diciembre el uso de herramientas digitales, como: "LanguageTool y Llevatilde". 4. Mantener el indicador de calidad. 5. Generar satisfacción, claridad y oportunidad en nuestras respuestas. 6. Mejorar la calidad de las respuestas dadas a los usuarios, de manera que atiendan la solicitud del peticionario, realizando un análisis a fondo de las causas de la situación presentada, para realizar la intervención requerida por parte del equipo responsable de la solución. 7. Revisar y ajustar el procedimiento establecido por la entidad para el Trámite de PQRSF a la luz de la normatividad legal vigente. 8. Certificar que cada pregunta si fue leída, con el fin de lograr confianza en la comunicación. Las respuesta emitidas deberán corresponder a la consulta efectuada, evitando supuestos, apreciaciones en primera persona y brindado claridad en la información.	100,00%
PQRS	ENC	Personaliza la Sesión	0			
AV	N/A	No aplica	0	No aplica		100,00%
Promedio de Cumplimiento PDA:						100,00%

Fuente: Seguimiento Diario de Monitoreo, mes de diciembre de 2023.

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 20 de 43

9. Medición de los niveles de satisfacción - Análisis de Clientes Reiterados

Como parte de evaluar el nivel de satisfacción en la gestión de PQRS y atención virtual, se realiza un análisis y seguimiento de los peticionarios reiterados, de la Dirección de Calidad de la Educación Superior, Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (Convalidaciones, Registro Calificado), Subdirección de Inspección y Vigilancia y CNA del Ministerio de Educación Nacional.

Este seguimiento, tuvo como resultado en la Dirección de Calidad, con cero (0) reiteraciones, CNA, con dos (2) reiteraciones, Registro Calificado con cero (0) reiteraciones, Convalidaciones con veintinueve (29) reiteraciones, Subdirección de Inspección y Vigilancia, con treinta y tres (33) reiteraciones y SACES con treinta y uno (31) reiteraciones y de una o más tipologías de PQRS.

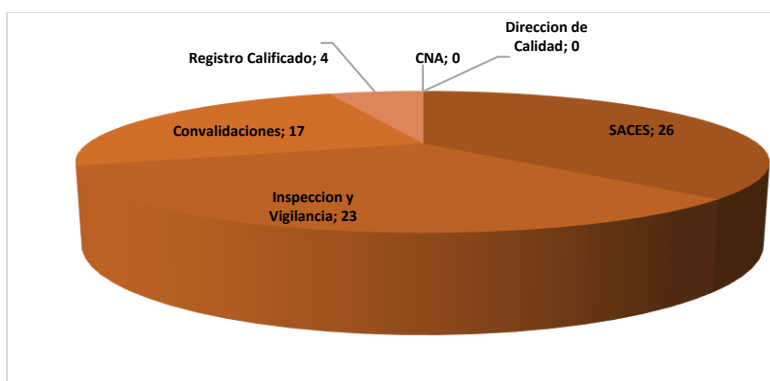
En primer lugar, no se identifican reiteraciones para la Dirección de Calidad, sin embargo, se pudo identificar en el análisis las reiteraciones del CNA, corresponden a reiteraciones al a procesos de acreditación, en cuanto a SACES, en su mayoría corresponden a peticiones radicadas por Instituciones de Educación Superior – IES, y relacionadas con solicitudes prorroga, actualizaciones en el sistema SACES y relacionados con la consulta y completitud de documentos sobre el estado del proceso de cada uno de sus programas académicos y/o administrativos y cargue de Resoluciones.

El área de Inspección y Vigilancia, se deben a la presentación de quejas (de estudiantes o empleados de las IES) ante el MEN, relacionadas con procesos administrativos los cuales solicitan vigilancia y control por parte del Ministerio, así como respuestas de IES a los requerimientos que realiza el Ministerio.

El área de Convalidaciones se identifica que corresponden a consultas reiteradas del estado del proceso de convalidación y a la radicación de completitud de documentos que son asociadas al proceso y que sería importante tener en cuenta para validar el cumplimiento en los términos de ley que establece el proceso de convalidación del MEN para dar respuesta.

Finalmente, con el área de Registro Calificado, se evidencia que corresponde a solicitudes diferentes que realizan las IES, relacionadas a estado del proceso de registro calificado de las IES y programas académicos.

Gráfica 12. Reiterados por Dependencia



Fuente: Tipificador PQRS - BPM. Con corte del 1° al 28 de diciembre 2023.

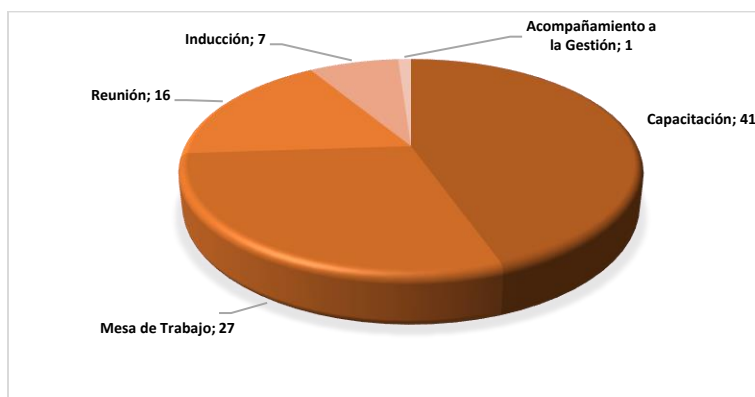
Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------



10. Participación de actividades en cada frente

A continuación, se adjunta y relaciona la participación en las diferentes actividades desarrolladas por el equipo durante el mes de diciembre:

Gráfica 12. Participación actividades en cada área



Fuente: Formato de Asistencia Actividades BPM - Proyecto MEN-PQRS. Con corte del 1° al 28 de diciembre de 2023.

Nota: Estas actividades, como capacitaciones, mesas de trabajo, reuniones, entre otras., corresponden tanto internas del equipo como externas con el MEN.

