

INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Ministerio de Educación Nacional

Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía

Periodo: 13 al 18 de diciembre de 2024

Tabla de Contenido

I _____ 1

1 TABLERO DE INDICADORES FRONT _____ 4

2 TABLERO DE INDICADORES _____ 5

3 DATOS GENERALES DEL SERVICIO _____ 5

4. ANÁLISIS DE LOS INDICADORES _____ 6

5 INDICADORES CALL CENTER _____ 11

5.1 TABLERO DE INDICADORES _____ 11

5.2 DATOS GENERALES DEL SERVICIO _____ 11

5.3. TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES _____ 12

5.4 INBOUND _____ 12

5.5 CLICK TO CALL _____ 13

5.6 CHAT _____ 14

5.7 VIDEOLLAMADA _____ 15

5.8 WEB CALL BACK _____ 16

5.9 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN _____ 17

5.10 TIPIFICACIÓN CONSULTAS _____ 18

INTRODUCCIÓN

En el presente documento se detallan las interacciones en los diferentes servicios ofrecidos en la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía durante el mes de diciembre de 2024 para la ejecución y cumplimiento del contrato CO1.PCCNTR.7124687 de 2024, suscrito entre El Ministerio de Educación Nacional - MEN BPM Consulting.

DATOS GENERALES

CONTRATO:	CO1.PCCNTR.7124687 de 2024
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	20 de diciembre de 2024
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Presentar los resultados de la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía del Ministerio de Educación para los días del 13 al 8 de diciembre de 2024. El informe contempla la gestión realizada para los procesos de Legalización, Convalidación, Notificaciones, Atención de PQRS, Gestión de Certificados en la Unidad, así mismo algunos aspectos relevantes y las acciones de mejoramiento recomendadas para mejorar la prestación de servicio.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	13 al 18 de diciembre de 2024
PRESENTADO POR:	Gilmer Novoa Jose Armando Alarcon
ENTREGADO A:	Dora Inés Ojeda Roncancio
INFORME No:	1

1 TABLERO DE INDICADORES FRONT

Presentamos el comportamiento de la campaña desde el 13 al 18 de diciembre de 2024.

Trámites y/o Procesos	Compromiso	Descripción
Atender y tramitar las PQRS allegadas a EL MINISTERIO.	24 horas para radicar.	Recepcionar, analizar, asignar o trasladar todas las peticiones recibidas en los términos de Ley.
Atender Consultas o Peticiones.	100% del día.	Recepcionar, analizar, responder y orientar las diferentes consultas que sean recibidas en la Unidad.
Legalizar títulos y documentos expedidos por instituciones de educación superior.	100% del día.	100% de documentos recibidos en la jornada que cumplan con los requisitos de Ley.
Comunicar y/o Notificar los actos administrativos.	5 días hábiles.	Enviar las notificaciones de manera electrónica y/o presencial después de ser numeradas.

2 TABLERO DE INDICADORES

Trámites y/o Procesos	Cantidades	Resultado
Atender y tramitar las PQRS allegadas a EL MINISTERIO	812 solicitudes recibidas en total se gestionaron 17 caso como queja, se dio respuesta a 829 derechos de petición y se devolvieron 0 requerimientos, ya que eran competencia de otras dependencias.	Gestión mensual
Atender Consultas o Peticiones	88 ciudadanos atendidos presencialmente en las ventanillas de atención personalizada.	100%
Legalizar títulos y documentos expedidos por instituciones de educación superior	Proceso de legalización de documentos para adelantar estudios o trabajar en el exterior 3291 documentos.	100%
Comunicar y/o Notificar los actos administrativos	Se numeraron 743 Resoluciones; Se notificaron electrónica y personalmente a 650 ciudadanos.	Este porcentaje depende de las áreas del Ministerio, pero se está cumpliendo con los tiempos establecidos por ley
Gestión de Certificados (Personalmente o en Línea)	Se expidieron 313 Certificados de Instituciones y Programas acreditados por el MEN.	100%

3 DATOS GENERALES DEL SERVICIO

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

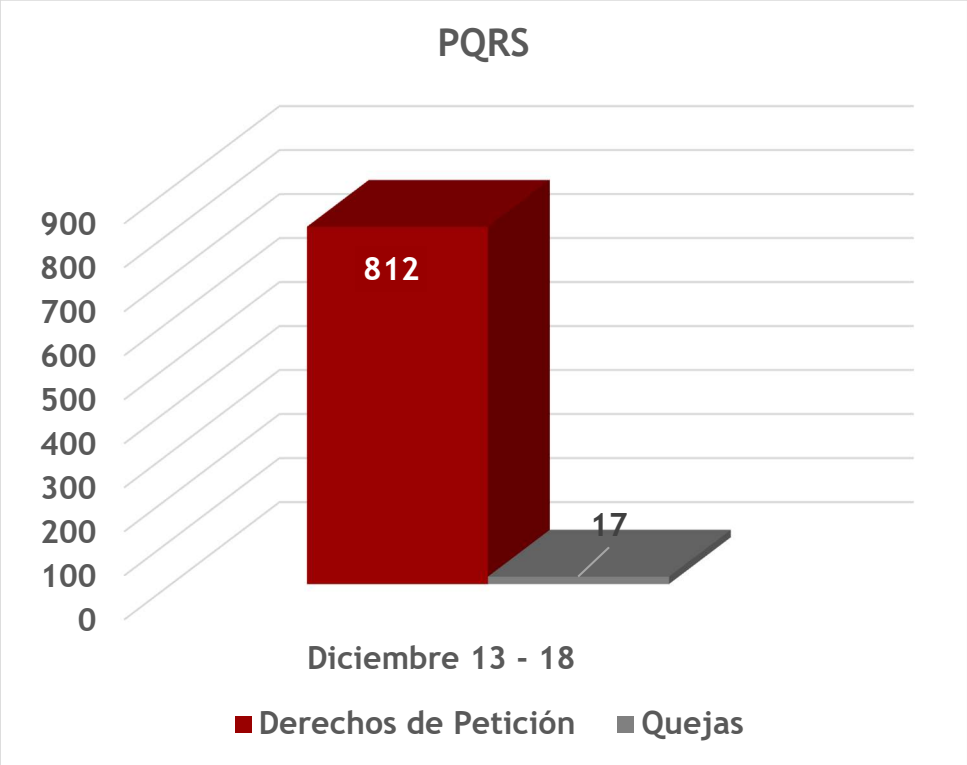
CANAL	RECIBIDAS	ATENDIDAS
Legalizaciones	3291	3291
PQRS	829	829
Certificados	313	313

