



ATENEA

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

INFORME DE GESTIÓN PQRS I TRIMESTRE- 2025

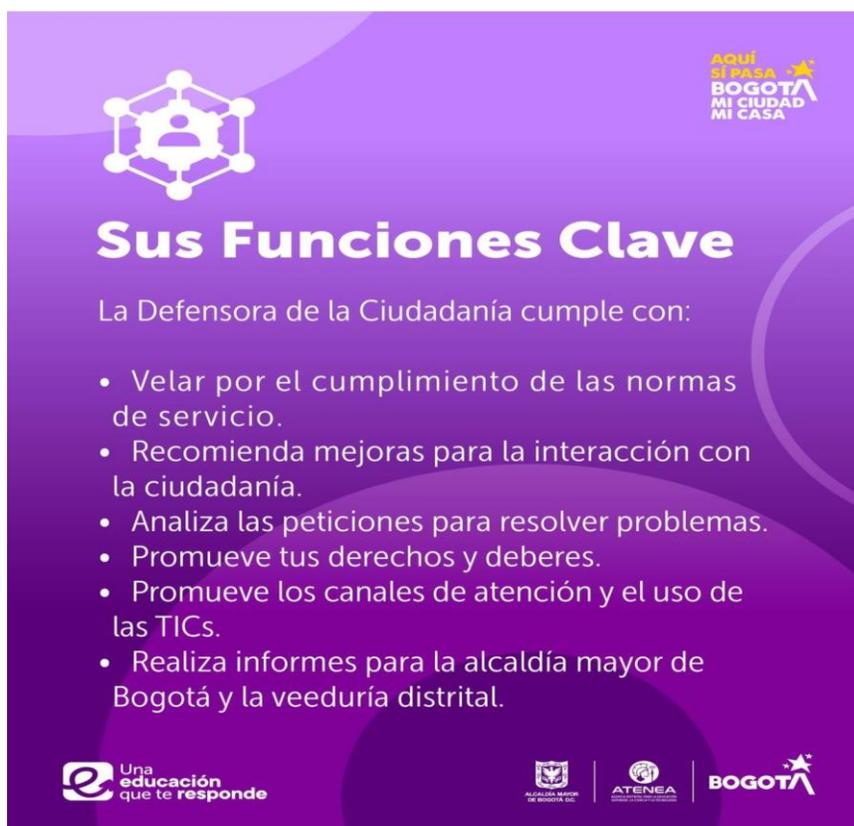


1. Introducción

El presente informe tiene como finalidad dar a conocer la gestión realizada por las distintas dependencias de la entidad a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) durante el primer trimestre del año 2025. Lo anterior, en cumplimiento de la normativa vigente y en el marco del compromiso institucional con la mejora continua, la transparencia y la atención oportuna a la ciudadanía.

Este ejercicio de seguimiento y reporte permite identificar los avances alcanzados, así como detectar oportunidades de mejora y destacar buenas prácticas implementadas por las dependencias. Todo ello con el propósito de elevar la calidad en la prestación del servicio, promoviendo una gestión más eficiente, transparente y orientada al ciudadano.

En virtud de lo anterior, la Agencia Distrital para la Educación superior la Ciencia y la Tecnología cuenta con la figura del Defensor de la Ciudadanía, que tiene como propósito asegurar respuestas oportunas, claras y de calidad a los requerimientos de la ciudadanía, así como procurar que las quejas y reclamos sean debidamente atendidos y solucionados. Lo anterior en cumplimiento al Decreto 847 de 2019 y a la Circular 003 del 31 de julio del 2024, el cual describe los lineamientos para el desempeño de sus funciones.



Aquí sí pasa
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA

Sus Funciones Clave

La Defensora de la Ciudadanía cumple con:

- Velar por el cumplimiento de las normas de servicio.
- Recomienda mejoras para la interacción con la ciudadanía.
- Analiza las peticiones para resolver problemas.
- Promueve tus derechos y deberes.
- Promueve los canales de atención y el uso de las TICs.
- Realiza informes para la alcaldía mayor de Bogotá y la veeduría distrital.

Una educación que te responde

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | ATENEA | BOGOTÁ

2. Canales de Atención:

La Agencia Distrital para la Educación superior, la Ciencia y la Tecnología pone a disposición de la ciudadanía diversos canales de atención, con el fin de garantizar una comunicación permanente, transparente y eficaz. Estos medios permiten atender requerimientos, resolver inquietudes y fortalecer la participación ciudadana.