11. Presentación de aspectos relevantes de la gestión de PQRS

Teniendo en cuenta la medición continua de los indicadores contractuales de calidad, se realizaron diferentes actividades virtuales enfocadas a la estandarización de los procesos y los conocimientos previos que se deben poseer en nuestra gestión y apoyo diario a cada una de las dependencias del Ministerio de Educación Nacional. Cada actividad tuvo un propósito de valor, encaminado a la satisfacción y experiencia de nuestros clientes (ciudadanos y funcionarios), apoyado en procedimientos, lineamientos y recomendaciones que se detallan a continuación:

- Las muestras del presente informe mensual corresponden al periodo entre el 1° y 28 de diciembre de 2023; tomando como referencia la gestión del día anterior, el calendario del mes de diciembre y la fecha de terminación del contrato, se inicia con monitoreos desde el 2 de diciembre y se finaliza hasta el 28 de diciembre del año en curso.
- Las profesionales Sandra Rojas y Liliana Pérez, no tienen un número considerable de monitoreos en promedio a la operación en general, debido al apoyo en la gestión de otras actividades relacionadas con Registro Calificado, SACES y CNA, respectivamente.
- La profesional Anny Gómez, no es monitoreada, en razón al apoyo completo que ofrecen a la plataforma SACES.

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 22 de 43

- La profesional Danna Posada, fue monitoreada, en razón al apoyo parcial en la gestión de PQRS que ofrece al área de SACES.
- Los profesionales Adriana Rodríguez, Carlos Holguín, Cindy Blanco, Diego Tovar, Juan Contreras, Lina Rodríguez, María José Uribe, Sergio Mogollón y Valentina Montoya, no fueron monitoreados, debido a la fecha de contratación y a la activación de los aplicativos y usuarios del MEN; sin embargo, se realizó seguimiento a su apoyo a las áreas de Registro Calificado y SACES.
- El porcentaje de monitoreos fue del 10% de la gestión diaria de cada profesional, teniendo en cuenta la gestión total de PQRS y atenciones virtuales del mes de diciembre.
- Cada monitoreo, evaluó las oportunidades de mejora en cuanto a personalizar la respuesta, estructura visual y el brindar información de forma correcta y completa, según lineamientos y normatividad vigente.
- Se realiza seguimiento diario a la productividad y validación del tipificador.
- Se realizan dos jornadas de capacitación de procesos de calidad y tipificador a personal nuevo, es decir, nueve (9) profesionales, que ingresan a la orden de compra vigente.
- Se participó en las diferentes reuniones, mesas de trabajo y capacitaciones del MEN y BPM.
- Ejemplarizar los errores a través de clínicas de caso, calibraciones o mesas de trabajo con en el equipo y el ministerio.

12. Resultados acciones sobre la gestión de Calidad del Servicio

- 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.
- Se brinda apoyo y acompañamiento en las diferentes actividades designadas por la Dirección y Subdirección.
- Se establecen las diferentes mesas de trabajo, con el fin de identificar oportunidades de mejora y resolver las inquietudes presentadas por el equipo.
- Se realiza una reunión con el equipo de trabajo para alineación de temas internos, tecnológicos, administrativos y de talento humano.

13. Informes Agentes Profesionales

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 23 de 43

INFORME FINALIZACIÓN DE GESTIÓN PQRS ALBERTH HERRERA

Alberth Leonardo Herrera Gualdron <aherrera@ext.mineduacion.gov.co>

Vie 29/12/2023 12:16 PM

Para: Luisa Fernanda Benavides Castrillon <lbenavides@ext.mineduacion.gov.co>; Luisa Benavides

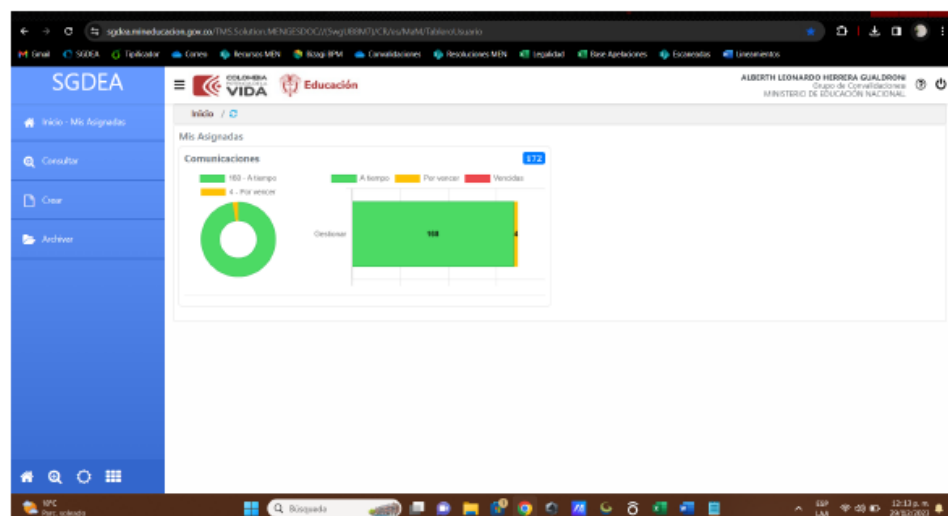
<luisa.benavides@bpmconsulting.com.co>

CC: Felipe Alberto Lizarazo <flizarazo@mineducacion.gov.co>; Danny Mauricio Suarez Morales

<dsuarezm@mineducacion.gov.co>

A través del presente, se detalla el informe del estado final de mi bandeja asociada a la Gestión de PQRS del área de Convalidaciones del Ministerio de Educación Nacional.

Actualmente, cuento con 172 asignaciones evidenciadas en las imágenes adjuntas:



Elaboró: Minera de Datos
Profesional

Revisó: Coordinador Nacional

Aprobó: Coordinador Nacional

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 24 de 43

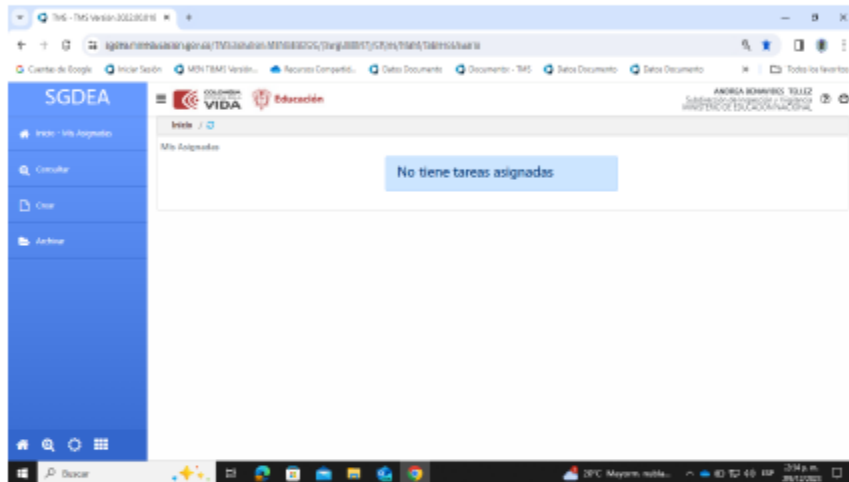
ESTADOO BANDEJA TERMINACIÓN DE CONTRATO 31/12/23