4. ANÁLISIS DE LOS INDICADORES

Para este período tenemos:

➢ PQRS

Se atendieron **829** solicitudes en total, de las cuales **17** corresponde a Quejas para radicar y asignar a las diferentes dependencias, las quejas en su gran mayoría se refieren a la demora en los trámites de convalidaciones por parte del Ministerio de Educación, quejas contra Instituciones de Educación superior y colegios.



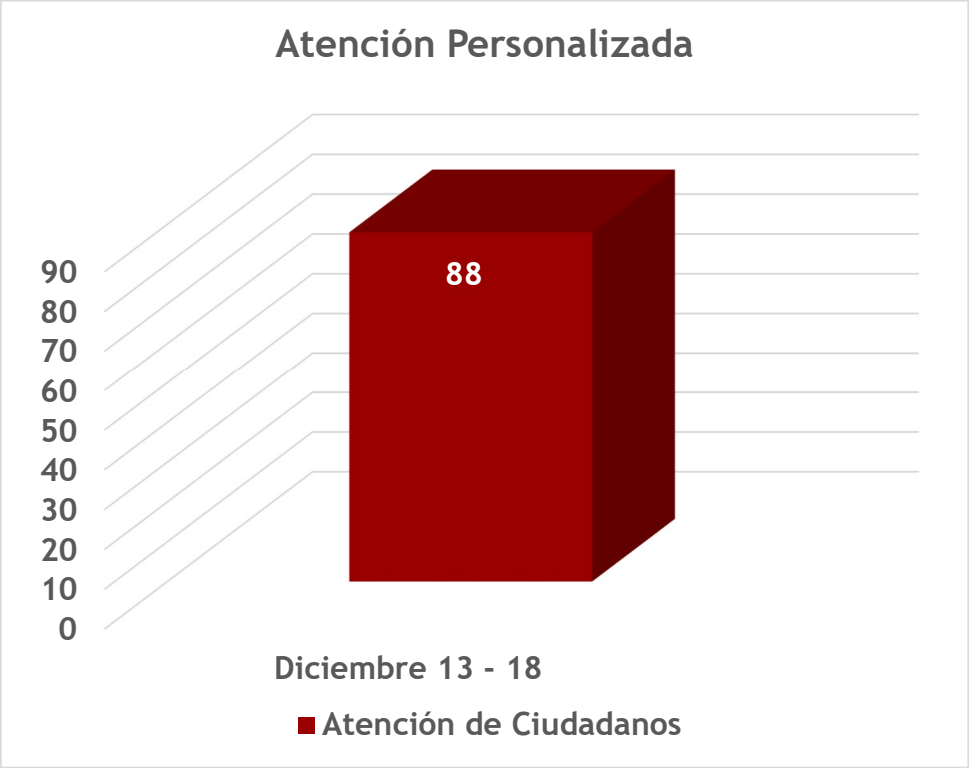
Gráfica No. 1 trámites de PQRS

Adicionalmente se gestionaron **812** derechos de petición, en los cuales se informa a la ciudadanía sobre los procesos adelantados por la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía, sobre el estado de trámites tales como: Traslados a la Fiduprevisora, Legalización de documentos para estudiar o trabajar en el exterior, expedición de certificados de programas o Instituciones de Educación Superior, requisitos o estados de procesos de convalidaciones de Educación Superior o Educación Básica Primaria, Expedición de copias de resoluciones Notificación de resoluciones y comunicaciones internas de las diferentes dependencias del Ministerio de Educación.

➢ ATENCIÓN PERSONALIZADA

En las ventanillas de atención personalizada se atendieron **88** ciudadanos durante el periodo evaluado que corresponde al 100% de los ciudadanos atendidos en nuestras instalaciones, respecto a los otros servicios, donde las consultas más representativas son consultas de estados de trámites y recursos de reposición de convalidación de Educación Superior.

Durante el periodo analizado se atendieron **88** interacciones.

