



ATENEA

AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN
SUPERIOR LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA

INFORME MENSUAL CALIDAD DE RESPUESTAS - NOVIEMBRE

Subgerencia de Gestión Administrativa
Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Evaluar el cumplimiento de los atributos de calidad (calidez, oportunidad, claridad y coherencia) en las respuestas emitidas a las peticiones registradas por la ciudadanía en los sistemas de gestión de PQRSD (SIGA y BTE) por la Agencia, según los lineamientos establecidos por Secretaría General.

- **Oportunidad:** Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.
- **Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta y/o información brindada en los canales de atención y la petición a la ciudadanía.
- **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta y/o información brindada por la Entidad, se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.
- **Calidez:** Entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la ciudadanía con la respuesta a su petición o requerimiento.



El Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía ha establecido la siguiente metodología, teniendo en cuenta la guía para la evaluación de calidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas de Secretaría General.

- El proceso de gestión de servicio a la ciudadanía tendrá 10 días calendario a partir del mes siguiente, para remitir la base con la muestra definida a evaluar del mes inmediatamente anterior.
- El apoyo administrativo del proceso tendrá 15 días calendario para realizar la evaluación tomando como muestra el 2% de la totalidad de las PQRSD allegadas a la Agencia.
- El proceso de gestión de servicio a la ciudadanía consolidará los resultados y se generará un informe mensual, el cual se publicará en la página web de la entidad.
- Para el cálculo de las cantidades a evaluar se utiliza como Técnica la Muestra estratificada (distribución por dependencias) en el cual las dependencias con mayor emisión de respuestas les corresponde una muestra mayor y a su vez las dependencias con menor emisión de respuesta tendrán una menor.

Respuestas Noviembre 2024:

Durante el mes evaluado las dependencias de la Agencia ATENEA generaron un total de **2.263** respuestas a PQRSD, por lo cual el 2% de la muestra para la evaluación por parte del proceso de gestión de servicio a la ciudadanía corresponde a un total de **45** respuestas.

Como resultado, se presenta el cumplimiento en la calidad de las respuestas del periodo del informe, donde se puede evidenciar el porcentaje de cumplimiento en la calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas de la Agencia ATENEA que para el mes de noviembre alcanzó el **98,67%**:

Cumplimiento en la calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas	Cantidad de respuesta emitidas (Universo)	Cantidad de respuestas emitidas (Muestra)	% de cumplimiento de calidad
nov-24	2.263	45	98,67%

Tabla 1. Consolidado resultados evaluación de calidad mes noviembre 2024

Elaborado por el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, con datos tomados de la Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas, mes noviembre de 2024

Resultados:

Del total de respuestas analizadas con base en la muestra (45); el **98%** cumplen con los criterios de coherencia, el **96%** cumplen con los criterios de claridad, el **100%** cumplen con los criterios de calidez, el **100%** cumplen con los criterios de oportunidad y el **100%** con los criterios de Manejo del sistema, para cumplimiento en la calidad de las respuestas para la Gestión de Peticiones Ciudadanas del **98.7%** para el periodo en mención.

Cumplimiento de los criterios de calidad mes de noviembre - 2024

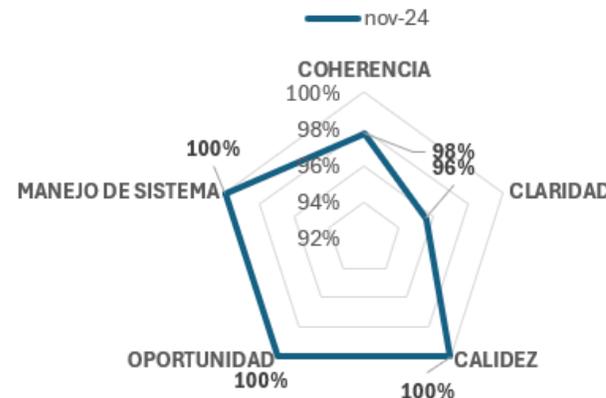


Figura 1. Cumplimiento de los criterios de calidad mes noviembre 2024.

Elaborado por el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, con datos tomados de la Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas, mes noviembre de 2024

Análisis:

Teniendo en cuenta la evaluación realizada, se relacionan las afectaciones encontradas en las respuestas emitidas por la Agencia a las peticiones durante el periodo en mención:

No. PETICIÓN	TIPOLOGÍA DE LA PETICIÓN	MANEJO DEL SISTEMA	COHERENCIA	CLARIDAD	OPORTUNIDAD	CALIDEZ	OBSERVACIÓN
2-2024-35652	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	SI	SI	NO	SI	SI	En el segundo párrafo la palabra "cumplimiento" no coincide con el contexto de la respuesta.
2-2024-35793	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	SI	NO	SI	SI	SI	El penúltimo párrafo no coincide con la petición del ciudadano.
2-2024-35313	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	SI	SI	NO	SI	SI	En el segundo párrafo la palabra "señal" no coincide con el contexto de la respuesta.

Tabla 2. Análisis de las respuestas

Elaborado por el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, con datos tomados de la Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas, mes noviembre de 2024

- ✓ Para mejorar el indicador de **claridad** se recomienda:
 - Actualizar las respuestas proforma para que se uniforme el método de dirigirse a la ciudadanía (usteadado, tuteado).
 - Hacer uso del Word para verificar signos de puntuación y errores gramaticales.

- ✓ Para mejorar el indicador de **coherencia** se recomienda:
 - Se recomienda que la redacción de cada párrafo, responda a las preguntas realizadas por la ciudadanía y que al leer el documento final, allá una concordancia lógica de información entre ellos.



¡Síguenos!