Andrea Benavides Tellez <anbenavides@ext.mineduacion.gov.co>

Vie 29/12/2023 15:00

Para:Luisa Fernanda Benavides Castrillon <lbenavidesc@ext.mineduacion.gov.co>

CC:Erwin Arley Baquero Rodriguez <ebaquero@mineducacion.gov.co>;Nestor Alberto Rivera Guzman <nriverag@mineducacion.gov.co>;Ema Consuelo Coronel Fuentes <ECoronel@mineducacion.gov.co>



Buen tarde respetada Luisa,

Remito la información concerniente al tema del asunto, sin otro sobre el presente y para los efectos legales.

Cordialmente,  Estado de Bandeja SGDEA.xlsx

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 25 de 43

Estado bandeja 29-12-2023

Anny Camila Gomez Moncada <agomezm@ext.mineduacion.gov.co>

Vie 29/12/2023 11:40 PM

Para:Luisa Benavides <luisa.benavides@bpmconsulting.com.co>

CC:Luisa Fernanda Benavides Castrillon <lbenavidesc@ext.mineduacion.gov.co>

3 archivos adjuntos (145 KB)

Bandeja mesa de ayuda-29-12-2023.xlsx; Bandeja 29-12-2023_PNG; Bandeja 29-12-2023.PNG;

Buen día Luisa,

Me permito enviar estado de bandeja a corte de 29 de diciembre de 2023.

Todas las pqr's han sido respondidas y la que se encuentra en la bandeja está pendiente de aprobación.

Por otra parte, confirmo que en la mesa de ayuda no hay peticiones pendientes por resolver como se evidencia en el excel adjunto.

Muchas gracias por su atención. Quedo atenta a cualquier inquietud.

Cordialmente,

□



Anny Camila Gómez Moncada
 Agente profesional - Soporte SACES
 Subdirección de Aseguramiento de la Calidad
 Tel: (601) 222 28 00
 Calle 43 No. 57 - 14. CAN.
 Código Postal 111321 - Bogotá, Colombia

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 26 de 43

RE: Estado de bandeja SGDEA Carolina Solano

Carolina Solano Chavarro <csolano@ext.mineduccion.gov.co>

Vie 29/12/2023 9:31 PM

Para:Luisa Benavides <luisa.benavides@bpmconsulting.com.co>;Luisa Fernanda Benavides Castrillon
<lbenavidesc@ext.mineduccion.gov.co>

Cordial Saludo Luisa.

Para informarte que mi Mesa de Ayuda Tecnológica también quedo sin solicitudes pendient

Muchas Gracias y Quedo Atenta.

Cordialmente,



Angie Carolina Solano Chavarro
Agente profesional - Soporte SACES
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad
 Tel: (601) 222 28 00
 Calle 43 No. 57 - 14. CAN.
 Código Postal 111321 - Bogotá, Colombia
csolano@ext.mineduccion.gov.co
www.mineduccion.gov.co

De: Carolina Solano Chavarro <csolano@ext.mineduccion.gov.co>

Enviado: viernes, 29 de diciembre de 2023 18:05

Para: Luisa Benavides <luisa.benavides@bpmconsulting.com.co>; Luisa Fernanda Benavides Castrillon
<lbenavidesc@ext.mineduccion.gov.co>

Asunto: Estado de bandeja SGDEA Carolina Solano

Cordial Saludo Luisa.

Amablemente me permito remitir el estado de mi bandeja en SGDEA. No queda ninguna solicitud pendiente y ya todo queda tipificado.

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 27 de 43

Estado SGDA

Cesar Rodrigo Garcia <cesgarcia@ext.mineduacion.gov.co>

Vie 29/12/2023 12:32 PM

Para: Luisa Benavides <luisa.benavides@bpmconsulting.com.co>; luisabenavides28@gmail.com <luisabenavides28@gmail.com>;
John Sebastian Roncancio Avendaño <jroncancioa@ext.mineduacion.gov.co>
CC: Ema Consuelo Coronel Fuentes <ECoronel@mineducacion.gov.co>; Erwin Arley Baquero Rodriguez
<ebaquero@mineducacion.gov.co>; Luis Fernando Salguero Ariza <lusalguero@mineducacion.gov.co>; Myrian Alejandra Rosero
Zambrano <mroseroz@mineducacion.gov.co>

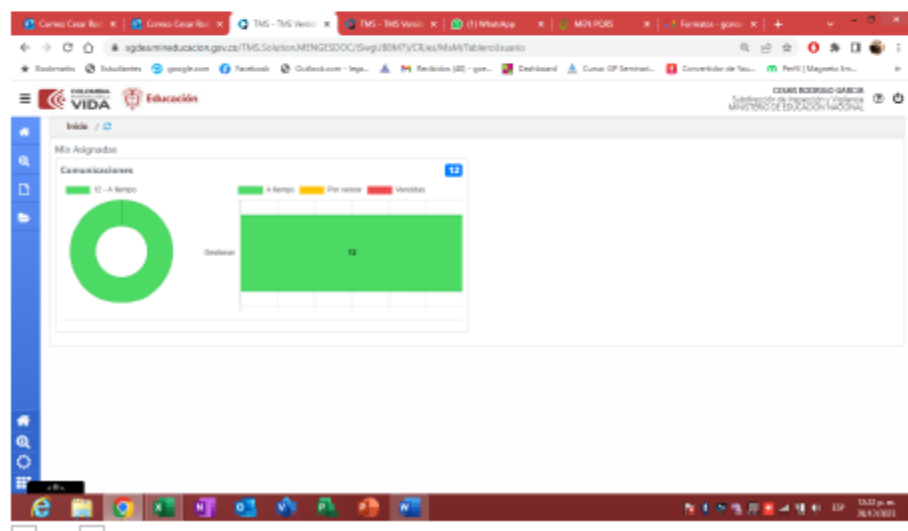
1 archivos adjuntos (503 KB)

SGDA.jpg;

Cordial saludo para Todos:

Remito estado de mi bandeja SGDA como queda a la fecha de hoy 29 de diciembre.

