



ATENEA

AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN
SUPERIOR LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA

INFORME DE GESTIÓN DE PQRS

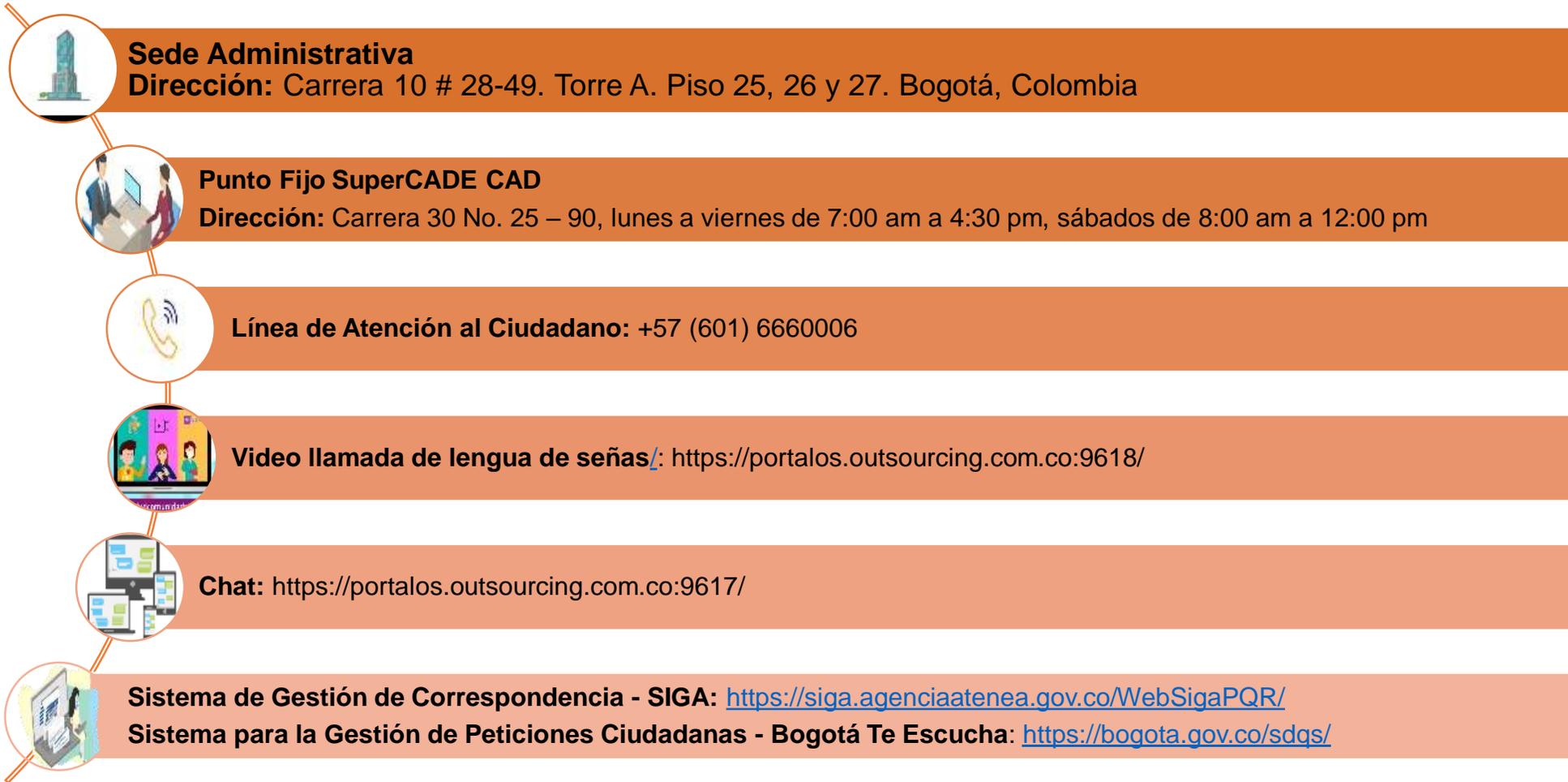
Subgerencia de Gestión Administrativa
Proceso de Gestión de Servicio a la
Ciudadanía Cuarto Trimestre 2024



