



ATENEA

AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN
SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA

INFORME MENSUAL CALIDAD DE RESPUESTAS - MARZO 2025



1. Objetivo

Evaluar la calidad de las respuestas emitidas por la Agencia Distrital para la Educación Superior la Ciencia y la Tecnología Atenea, a los diferentes peticionarios que registraron sus solicitudes por medio de los canales dispuestos y según los atributos de evaluación definidos, de acuerdo con las directrices establecidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través del documento Guía para la evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a fin de identificar oportunidades de mejora.

1.1 Objetivos específicos

- Medir los resultados obtenidos
- permitiendo implementar las acciones de mejora necesarias.
- Responder con calidad las peticiones ciudadanas
- Definir los criterios de evaluación para medir la calidad de las respuestas a PQR generadas por la Agencia.

2. Alcance

La Subgerencia de Gestión Administrativa en cumplimiento del Artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, da a conocer el consolidado de los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas emitidas por la Agencia Atenea en el mes de marzo de 2025 y define las acciones pertinentes para brindar a la ciudadanía una atención eficiente que contribuya al aseguramiento del goce de sus derechos y a recobrar la confianza en la Institución.

3. Definiciones

- 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.
- Manejo del sistema: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, por parte de los funcionarios que operan la plataforma.

4. Metodología

La subgerencia de Gestión Administrativa ha establecido la siguiente metodología, para la evaluación de calidad de las respuestas emitidas por la Entidad:

- a) El gestor documental (profesional de apoyo a la gestión) de la Gerencia Corporativa, extrae la muestra del 2% de las respuestas generadas por la Agencia del reporte SIGA, los primeros diez (10) días calendario del mes siguiente a la gestión. 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.
- b) Los profesionales de apoyo a la gestión evalúan los criterios de calidad según lo establecido en la Matriz de Evaluación de Calidad de respuestas a peticiones ciudadanas.
- c) El gestor documental de la Gerencia Corporativa, consolida los resultados y genera el informe mensual.
- d) El informe aprobado por el Subgerente de Gestión Administrativa es socializado con los jefes y referentes de cada área previo a la divulgación en la página web.

5. Resultados

Durante el mes evaluado, se generaron un total de 1.263 respuestas a PQRSD registradas ante la Agencia

Tabla 1. Consolidado respuestas generadas en el mes de, marzo de 2025

DEPENDENCIAS	RADICADOS
SUBGERENCIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	488
GERENCIA DE EDUCACIÓN POSMEDIA	393
GERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	358
OFICINA JURÍDICA	17
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2
GERENCIA DE ESTRATEGIA	2
GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	2
SUBGERENCIA DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	1
Total	1.263

Fuente: Reporte SIGA marzo 2025, Elaborado por Subgerencia Gestión Administrativa

Al extraer la muestra del 2% de las respuestas, se evaluaron 25 de ellas.

Tabla 2. Muestra PQR evaluadas en el mes de marzo de 2025

No. PETICIÓN	MANEJO DEL SISTEMA	COHERENCIA	CLARIDAD	Oportunidad	CALIDEZ	OBSERVACIÓN
2-2025-10297	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-10258	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-10320	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-10318	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-10261	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-10206	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-10259	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-10260	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-10633	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-10262	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-10679	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-10891	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-10869	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-11199	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-11494	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-11528	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-12355	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-12723	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-10299	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-11004	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-11035	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-12499	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-12495	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-11277	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-10524	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad

Fuente: Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas mes de marzo 2025, Elaborado por Servicio a la Ciudadanía

Obteniendo como resultado el 100,00% de cumplimiento en los atributos de calidad.

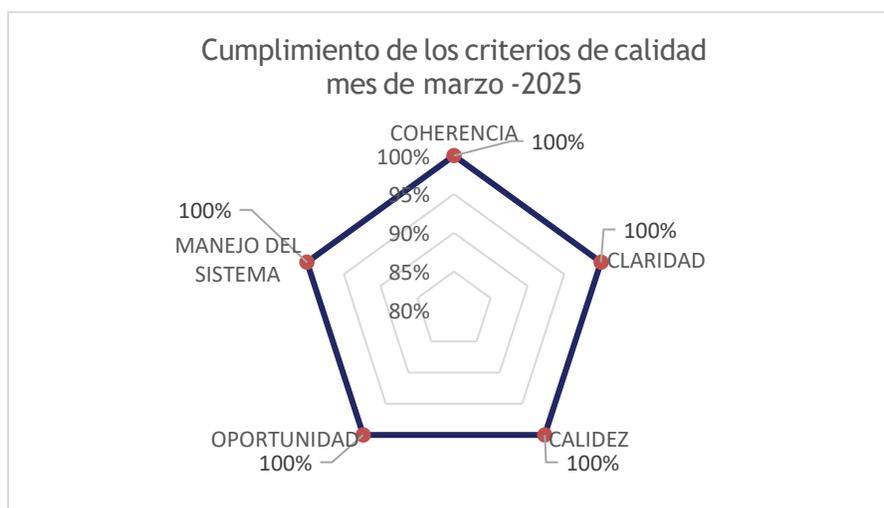
Tabla 3. Consolidado resultados evaluación de calidad mes de marzo de 2025

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple
25	0	25	0	25	0	25	0	25	0
100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%

Fuente: Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas mes de marzo 2025, Elaborado por Servicio a la Ciudadanía

Del total de respuestas analizadas, el 100% cumple con los criterios de coherencia, el 100,00% cumple con los criterios de claridad, el 100,00% cumple con los criterios de calidez, el 100,00% cumple con los criterios de oportunidad y el 100,00% con los criterios de Manejo del sistema.

Figura 1. Cumplimiento de los criterios de calidad mes marzo 2025



Fuente: Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas mes de marzo 2025, Elaborado por Servicio a la Ciudadanía

5.1 Análisis de las respuestas

Teniendo en cuenta la evaluación realizada, se identifica que no se encuentran afectaciones durante el periodo a evaluar.

6. Conclusiones

El porcentaje de calidad de las respuestas emitidas a peticiones ciudadanas de la Agencia ATENEA alcanzó un 100,00% evidenciando un cumplimiento de los atributos de coherencia, oportunidad, manejo del sistema y calidez.



VALIDACIÓN	NOMBRE	CARGO	FECHA
Elaboró	Wilmar Alejandro Vélez García	Contratista Subgerencia Gestión Administrativa	
Revisó	Amanda Carolina Maldonado Rincón	Contratista Subgerencia Gestión Administrativa	
Aprobó	Camilo Cardozo Cruz	Subgerente Gestión Administrativa	