



ATENEA

AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN
SUPERIOR LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA

INFORME DE GESTIÓN DE PQRS

Subgerencia de Gestión Administrativa
Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía
Tercer Trimestre 2024



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

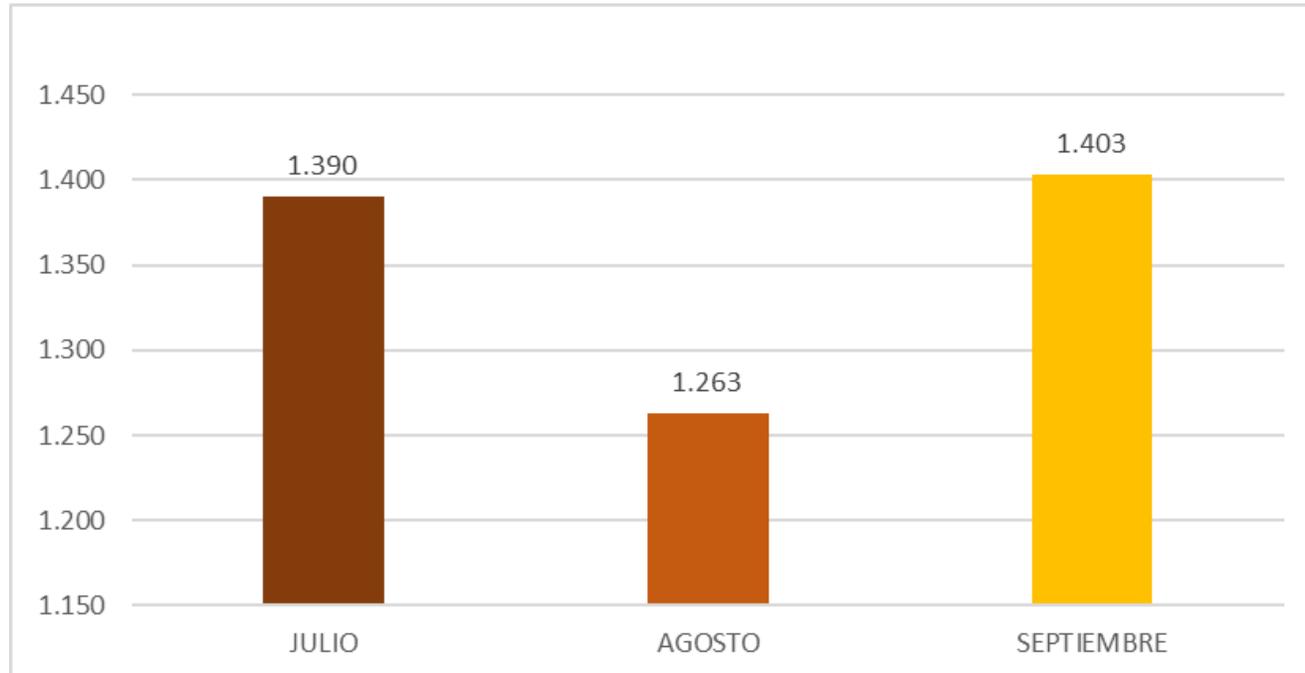


Canales de Atención

La Agencia Atenea, tiene a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención:



PQRSD Recibidas por mes



Fuente: SIGA – Periodo 1 julio a 30 de septiembre 2024

Durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2024, la Agencia ATENEA recibió a través de los diferentes canales de atención dispuestos para la ciudadanía, un total de 4.056 PQRSD.