2.1 Canal presencial

Punto de Atención y Servicio a la Ciudadanía Fijo en la RedCADE:

SuperCADE CAD

Carrera 30 # 25 - 90

Horarios de atención al ciudadano:

Lunes a viernes 7:00a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua, sábados de 8:00a.m. a 12:00pm.

Punto de Atención y Servicio a la Ciudadanía Itinerante en la RedCADE:

Horarios de atención al ciudadano:

Lunes a viernes 7:00a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua

Día prestación servicio	Punto de atención	Dirección
Lunes	Cade Kennedy	Carrera 78K # 36 - 55 Sur
Martes	SuperCade Bosa	Av . Calle 57 Sur R Sur N° 72D - 12
Miércoles	SuperCade Manitas	Carrera 18 L No. 70B - 50 Sur
Jueves	SuperCade Suba	Av. Calle 145 # 103B - 90
Viernes	SuperCade Engativá	Transversal 113B # 66 - 54

Sede Administrativa

Dirección: Carrera 10 # 28-49. Torre A. Piso 25, 26 y 27. Bogotá, Colombia.

2.2 Canal telefónico

Línea Atención al ciudadano:

Número: +57 (601) 666 0006

Horario de atención: lunes a viernes 7:00a.m. a 5:00 p.m. Jornada continua

2.3 Canal Escrito:

Radicación exclusiva para entidades públicas y entes de control:

radicacionentidadespublicas@agenciaatenea.gov.co

Radicación general: formulario ventanilla única de radicación

<https://siga.agenciaatenea.gov.co//WebSigaPQR/#!/radicacionPQR>

E-mail exclusivo para notificaciones judiciales:

notificacionesjudiciales@agenciaatenea.gov.co

2.4 Canal Virtual

Chat web: <https://portalos.outsourcing.com.co:9617/>

Videollamada en lenguaje de señas colombianas: <https://portalos.outsourcing.com.co:9618/>

Portal Web: <https://www.agenciaatenea.gov.co/>

Chat Bot

Redes sociales Oficiales:

Facebook: https://www.facebook.com/agenciaateneabog?locale=es_LA

TikTok: <https://www.tiktok.com/@agenciaateneabogota>

X: <https://twitter.com/AteneaBogota>

Instagram: <https://www.instagram.com/agenciaateneabogota/>

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/agenciaateneabogota>

YouTube: <https://youtube.com/@ContactoAgencia>

3. GESTIÓN DE PETICIONES I TRIMESTRE DE 2025

3.1. Peticiones recibidas I Trimestre 2025

En el primer trimestre de 2025, la entidad recibió un total de **4.119** peticiones, de las cuales **131** peticiones ingresaron por el Sistema de Bogotá te Escucha - BTE, lo que representa el **3,18%** y **3.988** peticiones ingresaron por el Sistema de Gestión Documental SIGA, con una participación del **96,82%**.

Figura 1.

Peticiones recibidas I Trimestre 2024



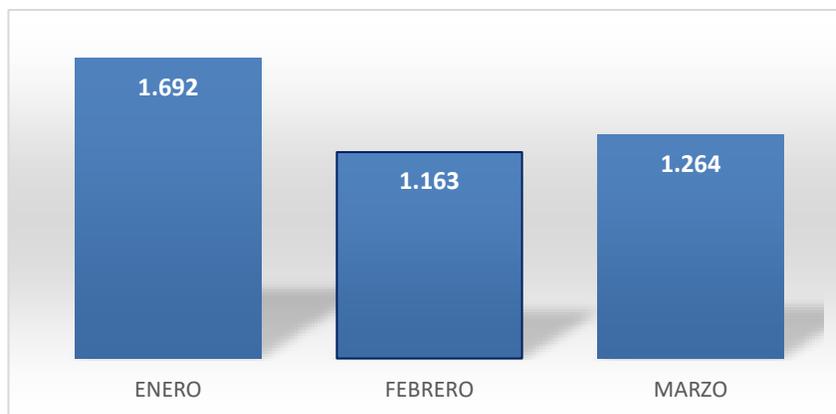
Fuente: Consolidado BTE y SIGA 2025 Agencia Atenea

3.2. Peticiones recibidas por mes – I Trimestre 2025

Del total de peticiones recibidas durante el primer trimestre de 2025, el mes en que se recibieron el mayor número de ellas fue enero con 1.692 peticiones, que representa el 41,08%, seguido del mes de marzo con 1.163 peticiones, representando el 30,69% y el mes con menor número de peticiones radicadas fue febrero con 1.163 peticiones con el 28,24%.

Figura 2.