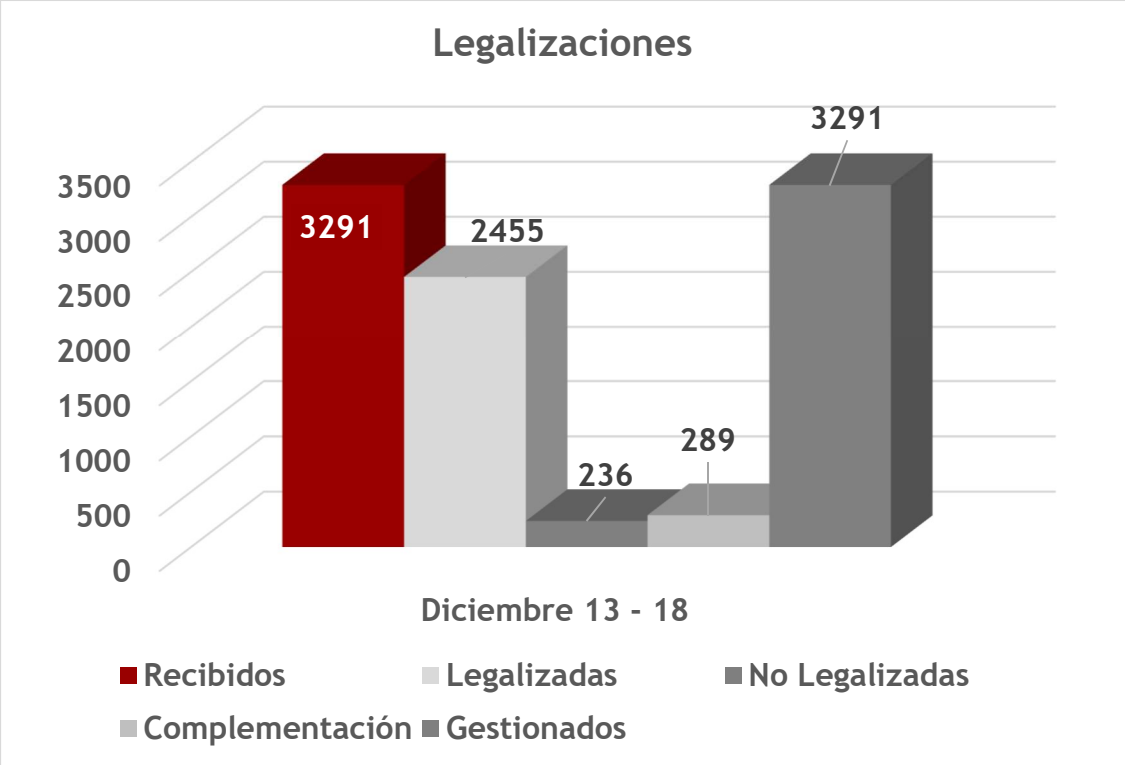


Gráfica No. 2 Atención Personalizada

➢ LEGALIZACIONES

Durante el mes de diciembre se recibieron a través del Sistema de legalización de documentos de Educación Superior un total de **14474** solicitudes de las cuales se gestionaron **14316**, con el fin de legalizar sus estudios para trabajar o estudiar en el exterior.

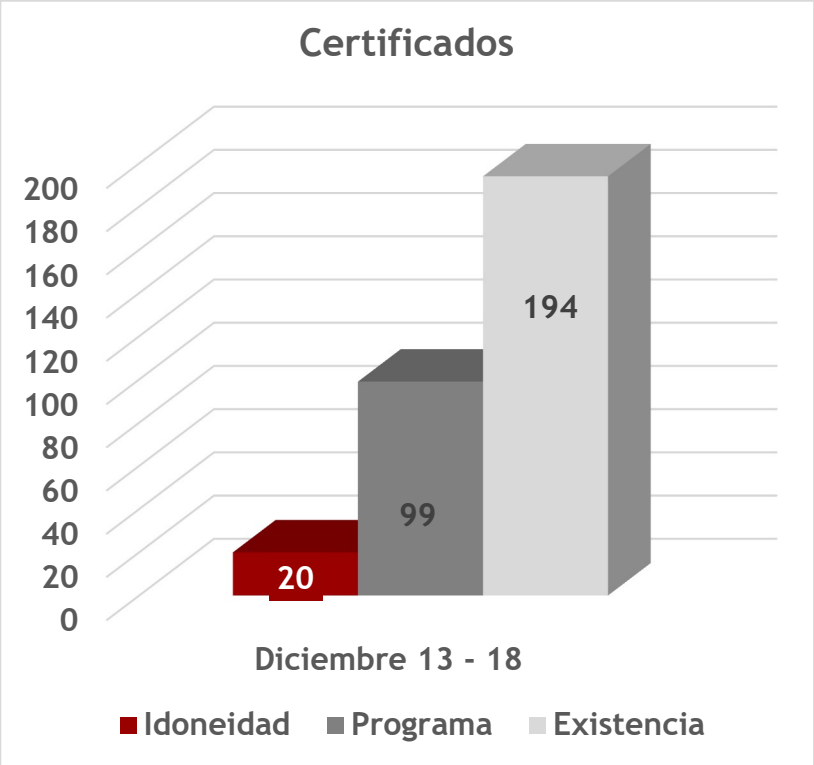
El proceso de legalización es representativo frente a los demás servicios; para el periodo evaluado se gestionaron **3291** solicitudes de legalización, a través de la plataforma de legalizaciones de las cuales fueron legalizados **2455** documentos**.**



Gráfica No. 3 legalizaciones

➢ CERTIFICACIONES

En la ventanilla de atención para la generación de certificaciones, durante el periodo evaluado se generaron certificados de idoneidad 20, programa académico 99 y existencia y representación legal 194.