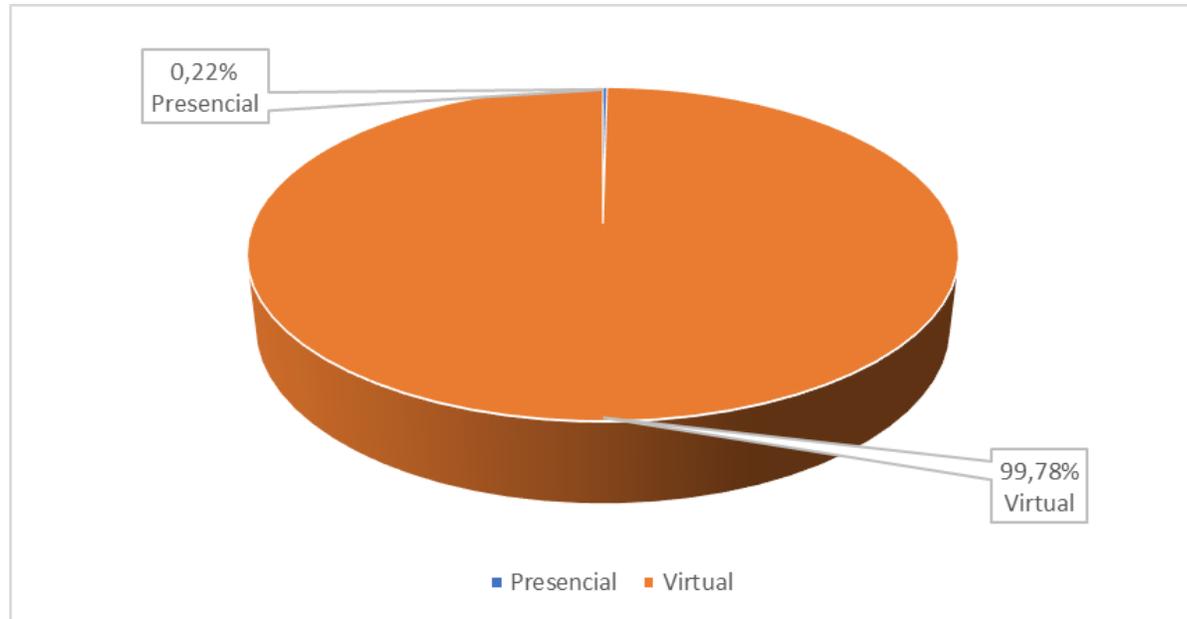
PQRSD por Tipología

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	%
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES PARTICULAR	4.017	99,04%
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES GENERAL	19	0,47%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	10	0,25%
RECLAMO	6	0,15%
FELICITACIÓN	2	0,05%
QUEJA	1	0,02%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	0,02%
TOTAL	4.056	100%

Fuente: SIGA – Periodo 1 julio a 30 de septiembre 2024

Del total de los derechos de petición de interés particular recibidos en el tercer trimestre de 2024, el 88,2% se direccionaron a la Gerencia de Educación Posmedia y el 7,4 % a la Subgerencia de Tecnología de la Información y las Comunicaciones .

Tipología por Canal de Atención



Fuente: SIGA – Periodo 1 julio a 30 de septiembre 2024

Para el tercer trimestre del año 2024, se identifica que el canal virtual es el medio por el cual se recibe el mayor número de PQRSD de la Agencia Atenea, registrando un 99,78% del total de requerimientos; mientras que el canal presencial a través de las ventanillas de radicación registró el 0,22% de las PQRSD recibidas.

PQRSD por Distribución de Dependencia/Área

ÁREA RESPONSABLE	CANTIDAD	%
GERENCIA DE EDUCACIÓN POSMEDIA	3.577	88,19%
SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	301	7,42%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	93	2,29%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	41	1,01%
SUBGERENCIA FINANCIERA	14	0,35%
GERENCIA DE ESTRATEGIA	10	0,25%
OFICINA JURÍDICA	5	0,12%
GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	4	0,10%
DIRECCIÓN GENERAL	3	0,07%
SUBGERENCIA DE ANALISIS DE LA INFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	3	0,07%
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES	2	0,05%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	0,05%
GRUPO TESORERIA	1	0,02%
TOTAL	4.056	100%

Fuente: SIGA – Periodo 1 julio a 30 de septiembre 2024

Teniendo en cuenta la distribución de PQRSD por las diferentes dependencias de la Agencia Atenea, se identifica del total de las que son gestionadas por la Gerencia de Educación Posmedia, el 29% son temas asociados las convocatorias de Jóvenes a la U y Jóvenes a la E.

PQRSD por temas más reiterados

TEMA	CANTIDAD	%
JÓVENES A LA U - JÓVENES A LA E	1.187	29%
APOYO DE SOSTENIMIENTO	905	22%
ACTUALIZACIÓN HOJA DE VIDA	731	18%
PASANTIAS	464	11%
INSTITUCIÓN EDUCACIÓN SUPERIOR - IES	359	9%
TODOS A LA U - TALENTO CAPITAL	197	5%
ERROR EN PLATAFORMA	157	4%
FONDOS EDUCACIÓN POSMEDIA	27	1%
OTROS	29	1%
TOTAL	4.056	100%

Fuente: SIGA – Periodo 1 julio a 30 de septiembre 2024

Los temas más reiterados que son recibidos en la Agencia Atenea, se relacionan con PQRSD asociadas con información de las convocatorias de jóvenes a la U y Jóvenes a la E, dentro de los que el 0,08% son Quejas, el 0,08% son reclamos, 0,42% corresponde a derecho de interés general, el 0,67 son solicitudes de acceso a la información y el 98,74% a derecho de petición particular.

Tiempo promedio de respuesta a PQRSD

TIPOLOGÍA	DIAS LEGALES	PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15	5,98
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15	6,31
RECLAMO	15	9,6
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	15	8
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	15	8,12
FELICITACIÓN	15	10

Fuente: SIGA – Periodo 1 julio a 30 de septiembre 2024

El tiempo promedio de respuesta a las PQRSD, relaciona el comparativo entre los días que la Entidad debe dar respuesta a la misma según el tipo de la solicitud y los términos establecidos en la Ley, con relación a los días en promedio en que se emitió la respuesta.