- 12 PQRS asignadas pendientes de revisión y aprobación como se ve reflejado en la siguiente imagen:





FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 28 de 43

Daniel Jose Hernandez Fernandez de Castro <dherandezf@ext.mineducacion.gov.co>

Vie 29/12/2023 7:44 PM

Para: Luisa Fernanda Benavides Castrillon <lbenavides@ext.mineducacion.gov.co>

CC: Luisa Benavides <luisa.benavides@bpmconsulting.com.co>

Cordial saludo Luisa,

Por medio del presente te envío el soporte fotográfico de la bandeja del SGDEA. Al corte de hoy 29 de diciembre de 2023 se encuentran 2 solicitudes en verdes, las cuales explico a continuación:

1. Radicado 2023-ER-968176: ya se encuentra resuelto. Está a la espera de la aprobación.
2. Radicado 2023-ER-951038: Queda pendiente de respuesta debido a que es necesario la aprobación por parte del coordinador de Registro Calificado, el señor Ernesto Fontecha para poder resolver la solicitud del peticionario. Se prorrogó plazo para brindar la respuesta y cerrar la solicitud. Se encuentra en el día 11 de 30.

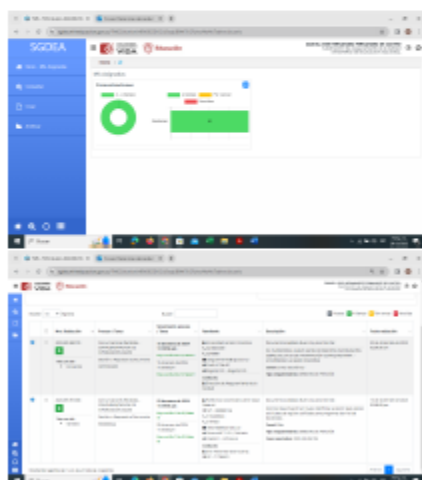


Tabla de asignación		Resumen de los documentos	
Tabla de asignación	Resumen de los documentos	Resumen de los documentos	Resumen de los documentos
Tabla de asignación	Resumen de los documentos	Resumen de los documentos	Resumen de los documentos
Tabla de asignación	Resumen de los documentos	Resumen de los documentos	Resumen de los documentos

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 29 de 43

Evidencia SGDEA y MESA DE AYUDA

Danna Camila Posada Romero <dposada@ext.mineduacion.gov.co>

Vie 29/12/2023 8:01 PM

Para:Luisa Fernanda Benavides Castrillon <lbenavidesc@ext.mineduacion.gov.co>;Luisa Benavides <luisa.benavides@bpmconsulting.com.co>

2 archivos adjuntos (106 KB)

REPORTE MESA DE AYUDA.xlsx; Captura SGDEA CIERRE DE CONTRATO.PNG;

Cordial saludo Luisa,

Amablemente te remito estado de la bandeja de SGDEA, la cual queda en cero. Por otro lado te remito el consolidado que arroja mesa de ayuda, donde se evidencia que todas las solicitudes en la bandeja se encuentran en aprobación (Columna fecha de resuelto).

Felices fiestas 🎄

Cordialmente,



DANNA CAMILA POSADA ROMERO
 Agente profesional - Soporte SACES
 Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de
 la Educación Superior
dposada@ext.mineduacion.gov.co
 Teléfono: (601) 222 28 00
 Código Postal 111321 - Bogotá, Colombia
www.mineduacion.gov.co

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Coordinador Nacional	Aprobó: Coordinador Nacional
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 30 de 43

RV: Reporte cierre pqrs Denis Lizeth Pardo

Denis Lizeth Pardo Onofre <dpardoo@ext.mineduacion.gov.co>

Vie 29/12/2023 10:52 PM

Para: Luisa Benavides <luisa.benavides@bpmconsulting.com.co>

1 archivos adjuntos (681 KB)

mesa de ayuda.pdf;

Buenas noches,

Dando alcance al correo anterior remito imagen de mi bandeja del SGDEA.



Denis Lizeth Pardo Onofre
 Agente profesional - Soporte SACES
 Subdirección de Aseguramiento de la Calidad
 Tel: (601) 222 28 00
 Calle 43 No. 57 - 14. CAN.
 Código Postal 111321 - Bogotá, Colombia
 dpardoo@ext.mineduacion.gov.co
www.mineduacion.gov.co

De: Denis Lizeth Pardo Onofre

Enviado: viernes, 29 de diciembre de 2023 21:05

Para: Luisa Benavides <luisa.benavides@bpmconsulting.com.co>

Asunto: Reporte cierre pqrs Denis Lizeth Pardo

://outlook.office.com/mail/inbox/ld/AAQkADk3MzcXMMU3LTdkNjIiNDg4Yy11NTM4LTvmOGEyMzIiNDZjMgAQAIoGT%2FSaGOpEjIeIDCEV4c%3D 1/3

Elaboró: Minera de Datos
Profesional

Revisó: Coordinador Nacional

Aprobó: Coordinador Nacional



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 31 de 43

ENTREGA SGDEA - ELKIN VELANDIA

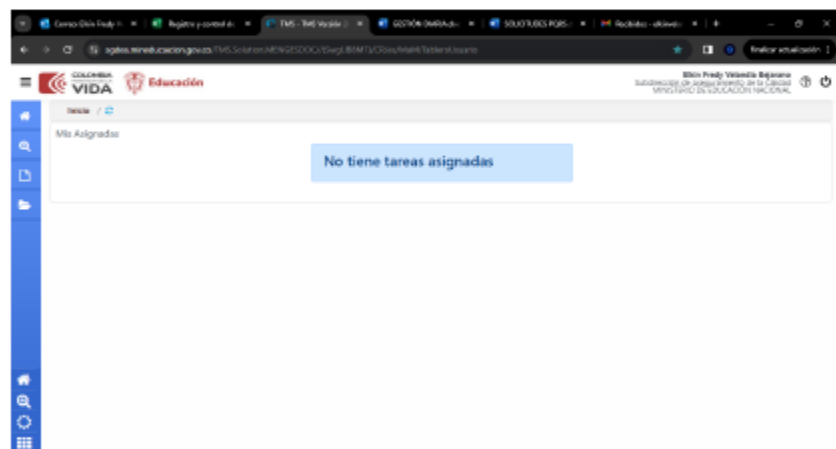
Elkin Fredy Velandia Bejarano <elvelandia@ext.mineduacion.gov.co>

Vie 29/12/2023 5:58 PM

Para: Luisa Fernanda Benavides Castrillon <lbenavides@ext.mineduacion.gov.co>; Luisa Benavides <luisa.benavides@bpmconsulting.com.co>; Luis Bernardo Carrillo Alvarez <LCarrillo@mineduacion.gov.co>
CC: Shirley Yinary Murillo Barragan <smurillo@mineduacion.gov.co>

Estimados buenas tardes,

Con ocasión de la finalización del contrato, atentamente adjunto como evidencia el pantallazo del SGDEA al día y sin procesos pendientes.