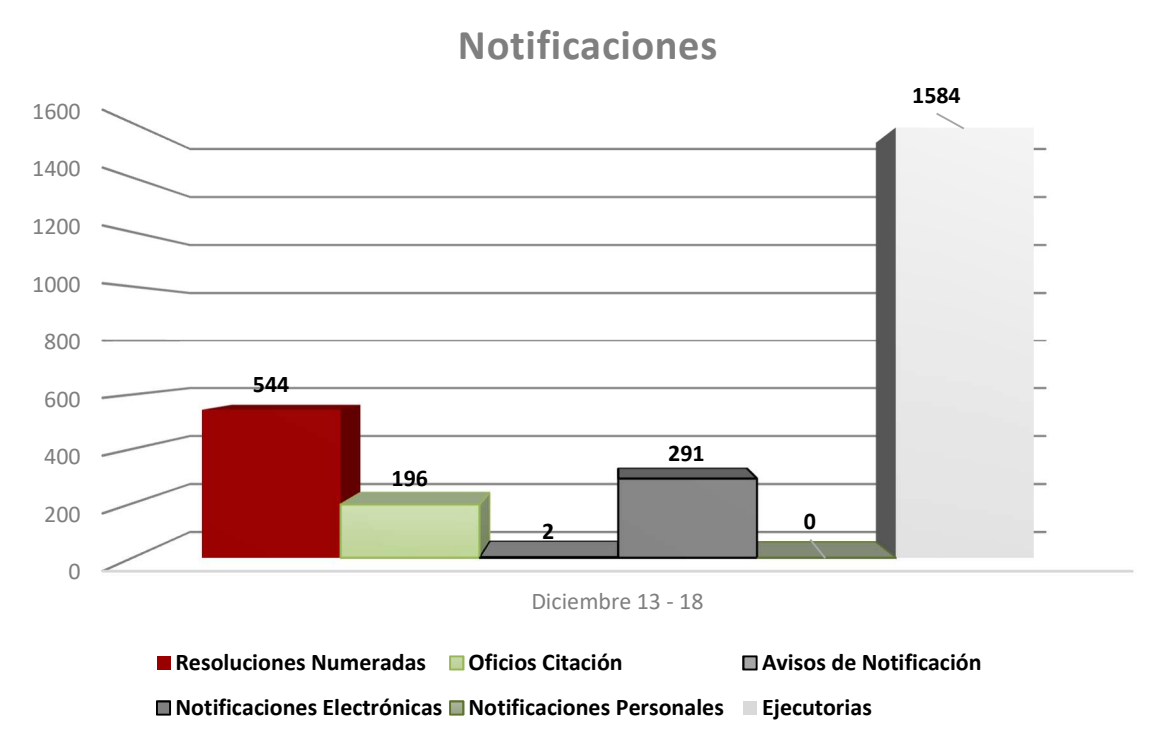


Gráfica No. 4 certificaciones

➢ NOTIFICACIONES

En el área de notificaciones se realizan diversas tareas:

- **Numeración y Escaneo de resoluciones**: Para el periodo analizado se completó una cantidad de **544** resoluciones numeradas y escaneadas.
- **Notificaciones de resoluciones**: Esta labor se da por dos medios Electrónicos o de manera personal, durante el periodo evaluado el total fue de **291,** notificaciones Personales **(0)** y Electrónicas **(291);** cuando no hay acuse de recibido en esta primera instancia se recurre a la notificación por Aviso y/o publicación en la página web que durante este periodo correspondió a **(0)** notificaciones; para un total de **(293)** actuaciones administrativas.
- **Ejecutorias:** Durante el periodo analizado se realizaron **1584** ejecutorias.
- **Recursos de reposición:** Se suministraron copias de **86** resoluciones y sus correspondientes notificaciones a las diferentes dependencias del MEN, a través de los canales establecidos.



Gráfica No. 5 notificaciones

5 INDICADORES CALL CENTER

5.1 TABLERO DE INDICADORES

ANS POR NIVEL DE SERVICIO	ANS ACORDADO	ANS EJECUTADO
Nivel de servicio	80/40	**73,53%**
Eficacia	≥ 90%	**92,14%**
TMO (Tiempo medio de operación)	≤ 390	**329**
Tiempo de atención Canales	≤ 60	**86,27**
Nivel de satisfacción de los servicios BPO pregunta 1	>3,5	**4,4**
Quejas sobre el servicio del centro de contacto	< 3%	**0,00%**
Rotación del recurso humano	< 15%	**0,00%**

Tabla No. 1 Tablero de indicadores

Los resultados obtenidos hasta el día observado presentan cumplimiento en su gran mayoría, es importante tener en cuenta que el periodo observado comprende los primeros días en que inicia la atención por los distintos canales y por lo mismo puede presentar incumplimiento por la falta de atención durante algunos días previos al contrato

5.2 DATOS GENERALES DEL SERVICIO

SERVICIO	RECIBIDAS	ATENDIDAS	ABANDONADAS	% ATENCIÓN
INBOUND	1587	1467	120	92,44%
CHAT	151	150	1	99,34%
CLIC TO CALL	24	22	2	91,67%
WEB CALL BACK	7	7	0	100,00%
VIDEO LLAMADA	7	7	0	100,00%
TOTAL	**1776**	**1653**	**123**	**93,07%**

Tabla No. 2 Datos generales del servicio

5.3. TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES

SERVICIO	RECIBIDAS	ATENDIDAS	ABANDONADAS	% ATENCIÓN	TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES
CHAT	151	150	1	99,34%	92
CLIC TO CALL	24	22	2	91,67%	100
WEB CALL BACK	7	7	0	100,00%	2
VIDEO LLAMADA	7	7	0	100,00%	0
TOTAL	**189**	**186**	**3**	**98%**	**86,27**

Tabla No. 3 Tiempo de atención canales

El tiempo de atención en los distintos canales presenta una gran variación, la cual obedece a la distribución de los asesores y comportamiento de las transacciones durante estos primeros días.

5.4 INBOUND

MES	RECIBIDAS	ATENDIDAS	LLAMADAS NS+	TRANSFERIDAS A VIRTUAL HOLD	ABANDONADAS	NIVEL DE ATENCIÓN	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ABANDONO	TMO(S)
13 - 18 DICIEMBRE 2024	1587	1406	1122	61	120	92,14%	73,53%	7,56%	329

Tabla No. 4 Resultados inbound

➢ COMPORTAMIENTO DIARIO

FECHA	RECIBIDAS	ATENDIDAS	TRANSACCIONES NS+	TRANSFERIDAS A VIRTUAL HOLD	ABANDONADAS	NIVEL DE ATENCIÓN	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ABANDONO	TMO(S)
13/12/2024	487	360	236	41	86	80,72%	52,91%	17,66%	312
16/12/2024	423	404	344	8	11	97,35%	82,89%	2,60%	326
17/12/2024	378	348	263	11	19	94,82%	71,66%	5,03%	337
18/12/2024	299	294	279	1	4	98,66%	93,62%	1,34%	344
TOTAL	**1587**	**1406**	**1122**	**61**	**120**	**92,14%**	**73,53%**	**7,56%**	**329**

Tabla No. 5 Comportamiento diario Inbound

El comportamiento de las llamadas evidencia una gran variación desde el primer día hasta el último día observado, el cual, muestra una disminución gradual en el volumen de las llamadas y un aumento en el cumplimiento de los indicadores.