INDICADOR GESTIÓN PQRS III TRIMESTRE 2024

INDICADOR TERCER TRIMESTRE 2024	
ÁREA	Valor Indicador
DIRECCIÓN GENERAL	100,0%
TESORERIA	100,0%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	100,0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	100,0%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	100,0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	N/A
GERENCIA DE ESTRATEGIA	100,0%
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	N/A
SUB.GE. DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	100,0%
SUB.GE. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	100,0%
GERENCIA DE EDUCACIÓN POSMEDIA	99,0%
GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	100,0%
GERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	N/A
SUBGERENCIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100,0%
SUBGERENCIA FINANCIERA	93,3%
PROCESO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	100,0%
TOTAL	99,18%

Fuente: SIGA – Periodo 1 julio a 30 de septiembre 2024

Se presenta el porcentaje del total de las PQRS que vencían en el primer trimestre que fueron asignadas a cada Área y que fueron atendidas de acuerdo con los términos de ley. El 0,82% son peticiones cerradas fuera de términos, lo cual no afecta considerablemente los reportes que entrega la SG.

Estado de la Gestión de las PQRSD

ÁREA	ASIGNADOS	PENDIENTES POR GESTIÓN	ESTADO PENDIENTES GESTIÓN	
			POR FUERA DE TERMINOS	EN TERMINOS
GERENCIA DE EDUCACIÓN POSMEDIA	3.577	199	0	199
SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	301	0	0	0
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	93	19	0	19
SUBGERENCIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	41	2	0	2
SUBGERENCIA FINANCIERA	14	0	0	0
GERENCIA DE ESTRATEGIA	10	0	0	0
OFICINA JURÍDICA	5	0	0	0
GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	4	1	0	1
DIRECCIÓN GENERAL	3	0	0	0
SUBGERENCIA DE ANALISIS DE LA INFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	3	1	0	1
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES	2	0	0	0
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	0	0	0
GRUPO TESORERIA	1	0	0	0
TOTAL	4.056	222	0	222

Fuente: SIGA – Periodo 1 julio a 30 de septiembre 2024

Del total de las PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2024, se identifica que, con corte al 30 de septiembre de 2024, el 5,5% de las solicitudes se encontraban pendientes por gestionar. De las solicitudes pendientes por gestionar, ninguna esta por fuera de términos.

- Se recomienda a las dependencias/áreas de la Agencia que presentan PQRSD pendientes por dar respuesta o han generado respuestas extemporáneas, establecer acciones de mejora para dar cumplimiento a los términos de Ley y tener presente un plan de contingencia frente a radicaciones masivas de peticiones.
- Finalizar las PQRSD registradas en el sistema de gestión de correspondencia SIGA y en BTE, cuando ya se tenga radicado de salida; lo anterior dado que, si no se realiza de esta manera no se podrán validar adecuadamente los tiempos de atención frente a las peticiones allegadas a la Agencia.
- Con el fin de gestionar de manera oportuna las solicitudes que recibe la Agencia Atenea, las dependencias de la Entidad deben tener en cuenta los reportes de seguimiento preventivo a la gestión de correspondencia y PQRSD enviados de manera semanal por el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía; en los cuales se indica el estado de gestión de cada requerimiento, relacionando la cantidad de solicitudes que se encuentran en términos, fuera de términos y próximas a vencer, así mismo las alertas diarias que dan cuenta del estado de las PQR a vencer ese día o que están pendientes de cierre en alguno de los aplicativos BTE - SIGA.
- Generar respuestas con criterios de oportunidad, claridad, calidez, coherencia y hacer uso correcto de las Bases de Gestión de correspondencia y PQRSD dispuestas por la Entidad, así como del sistema de gestión de correspondencia SIGA.

- Realizar validaciones internas por parte de cada uno de los líderes de los procesos, tomando como referencia los reportes diarios que son enviados como seguimiento reactivo de verificación del estado y gestión de las PQRSD que son radicadas en la Entidad y el cual es elaborado por parte del Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía y enviado a cada uno de los referentes de Área.
- Por parte de los referentes de Área, verificar de manera permanente las asignaciones y la gestión realizada en SIGA y en BTE, en especial verificando la tipificación y estado de las PQRSD, que le han sido asignadas a su Área.
- Continuar generando al interior de la Agencia, espacios de capacitación relacionados con la Ley 1755 de 2015, modalidades del derecho de petición y tiempos de respuesta.



ATENEA

AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN
SUPERIOR LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA



[@agenciaateneabog](#)



[@agenciaateneabogota](#)



[@agenciaateneabogota](#)



[@agenciaateneabogota](#)



[@AteneaBogota](#)



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