Atentamente,



ELKIN FREDY VELANDIA BEJARANO
AGENTE PROFESIONAL PQRS MEN
elvelandia@ext.mineduacion.gov.co
Teléfono: (601) 222 28 00
Código Postal 111321 - Bogotá, Colombia
www.mineduacion.gov.co



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 32 de 43

ESTADO BANDEJA SGDEA

Erika Liliana Perez Leal <eperezl@ext.mineduacion.gov.co>

Vie 29/12/2023 8:34 PM

Para: Luisa Fernanda Benavides Castrillon <lbenavidesc@ext.mineduacion.gov.co>; Luisa Benavides <luisa.benavides@bpmconsulting.com.co>

3 archivos adjuntos (2 MB)

Captura de pantalla 2023-12-29 a la(s) 5.41.05 p.m..png; Captura de pantalla 2023-12-29 a la(s) 5.40.50 p.m..png; Captura de pantalla 2023-12-29 a la(s) 5.40.28 p.m..png;

Buenas noches apreciada Luisa, envío el estado de mi bandeja de SGDEA del día 29/12/2023. Con un total de 2 gestiones en ciclo de aprobación una en verde y una en amarillo. Cabe resaltar que los radicados fueron asignados hoy a mi bandeja y cada una de las gestiones quedó debidamente tipificada. También, quedó tipificada la Gestión diaria de otras actividades, y el día de hoy hice entrega de equipo y demás elementos, quedando así al día en mis tareas. Quedo atenta a tus comentarios y requerimientos.

Agradezco mucho tu apoyo y colaboración.

Cordialmente,



Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación
Superior
Erika Liliana Pérez Leal
Agente Profesional
eperezl@ext.mineduacion.gov.co
Celular: 3233147064
Código Postal 111321 - Bogotá, Colombia
www.mineduacion.gov.co



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 33 de 43

Informe final PQRS MEN

erika natalia ramirez <forgetij@hotmail.com>

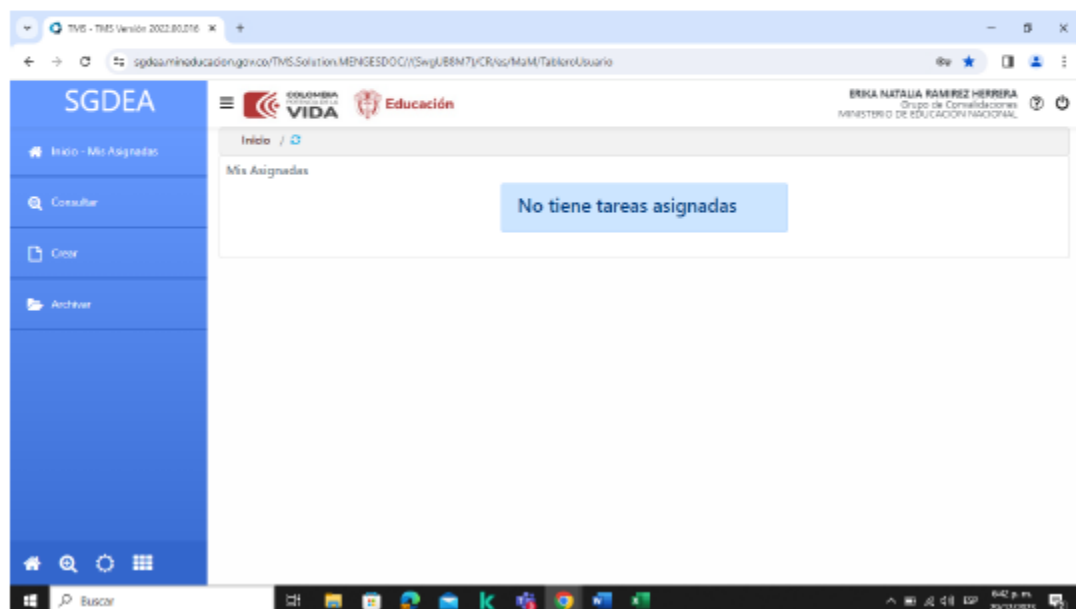
29 de diciembre de 2023, 6:45 p.m.

Para: "Luisabenavides28@gmail.com" <Luisabenavides28@gmail.com>

Hola luisa, envío pantallazo de la bandeja de SGDEA (GESDOC) también quedó tipificado la gestión del trabajo del MEN el día hoy. Agradezco mucho tu ayuda y quedo muy atenta a tus consideraciones.

Cordialmente;

Erika Natalia Ramírez Herrera



Elaboró: Minera de Datos
Profesional

Revisó: Coordinador Nacional

Aprobó: Coordinador Nacional



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 34 de 43

Informe y Estado Bandeja PQRSO a 29 de diciembre de 2023.