5.5 CLICK TO CALL

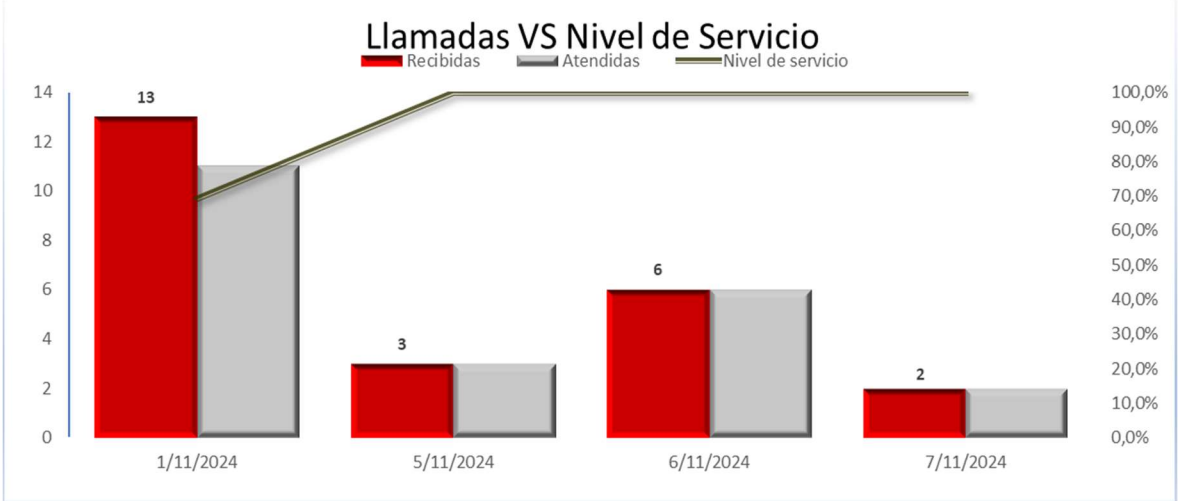
MES	RECIBIDAS	ATENDIDAS	LLAMADAS NS+	ABANDONADAS	% ATENCIÓN	% SERVICIO	% ABANDONO	TIEMPO DE ATENCIÓN (SEG)	TMO(S)
13 - 18 DICIEMBRE 2024	24	22	20	2	91,67%	83,33%	8,33%	100,32	958

Tabla No. 6 Click to call

➢ COMPORTAMIENTO DIARIO

MES	RECIBIDAS	ATENDIDAS	LLAMADAS NS+	ABANDONADAS	% ATENCIÓN	% SERVICIO	% ABANDONO	TIEMPO DE ATENCIÓN (SEG)	TMO(S)
13/12/2024	13	11	9	2	84,62%	69,23%	15,38%	200,64	899
16/12/2024	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0,00	557
17/12/2024	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0,00	1065
18/12/2024	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0,00	1567
TOTAL	**24**	**22**	**20**	**2**	**91,67%**	**83,33%**	**8,33%**	**100,32**	**958**

Tabla No. 7 Comportamiento diario Click to call



Gráfica No. 6 Comportamiento diario Click to call

El canal de atención del click to call muestra un comportamiento con grandes variaciones, siendo el primer día el que supera el 50% de la totalidad de llamadas con relación a los demás días.

5.6 CHAT

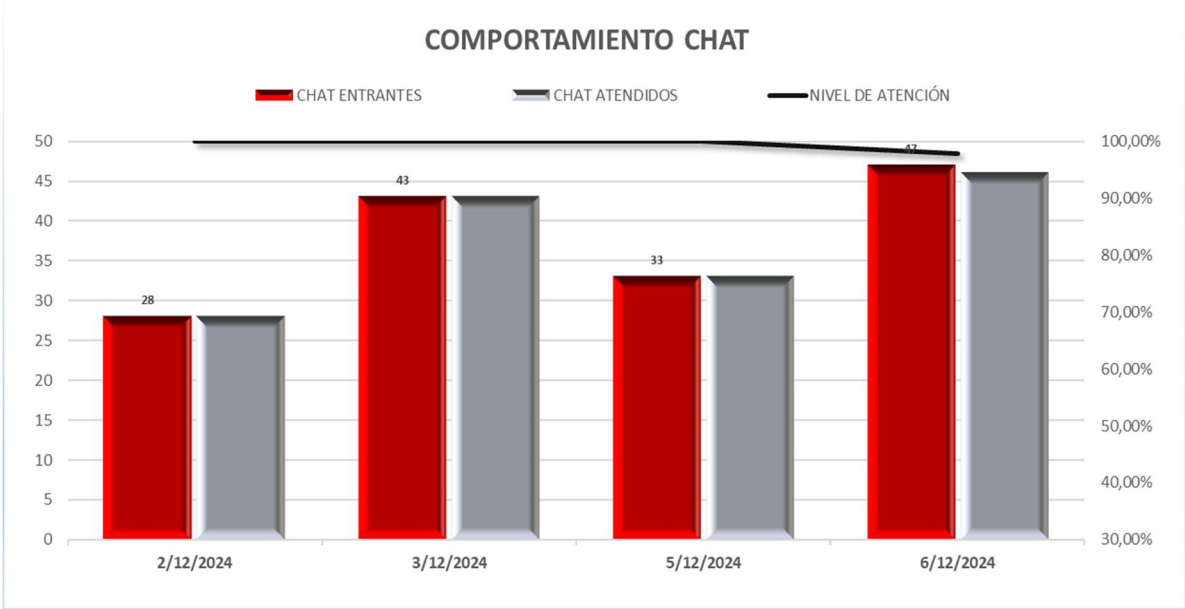
MES	CHAT ENTRANTES	CHAT ATENDIDOS	CHAT NS+	CHAT ABANDONADOS	NIVEL DE ATENCIÓN	NIVEL DE SERVICIO	% ABANDONO	TIEMPO DE ATENCIÓN (SEG)
13 - 18 DICIEMBRE 2024	151	150	138	1	99,34%	91,39%	0,66%	92,19