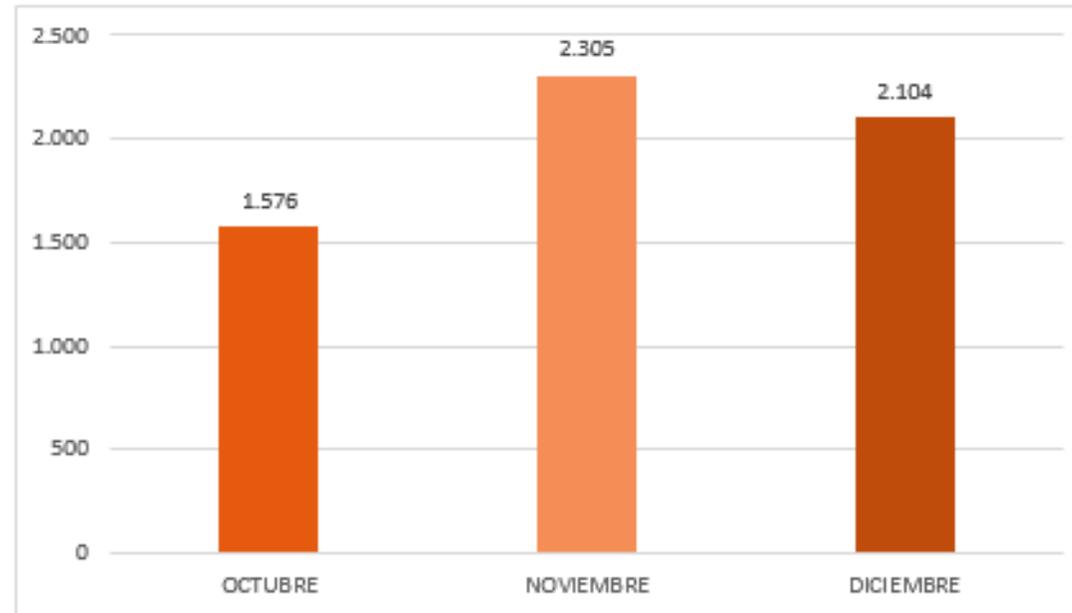
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



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



PQRSD Recibidas por mes



Fuente: SIGA – Periodo 1 octubre a 31 de diciembre 2024

Durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2024, la Agencia ATENEA recibió a través de los diferentes canales de atención dispuestos para la ciudadanía, un total de 5.985 PQRSD.

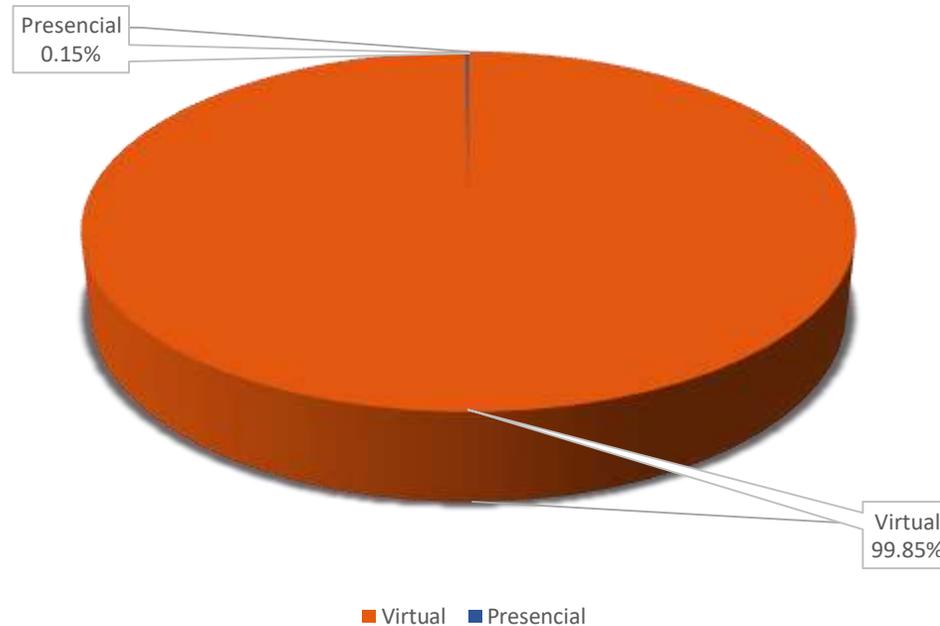
PQRSD por Tipología

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	%
DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	5.916	98,85%
DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL	36	0,60%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	20	0,33%
RECLAMO	3	0,05%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	3	0,05%
FELICITACION	3	0,05%
SUGERENCIA	2	0,03%
CONSULTA	1	0,02%
SOLICITUD DE COPIA	1	0,02%
TOTAL	5.985	100,00%

Fuente: SIGA – Periodo 1 octubre a 31 de diciembre 2024

Del total de los derechos de petición de interés particular recibidos en el cuarto trimestre de 2024, el 86,97% se direccionaron a la Gerencia de Educación Posmedia y el 7,01 % a la Subgerencia de Tecnología de la Información y las Comunicaciones .