Gustavo Fabian Martinez Pardo <gumartinez@ext.mineducacion.gov.co>

Via 29/12/2023 17:55

Para: Luisa Fernanda Benavides Castrillon <lbenavides@ext.mineducacion.gov.co>

CC: Marco Andres Gomez Rincon <mgomez@mineducacion.gov.co>

2 archivos adjuntos (321 KB)

BANDEJA SIGDEA.png; BANDEJA SIGDEA.png

Cordial saludos,

Remito estado de mi bandeja de PQRSO a fecha de 29 de diciembre de 2023, con las siguientes observaciones:

- 1- Se gestionaron todas y cada una de las PQRSO asignadas (Ocho (8))
- 2- Se encuentran para aprobación del doctor Ignacio tres (3) PQRSO.
- 3- Se encuentran para revisión de Marco Andrés y posterior aprobación cinco (5) PQRSO.
- 4- Se aclara y se pone en conocimiento que a los siguientes convalidantes se les dio acuse de recibido de documentos adicionales a su Recurso de Apelación, no obstante, no ha sido posible enviar los expedientes a Sala por cuanto quedan pendientes las respectivas resoluciones numeradas:
 - a) LEONARD JOSE FRAGOZO VEGA (Pendiente por pedir Resolución Inicial 17101 del 21 de septiembre de 2023 y Resolución del Recurso de Reposición)
 - b) MIGUEL ANGEL RAMIREZ GUTIERREZ (Pendiente por pedir la Resolución N° 016970 de 21 de Septiembre de 2023 y N° 024002 del 13 de diciembre de 2023).

5- Se adjunta ScreenShot de la bandeja del SIGDEA y Cuadro de los expedientes pendientes por enviarse a Salas de Evaluación (estos expedientes se encuentran en el SharePoint de Outlook en la Carpeta de Convalidaciones de DCES e igualmente en el SharePoint de Bizagi).

Cualquier aclaración adicional al respecto, con gusto se suministrará.

NÚMERO DE SOLICITUD DE CNV O EE	RAD GESDOC (ER)	FECHA DE RADICADO GESDOC	ACTUACION ADMINISTRATIVA	NOMBRE CONVALIDANTE	APODERADO O A NOMBRE PROPIO	TITULO	SA
2023-EE-099064	2023-ER-745189	6/10/2023	RECURSO DE REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	LEONARD JOSE FRAGOZO VEGA	A nombre propio	Especialista en Anestesiología	Sala de Bien
	2023-ER-971785	28/12/2023	ADICIÓN A LA APELACIÓN				
NÚMERO DE SOLICITUD DE CNV O EE	RAD GESDOC (ER)	FECHA DE RADICADO GESDOC	ACTUACION ADMINISTRATIVA	NOMBRE CONVALIDANTE	APODERADO O A NOMBRE PROPIO	TITULO	SA
2023-EE-016179	2023-ER-737736	4/10/2023	RECURSO DE DE APELACIÓN	MIGUEL ANGEL RAMIREZ GUTIERREZ	A nombre propio	Programa de Treinamento E Aperfeiçoamento Médico Na Especialidade De Obstetrícia E Ginecologia.	Sala de Bien
	2023-ER-971904	28/12/2023	RECURSO DE DE APELACIÓN				

Cordialmente,

Gustavo Fabián Martínez Pardo

Abogado

Dirección de Calidad Para la Educación Superior



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 35 de 43

Reporte finalización de contrato- Lina María Suarez Cuartas

Lina Maria Suarez Cuartas <lsuarezc@ext.mineduacion.gov.co>

Vie 29/12/2023 17:00

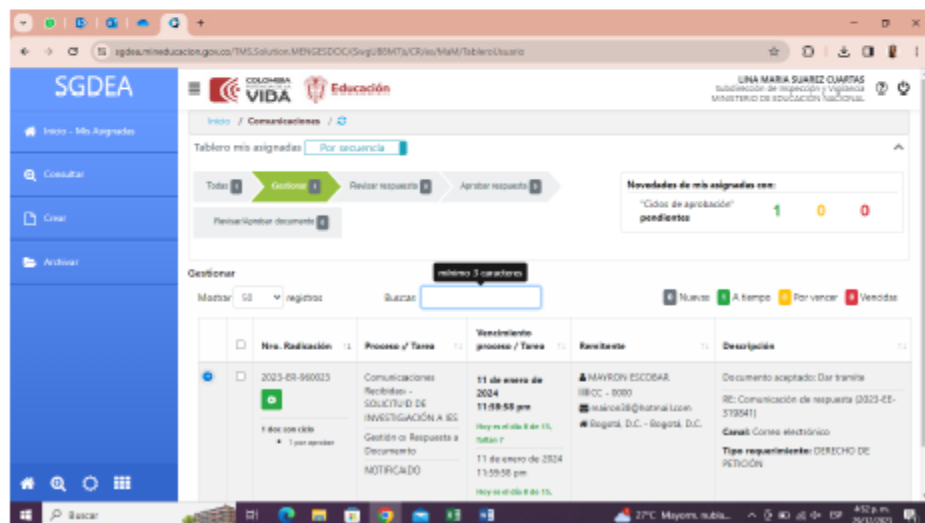
Para:Luisa Fernanda Benavides Castrillon <lbenavidesc@ext.mineduacion.gov.co>

Buenas tardes Luisa,

Hago envío de la imagen del estado de la bandeja SGDEA, como se puede visualizar queda una PQRS pendiente de revisión y aprobación, a la cual no se le había dado respuesta antes, por petición del revisor Nestor, ya este el peticionario es reiterativo.

Muchas gracias.

Lina Maria Suarez Cuartas.





FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 36 de 43

Finalización de contrato

Henry Eduardo Padilla Castilla <hpadilla@ext.mineduacion.gov.co>

Vie 29/12/2023 4:04 PM

Para: Luisa Benavides <luisa.benavides@bpmconsulting.com.co>; Luisa Fernanda Benavides Castrillon <lbenavidesc@ext.mineduacion.gov.co>

2 archivos adjuntos (69 KB)

Pantallazo1.jpg; Pantallazo2.jpg;

Buenas tardes,

Para cierre y finalización de labores, me permito informar que cuento en la bandeja de SGDEA del MEN, con 6 PQRS pendientes por aprobación del revisor, en este caso, la señora Myrian Alejandra Rosero Zambrano. PQRS por gestionar y/o reasignar ninguna, cuento con todo al día y ninguna gestión y/o tramite pendiente a resolver.

Agradezco la atención prestada.

Atentamente:

Henry Eduardo Padilla Castilla



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 37 de 43

Reporte finalización de contrato- Lina María Suarez Cuartas

Lina Maria Suarez Cuartas <lsuarezc@ext.mineduacion.gov.co>

Vie 29/12/2023 17:00

Para:Luisa Fernanda Benavides Castrillon <lbenavidesc@ext.mineduacion.gov.co>

Buenas tardes Luisa,

Hago envío de la imagen del estado de la bandeja SGDEA, como se puede visualizar queda una PQRS pendiente de revisión y aprobación, a la cual no se le había dado respuesta antes, por petición del revisor Nestor, ya este el peticionario es reiterativo.