Tabla No. 8 Chat

➢ COMPORTAMIENTO DIARIO

MES	CHAT ENTRANTES	CHAT ATENDIDOS	CHAT NS+	CHAT ABANDONADOS	NIVEL DE ATENCIÓN	NIVEL DE SERVICIO	% ABANDONO	TIEMPO DE ATENCIÓN (SEG)
2/12/2024	28	28	25	0	100,00%	89,29%	0,00%	238
3/12/2024	43	43	42	0	100,00%	97,67%	0,00%	10
5/12/2024	33	33	31	0	100,00%	93,94%	0,00%	51
6/12/2024	47	46	40	1	97,87%	85,11%	2,13%	109

Tabla No. 9 Comportamiento diario chat



Gráfica No. 7 Comportamiento diario chat

El comportamiento del chat se encuentra dentro de los parámetros establecidos, siendo el primer día el que afecta en gran medida el tiempo de atención, pero que gradualmente se regula, excepto el cuarto día, el cual tuvo un incremento en el volumen de transacciones.

5.7 VIDEOLLAMADA

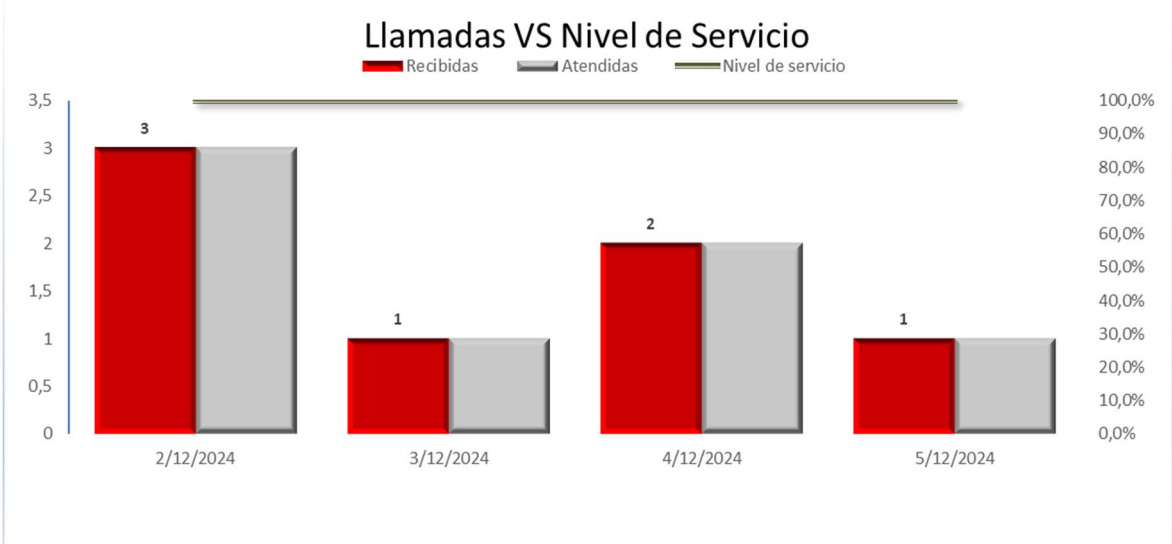
MES	RECIBIDAS	ATENDIDAS	LLAMADAS NS+	ABANDONADAS	% ATENCIÓN	% SERVICIO	% ABANDONO	TIEMPO DE ATENCIÓN (SEG)	TMO(S)
13 - 18 DICIEMBRE 2024	7	7	7	0	100,00%	100,00%	0,00%	0	861

Tabla No. 10 Videollamada

➢ COMPORTAMIENTO DIARIO

MES	RECIBIDAS	ATENDIDAS	LLAMADAS NS+	ABANDONADAS	% ATENCIÓN	% SERVICIO	% ABANDONO	TIEMPO DE ATENCIÓN (SEG)	TMO(S)
13/12/2024	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0	1212
16/12/2024	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0	77
17/12/2024	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0	609
18/12/2024	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0	1099
TOTAL	**7**	**7**	**7**	**0**	**100,00%**	**100,00%**	**0,00%**	**0**	**861**

Tabla No. 11 Comportamiento diario Videollamada



Gráfica No. 8 Comportamiento diario Videollamada

El canal de video llamada no presenta fluctuaciones significativas en el comportamiento de las llamadas, así mismo, se evidencia un cumplimiento en cada uno de sus indicadores.