Tipología por Canal de Atención



CANAL	CANTIDAD
Virtual	5.976
Presencial	9
TOTAL	5.985

Fuente: SIGA – Periodo 1 octubre a 31 de diciembre 2024

Para el cuarto 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 99,85% del total de requerimientos; mientras que el canal presencial a través de las ventanillas de radicación registró el 0,15% de las PQRSD recibidas.

PQRSD por Distribución de Dependencia/Área

ÁREA RESPONSABLE	CANTIDAD	%
GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA	5.187	86,67%
SUBGERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	417	6,97%
SERVICIO A LA CIUDADANIA	299	5,00%
SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA	30	0,50%
OFICINA JURIDICA	17	0,28%
GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	16	0,27%
SUBGERENCIA DE ANALISIS DE LA INFORMACION Y GESTION DEL CONOCIMIENTO	8	0,13%
DIRECCION GENERAL	5	0,08%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	0,03%
GERENCIA DE ESTRATEGIA	2	0,03%
SUBGERENCIA DE PLANEACION	1	0,02%
GRUPO TESORERIA	1	0,02%
TOTAL	5.985	100,00%

Fuente: SIGA – Periodo 1 octubre a 31 de diciembre 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 al Apoyo de Sostenimiento que ofrece la entidad a los beneficiarios (as) de las convocatorias de Jóvenes a la U y Jóvenes a la E.

TEMA	CANTIDAD	%
JÓVENES A LA U - JOVENES A LA E	1.784	30%
APOYO DE SOSTENIMIENTO	1.745	29%
ACTUALIZACIÓN HOJA DE VIDA	967	16%
ERROR EN PLATAFORMA	619	10%
PASANTIAS	389	6%
INSTITUCIÓN EDUCACIÓN SUPERIOR - IES	352	6%
TODOS A LA U - TALENTO CAPITAL	55	1%
OTROS	39	1%
FONDOS EDUCACIÓN POSMEDIA	35	1%
TOTAL	5.985	100%

Fuente: SIGA – Periodo 1 octubre a 31 de diciembre 2024

Los temas más reiterados que son recibidos en la Agencia Atenea, se relacionan con PQRSD asociadas a Jóvenes a la U – Jóvenes a la E , dentro de los que el 0,90% corresponde a derecho de interés general, el 1,40% corresponde a reclamos y el 97,70% a derecho de petición particular.

Tiempo promedio de respuesta a PQRSD

TIPOLOGÍA	DÍAS LEGALES	PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA
RECLAMO	15	21,3
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	15	13,4
DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL	15	9,1
DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	15	7,2
FELICITACION	15	6,3
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	15	4

Fuente: SIGA – Periodo 1 octubre a 31 de diciembre 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 IV TRIMESTRE 2024

INDICADOR CUARTO TRIMESTRE 2024	
ÁREA	Valor Indicador
DIRECCIÓN GENERAL	100,00%
TESORERIA	100,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	81,80%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	100,00%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	N/A
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	N/A
GERENCIA DE ESTRATEGIA	50,00%
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	N/A
SUB.GE. DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	100,00%
SUB.GE. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	100,00%
GERENCIA DE EDUCACIÓN POSMEDIA	99,30%
GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	87,50%
GERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	N/A
SUBGERENCIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	97,00%
SUBGERENCIA FINANCIERA	N/A
PROCESO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	100,00%
TOTAL	99,25%

Fuente: SIGA – Periodo 1 octubre a 31 de diciembre 2024

Se presenta el porcentaje del total de las PQRS que vencían en el cuarto trimestre que fueron asignadas a cada Área y que fueron atendidas de acuerdo con los términos de ley. El 0,75% 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 TERMINOS	EN TERMINOS
GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA	5.187	39	0	39
SUBGERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	417	0	0	0
SERVICIO A LA CIUDADANIA	299	4	0	4
SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA	30	1	0	1
OFICINA JURIDICA	17	2	0	2
GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	16	1	0	1
SUBGERENCIA DE ANALISIS DE LA INFORMACION Y GESTION DEL CONOCIMIENTO	8	0	0	0
DIRECCION GENERAL	5	2	0	2
GERENCIA DE ESTRATEGIA	2	1	0	1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	0	0	0
GRUPO TESORERIA	1	0	0	0
SUBGERENCIA DE PLANEACION	1	1	0	1
TOTAL	5.985	51	0	51

Fuente: SIGA – Periodo 1 octubre a 31 de diciembre 2024

Del total de las PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre de 2024, se identifica que, con corte al 31 de diciembre de 2024, el 0,85% 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.