Muchas gracias.

Lina Maria Suarez Cuartas.

Nro. Radicación	Proceso / Tarea	Vencimiento proceso / Tarea	Remite	Descripción
2023-ER-950023	Comunicaciones Recibidas - SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN A IES Gestión o Respuesta a Documento NOTIFICADO	11 de enero de 2024 11:59:58 pm	MAYRON ESCOBAR BUC - 0000 mayron33@hotmail.com Bogotá, D.C. - Bogotá, D.C.	Documento aceptado: Dar trámite RE: Comunicación de respuesta (2023-EE-312041) Canal: Correo electrónico Tipo requerimiento: DERECHO DE PETICIÓN

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 38 de 43

Evidencia SGDEA Lorena Gómez Sáenz

Lorena Del Pilar Gomez Saenz <lgomezs@ext.mineduacion.gov.co>

Vie 29/12/2023 7:01 PM

Para: Luisa Fernanda Benavides Castrillon <lbenavidesc@ext.mineduacion.gov.co>; Luisa Benavides <luisa.benavides@bpmconsulting.com.co>

CC: Danna Camila Posada Romero <dposada@ext.mineduacion.gov.co>

3 archivos adjuntos (98 KB)

WhatsApp Image 2023-12-29 at 6.25.54 PM.jpeg; WhatsApp Image 2023-12-29 at 6.25.36 PM.jpeg; WhatsApp Image 2023-12-29 at 6.24.58 PM.jpeg;

Buenas Tardes Estimada Luisa,

Adjunto encontrarás fotos de la evidencia de mi bandeja SGDEA, tengo una, pendiente por aprobar, pero se gestionó.

De antemano agradezco tu atención.

Deseando que tus sueños brillen fuerte y se cumplan, que Dios te bendiga a ti y todos los tuyos. Feliz Año Nuevo 2024!!

Cordialmente.



Lorena del Pilar Gómez Sáenz
Agente profesional - Soporte SACES
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad
 Tel: (801) 222 28 00
 Calle 43 No. 57 - 14. CAN.
 Código Postal 111321 - Bogotá, Colombia
lgomezs@ext.mineduacion.gov.co
www.mineduacion.gov.co



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 39 de 43

Estado de Bandeja PQRS - Luisa Rodriguez - Registro Calificado - Finalización Contrato

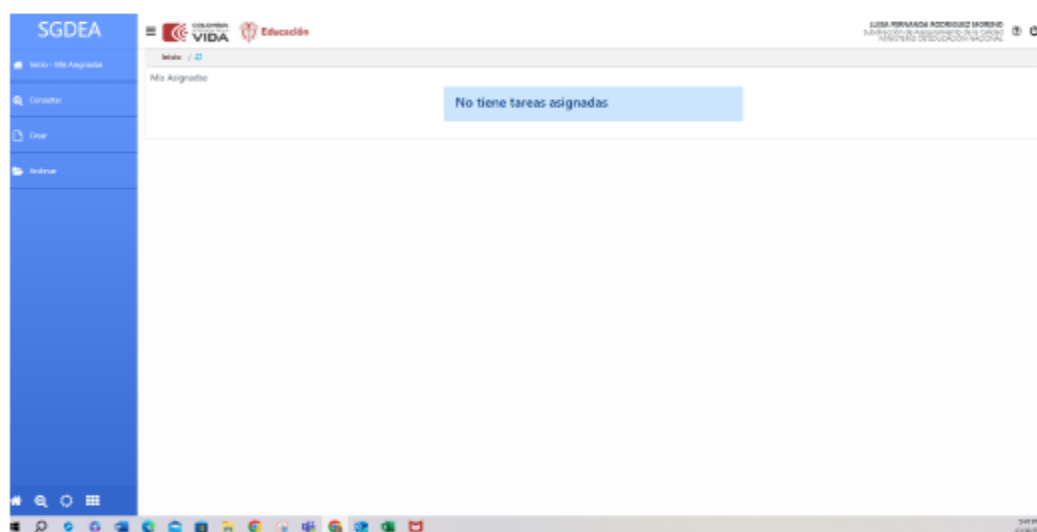
Luisa Fernanda Rodriguez Moreno <lurodriguez@ext.mineduacion.gov.co>

Vie 29/12/2023 5:50 PM

Para: Luis Bernardo Carrillo Alvarez <LCarrillo@mineducacion.gov.co>; Shirley Yinary Murillo Barragan <smurillo@mineducacion.gov.co>; Luisa Fernanda Benavides Castrillon <lbenavides@ext.mineduacion.gov.co>; Luisa Benavides <luisa.benavides@bpmconsulting.com.co>

Buenas tardes apreciados todos,

A continuación, y con ocasión de la finalización del contrato con el Ministerio, envío el pantallazo de mi bandeja del SGDEA donde se observa que a la fecha todas las PQRS asignadas fueron gestionadas y aprobadas:



Aprovecho la ocasión para agradecer por la oportunidad y por todo el soporte recibido durante estos meses por parte de los funcionarios del Ministerio de Educación Nacional y de BPM Consulting SAS.

Mil bendiciones, mis mejores deseos y éxitos para este nuevo año.

Cordialmente,

Luisa Fernanda Rodriguez Moreno
Agente Profesional
Registro Calificado

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 13/06/2023
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 40 de 43

ESTADO DE BANDEJA DE GESDOC

Maira Alejandra Rodriguez Losada <marodriguezl@ext.mineduacion.gov.co>

Vie 29/12/2023 14:38

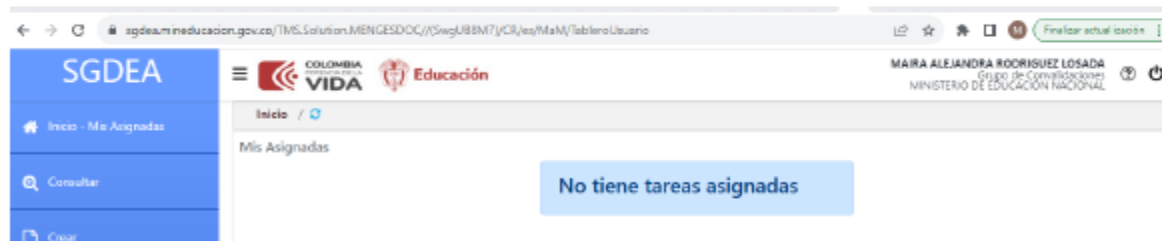
Para:Luisa Fernanda Benavides Castrillon <lbenavidesc@ext.mineduacion.gov.co>;Danny Mauricio Suarez Morales <dsuarezm@mineducacion.gov.co>

CC:Luisa Fernanda Guacari Barrios <lguacari@mineducacion.gov.co>

Buenas tardes Luisa, Danny y Luisa Guacari,

Conforme a las instrucciones dadas, me permito enviar informe de estado de gesdoc, indicado que esta quedo sin pqrs pendientes por gestionar ni reasignar.