5.8 WEB CALL BACK

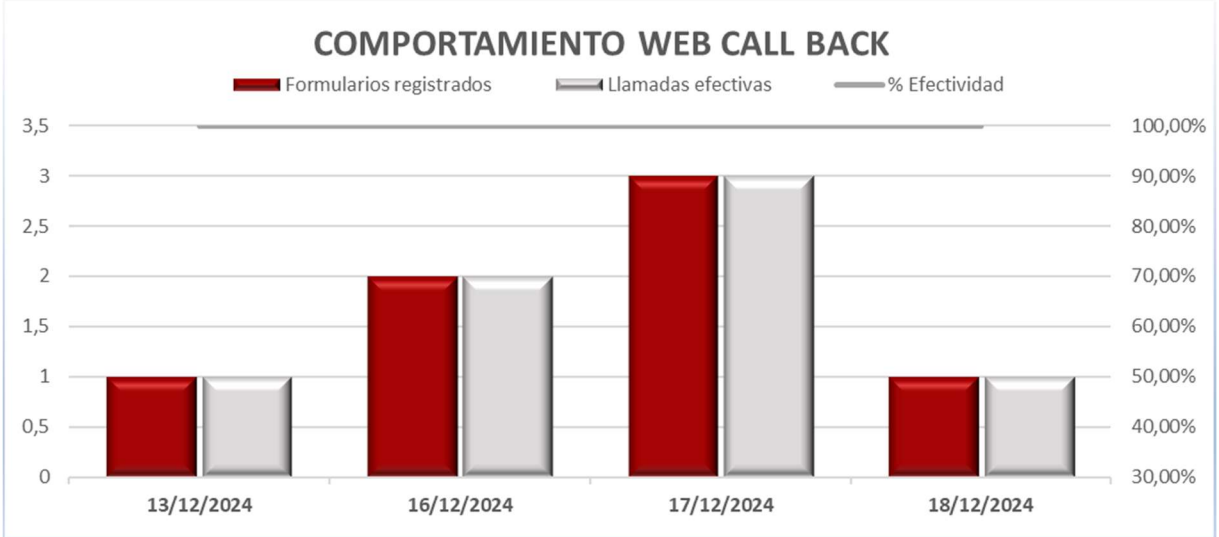
Mes	Formularios registrados	Llamadas efectivas	Llamadas No Efectivas	% Efectividad	Tiempo de atención (seg)	TMO
13 - 18 DICIEMBRE 2024	7	7	0	100,00%	1,56	224

Tabla No. 12 Web Call Back

➢ COMPORTAMIENTO DIARIO

Mes	Formularios registrados	Llamadas efectivas	Llamadas no Efectivas	% Efectividad	Tiempo de atención (seg)	TMO
13/12/2024	1	1	0	100,00%	1,00	32,00
16/12/2024	2	2	0	100,00%	1,50	253,50
17/12/2024	3	3	0	100,00%	1,00	518,66
18/12/2024	1	1	0	100,00%	1,00	92,00
TOTAL	**7**	**7**	**0**	**1**	**1,56**	**224,04**

Tabla No. 13 Comportamiento diario Web Call Back



Gráfica No. 9 Comportamiento diario Web Call Back

Las solicitudes de llamadas del web call back presenta un comportamiento uniforme en cuanto al numero de solicitudes diarias, así mismo el % de contacto es adecuado ya que se mantiene contacto con todas las personas que solicitaron el servicio.

5.9 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Mes	Por favor indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio recibido 1 más bajo y 5 más alto	¿Se resolvió su inquietud en esta llamada?
13 - 18 DICIEMBRE 2024	4,4	78%

Tabla No. 14 Encuesta de Satisfacción

➢ RESULTADOS POR PREGUNTA

Pregunta 1. Por favor indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio recibido 1 más bajo y 5 más alto		
Respuesta	**No. Personas que Respondieron**	**% de participación**
1	39	10,2%
2	9	2,3%
3	12	3,1%
4	28	7,3%
5	295	77,0%
Total encuestas	383	100%
Promedio satisfacción	**4,4**	

Tabla No. 15 Encuesta por pregunta 1

Pregunta 2. ¿Se resolvió su inquietud en esta llamada?		
Respuesta	**No. Personas que Respondieron**	**% de participación**
No	77	22%
Si	277	78%
Total encuestas	354	100%
Promedio resolución	**78%**	