Peticiones por mes – I Trimestre de 2025



Fuente: Consolidado BTE y SIGA 2025

4. PQRSD Por Tipologías

Durante el primer trimestre del año 2025, se registró el ingreso de un total de 4.119 PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) en el sistema de gestión documental de la entidad (SIGA). A continuación, se presenta la desagregación por tipología:

Tabla 3.

Peticiones por tipología I Trimestre 2025

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	%
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES PARTICULAR	4.066	98,71%
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES GENERAL	22	0,53%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	11	0,27%
QUEJA	10	0,24%
RECLAMO	9	0,22%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	0,02%
Total	4.119	100%

Fuente: Consolidado BTE y SIGA 2025

Por otra parte, del total de los derechos de petición de interés particular recibidos en el primer trimestre de 2025, el 56,96 % se direccionaron a la Gerencia de Educación Posmedia y el 38,76% a las dependencias de Gerencia de Gestión Corporativa y Subgerencia de Gestión Administrativa.

5. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Los temas reiterados por la ciudadanía se relacionan con PQRSD asociadas a Jóvenes a la E antes Jóvenes a la U; Dentro de estos el 1,13% corresponde a derecho de petición de interés general, el 97,00 % pertenece a derechos de petición de interés particular y el 1,68 % a otras tipologías.

Tabla 4.

(9) Subtemas más reiterados I trimestre de 2025

ÁREA RESPONSABLE	CANTIDAD	%
JÓVENES A LA U - JOVENES A LA E	1.502	36%
APOYO DE SOSTENIMIENTO	1.141	28%
ACTUALIZACIÓN HOJA DE VIDA	600	15%
INSTITUCIÓN EDUCACIÓN SUPERIOR - IES	343	8%
PASANTIAS	257	6%
ERROR EN PLATAFORMA	226	5%
TODOS A LA U - TALENTO CAPITAL	22	1%
OTROS	14	0%
FONDOS EDUCACIÓN POSMEDIA	14	0%
Total	4.119	100%

Fuente: Consolidado BTE y SIGA 2025

6. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

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

Tabla 5.

Peticiones promedio día de gestión I Trimestre 2025

TIPOLOGÍA	Promedio de Días gestión
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	10,0
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	9,0
RECLAMO	8,8
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	8,4
QUEJA	5,8
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	4,0
TOTAL	8,4

Fuente: Consolidado BTE y SIGA 2025

7. INDICADOR DE GESTIÓN PQRSD I TRIMESTRE 2025.

Durante el primer trimestre del año (enero - marzo), se recibieron un total de **4.119** PQRSD, las cuales fueron distribuidas y asignadas a las diferentes áreas responsables para su respectiva atención y resolución. A continuación, se presenta el resumen por área:

Tabla 6.

Peticiones indicador de gestión I Trimestre 2025

ÁREA	Valor Indicador
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	N/A
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	N/A
DIRECCIÓN GENERAL	100,00%
TESORERIA	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	100,00%
GERENCIA DE ESTRATEGIA	100,00%
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	100,00%
SUBGERENCIA. DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	100,00%
SUBGERENCIA ANÁLISIS DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	100,00%
SUBGERENCIA FINANCIERA	100,00%
PROCESO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	100,00%

GERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	99,10%
GERENCIA DE EDUCACIÓN POSMEDIA	95,00%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	93,80%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	91,20%
GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	50,00%
TOTAL	96,12%

Fuente: Consolidado BTE y SIGA 2025

7. RECOMENDACIONES.

- 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.
- 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 de la Gerencia de Gestión Corporativa 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.

8. CONCLUSIONES.

Con el objetivo de garantizar una gestión oportuna y eficiente de las solicitudes recibidas por la Agencia Atenea, se recuerda a todas las dependencias la importancia de atender y dar seguimiento continuo a los reportes de seguimiento preventivo enviados semanalmente por la Gerencia de Gestión Corporativa.

Adicionalmente, se emiten alertas diarias que informan sobre:

- PQR que vencen en el día.
- Solicitudes pendientes de cierre en los aplicativos BTE y SIGA.

Estas herramientas de seguimiento permiten a cada área identificar oportunamente los

requerimientos críticos, facilitando la implementación de acciones correctivas que contribuyan al cumplimiento de los tiempos establecidos y a una atención de calidad a la ciudadanía.

Se hace un llamado a las dependencias a revisar y actuar sobre esta información de forma diaria y prioritaria, asegurando una respuesta oportuna y eficaz frente a las solicitudes de los ciudadanos.

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	