Deseándoles un feliz año nuevo para cada uno de ustedes y sus familias.





FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 41 de 43

Informe de bandeja fin de año

Mary Alexandra Carpeta Orjuela <mcarpetao@ext.mineduacion.gov.co>

Vie 29/12/2023 17:53

Para: Luisa Fernanda Benavides Castrillon <lbenavidesc@ext.mineduacion.gov.co>

CC: Danny Mauricio Suarez Morales <dsuarezm@mineduacion.gov.co>; Marcel Camilo Cepeda

<mcepeda@mineduacion.gov.co>; Felipe Alberto Lizarazo <flizarazo@mineduacion.gov.co>

Buenas tardes,

Atentamente envío informe final de año bandeja de mi usuario:

*180 RADICADOS: (6 Amarillos: Todos gestionados / 174 Verdes: 168 gestionados)

6 RADICADOS PENDIENTES DE LA SIGUIENTE MANERA:

*2 Radicados pendientes de reasignar a Recursos: 2023-ER-968464 y 2023-ER-968083.

*2 Radicados pendientes de reasignar al funcionario Felipe Lizarazo 2023-ER-946618 y 2023-ER-946637, tema de Rethus del Min. de Salud.

*2 Radicados pendientes por gestionar, para los cuales se requiere ayuda:

-2023-ER-968312 se solicitó ayuda al funcionario Felipe Lizarazo para respuesta.

-2023-ER-971371 se solicitó ayuda a la funcionaria Luisa Guacari para respuesta.

Muchas gracias,

Cordialmente,

ALEXANDRA CARPETA

PQRS CONVALIDACIONES



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 42 de 43

Estado de Bandeja SGDEA a 29 de diciembre de 2023

Rojas Rojas Sandra Liliana <rsandra@ext.mineduacion.gov.co>

Vie 29/12/2023 16:16

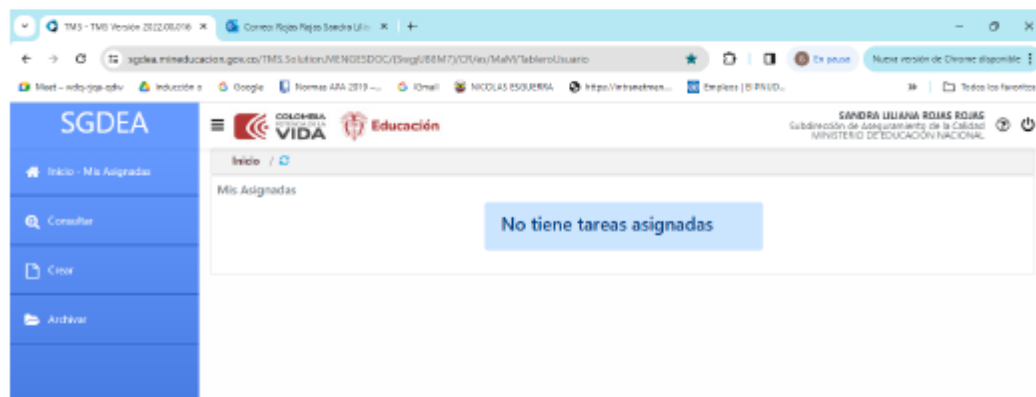
Para: Luisa Fernanda Benavides Castrillon <lbenavidesc@ext.mineduacion.gov.co>

CC: Luis Bernardo Carrillo Alvarez <LCarrillo@mineduacion.gov.co>

Cordial saludo estimados,

De manera atenta y dando gracias a Dios, remito informe de la bandeja del SGDEA en ceros:

ESTADO DE BANDEJA SGDEA	
SANDRA LILIANA ROJAS ROJAS	
SACES	
PQRS EN VERDE	0
PQRS EN AMARILLO	0
PQRS EN ROJO	0
TOTAL PQRS	0
PQRS POR APROBAR	0
PQRS POR REVISAR	0
PQRS RECHAZADOS	0
PQRS POR REASIGNAR	0



Elaboró: Minera de Datos
Profesional

Revisó: Coordinador Nacional

Aprobó: Coordinador Nacional



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 13/06/2023
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 43 de 43

Infomre Final de gestion Melissa Lucio PQR MEN dic 29 de 2023

Melissa Lucio Saavedra <mlucio@ext.mineduacion.gov.co>

Vie 29/12/2023 13:27

Para: Danny Mauricio Suarez Morales <dsuarezm@mineducacion.gov.co>

CC: Luisa Fernanda Benavides Castrillon <lbenavidesc@ext.mineduacion.gov.co>; Luisa Fernanda Guacari Barrios <lguacari@mineducacion.gov.co>; Felipe Alberto Lizarazo <flizarazo@mineducacion.gov.co>

Buenas tardes,

Remito informe final de gestión, y aprovecho para desearles un nuevo año colmado de las más grandes bendiciones del cielo, tanto a ustedes como a los suyos.

También para agradecer la gran oportunidad de aprendizaje que tuve en la entidad, esperando contar nuevamente seguir con dicho proceso y poder servir no solo al Ministerio de Educación Nacional, si no a la ciudadanía en general, si así Dios lo permite.

INFOMRAE FINAL MELISSA LUCIO SAAVEDRA PQR MEN DICIEMBRE 29 DE 2023				
DETALLE	CANTIDAD	ESTADO		
TOTAL PQR	130	120 pendientes x aprobacion		
EN ROJO	0			
EN AMARILLO	9	Pendientes x aprobacion		
PENDIENTES	2	Por Gestionar	2023-ER-971706	No se realizo EP de desarchivo
			2023-ER-960468	No se incluyo recurso en Base

Cordialmente,