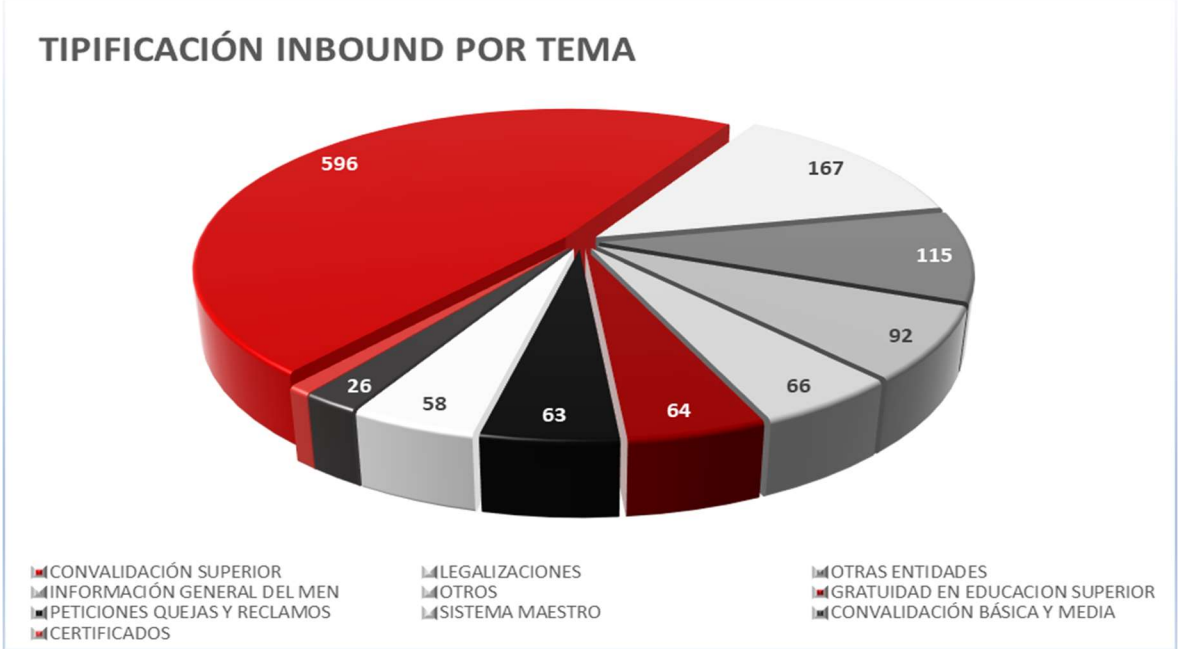
Tabla No. 16 Encuesta por pregunta 2

Los resultados de la encuesta de satisfacción presentan valores de cumplimiento en la pregunta número 1, ya que se encuentra 0.9 puntos por encima del umbral requerido, por otro lado, en cuanto a la pregunta No. 2, se encuentra dos puntos por debajo del umbral requerido, sin embargo, este comportamiento puede obedecer a ser los primeros días en que se atendía la línea la cual se encontraba sin servicio por algunos días que antecedían.

5.10 TIPIFICACIÓN CONSULTAS

TEMA	No REGISTROS	% PARTICIPACIÓN
CONVALIDACIÓN SUPERIOR	596	47,38%
LEGALIZACIONES	167	13,28%
OTRAS ENTIDADES	115	9,14%
INFORMACIÓN GENERAL DEL MEN	92	7,31%
OTROS	66	5,25%
GRATUIDAD EN EDUCACION SUPERIOR	64	5,09%
PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS	63	5,01%
SISTEMA MAESTRO	58	4,61%
CONVALIDACIÓN BÁSICA Y MEDIA	26	2,07%
CERTIFICADOS	11	0,87%

Tabla No. 17 Tipificación



Gráfica No. 10 Tipificación

Durante el periodo observado se evidencia que el tema de convalidaciones es el que presenta una mayor participación con relación a los demás temas de la campaña, ya que el 47, 38% de las consultas fueron relacionadas con este tema; por otro lado, las consultas de legalizaciones e información general del MEN tienen un número considerable de llamadas por dicho tema, siendo el 13.28% y el 7.31% respectivamente de la participación general de las llamadas.

TEMA	No REGISTROS	% PARTICIPACIÓN
CONVALIDACIÓN SUPERIOR / Consulta de convalidación superior en trámite	415	32,99%
CONVALIDACIÓN SUPERIOR / Información para solicitar trámite convalidación superior	118	9,38%
LEGALIZACIONES / Consulta de legalización en trámite	100	7,95%
OTRAS ENTIDADES / Secretarías de Educación	79	6,28%
OTROS / Llamada Caída	64	5,09%
GRATUIDAD EN EDUCACION SUPERIOR / Información general del programa	58	4,61%
CONVALIDACIÓN SUPERIOR / Consulta de convalidación superior vencida	45	3,58%
INFORMACIÓN GENERAL DEL MEN / Datos básicos del MEN	45	3,58%
LEGALIZACIONES / Información para solicitar trámite de legalización	42	3,34%
INFORMACIÓN GENERAL DEL MEN / Consulta sobre IES	26	2,07%
PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS / Gestión de PQRSDF	24	1,91%
SISTEMA MAESTRO / Consulta estado del registro	24	1,91%
PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS / Consulta PQRSDF	22	1,75%
OTRAS ENTIDADES / Llamada otras entidades	22	1,75%
SISTEMA MAESTRO / Información general sistema maestro	18	1,43%
CONVALIDACIÓN SUPERIOR / Consulta de convalidación superior finalizada	18	1,43%
CONVALIDACIÓN BÁSICA Y MEDIA / Información para solicitar trámite convalidación básica	16	1,27%
LEGALIZACIONES / Consulta de legalización finalizada	15	1,19%
PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS / Queja contra instituciones de educación superior	14	1,11%
INFORMACIÓN GENERAL DEL MEN / Caida de plataformas - Mesa de ayuda	13	1,03%
SISTEMA MAESTRO / Actualización de datos	12	0,95%
OTRAS ENTIDADES / Llamada Icfes	11	0,87%
LEGALIZACIONES / Consulta de legalización vencida	10	0,79%
CERTIFICADOS / Información para solicitar certificado	9	0,72%
CONVALIDACIÓN BÁSICA Y MEDIA / Consulta de convalidación básica en trámite	8	0,64%
GRATUIDAD EN EDUCACION SUPERIOR / Programa Generación E	6	0,48%
INFORMACIÓN GENERAL DEL MEN / Consulta sobre proyectos MEN	6	0,48%
SISTEMA MAESTRO / Consulta de puntaje	4	0,32%
PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS / Queja contra funcionarios del MEN	3	0,24%
OTRAS ENTIDADES / Llamada Icetex	2	0,16%
CERTIFICADOS / Consulta estado trámite	2	0,16%
CONVALIDACIÓN BÁSICA Y MEDIA / Consulta de convalidación básica finalizada	2	0,16%
OTROS / Llamada de prueba o tecnología	2	0,16%
INFORMACIÓN GENERAL DEL MEN / Eventos especiales del Ministerio	1	0,08%
INFORMACIÓN GENERAL DEL MEN / Matricula Cero	1	0,08%
OTRAS ENTIDADES / Llamada DPS	1	0,08%
Total general	**1258**	**100%**

Tabla No. 18 Tipificación por tema

Como se puede apreciar, las consultas relacionadas con el tema de convalidación tienen la mayor participación con relación a los demás temas de la campaña, las consultas mas recurrentes son por convalidaciones en curso, estado de las solicitudes e información para solicitar el trámite.