



# ATENEA

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

## INFORME MENSUAL CALIDAD DE RESPUESTAS - ENERO 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 enero 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 1.827 respuestas a PQRSD registradas ante la Agencia

**Tabla 1. Consolidado respuestas generadas en el mes de enero de 2025**

DEPENDENCIAS	RADICADOS
GERENCIA DE EDUCACIÓN POSMEDIA	1.595
GERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	104
SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	62
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	50
SUBGERENCIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	10
SUBGERENCIA DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	1
GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	1
GRUPO TESORERÍA	1
SUBGERENCIA FINANCIERA	1
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES	1
OFICINA JURÍDICA	1
<b>Total</b>	<b>1.827</b>

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

Al extraer la muestra del 2% de las respuestas, se evaluaron 37 de ellas.

**Tabla 2. Muestra PQR evaluadas en el mes de enero de 2025**

No. PETICIÓN	MANEJO DEL SISTEMA	COHERENCIA	CLARIDAD	Oportunidad	CALIDEZ	OBSERVACIÓN
1-2025-1	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-10	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-1000	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-1001	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-1002	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-1003	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-1004	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-1005	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-1006	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-1007	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-1008	SI	SI	SI	SI	NO	No es claro el lenguaje que utiliza con el ciudadano.
1-2025-1009	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-101	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-1012	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-1015	SI	SI	SI	SI	NO	La respuesta es muy larga y no muy clara para el ciudadano.
1-2025-1016	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-1017	SI	SI	SI	SI	NO	Utiliza tecnicismos en su respuesta, se dificultó el entendimiento de esta.
1-2025-1018	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-102	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-1022	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad

1-2025-1024	SI	SI	SI	SI	NO	Utiliza tecnicismos en su respuesta, se dificulta el entendimiento de esta.
1-2025-1026	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-1028	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-1029	SI	SI	SI	SI	NO	No existe un saludo y despedida
1-2025-103	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-1031	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-1032	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-1033	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-1034	SI	SI	NO	SI	SI	Es redundante la respuesta, no es clara la información y no hay una respuesta de fondo
1-2025-1035	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-1036	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-1037	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-1038	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-1064	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-1882	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-1884	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-1885	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 enero 2025, Elaborado por Servicio a la Ciudadanía

Obteniendo como resultado el 96,76% de cumplimiento en los atributos de calidad.

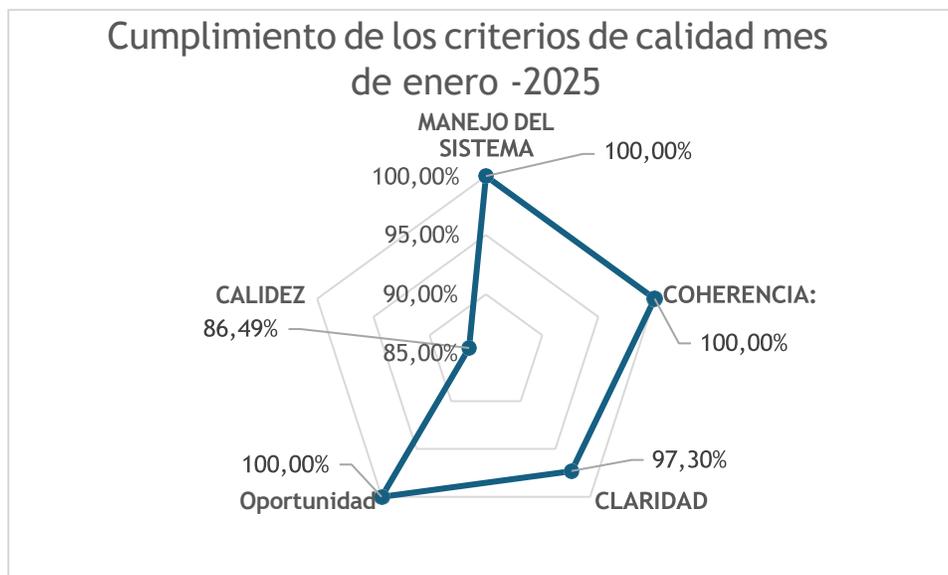
**Tabla 3. Consolidado resultados evaluación de calidad mes de enero de 2025**

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple
37	0	36	1	32	5	37	0	37	0
100%	0%	97%	3%	86%	14%	100%	0%	100%	0%

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

Del total de respuestas analizadas, el 100% cumple con los criterios de coherencia, el 97,30% cumple con los criterios de claridad, el 86.49% cumple con los criterios de calidez, el 100% cumple con los criterios de oportunidad y el 100% con los criterios de Manejo del sistema.

**Figura 1. Cumplimiento de los criterios de calidad mes enero 2025.**



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

### 5.1 Análisis de las respuestas

Teniendo en cuenta la evaluación realizada, a continuación se relacionan las afectaciones encontradas durante el periodo.

**Tabla 4. Análisis de las respuestas**

No. PETICIÓN	MANEJO DEL SISTEMA	COHERENCIA	CLARIDAD	OPORTUNIDAD	CALIDEZ	OBSERVACIÓN
2-2025-3065	SI	SI	SI	SI	NO	No es claro el lenguaje que utiliza con el ciudadano.
2-2025-3866	SI	SI	SI	SI	NO	La respuesta es muy larga y no muy clara para el ciudadano.
2-2025-3522	SI	SI	SI	SI	NO	Utiliza tecnicismos en su respuesta, se

						dificulta el entendimiento de esta.
2-2025-2987	SI	SI	SI	SI	NO	Utiliza tecnicismos en su respuesta, se dificulta el entendimiento de esta.
2-2025-3993	SI	SI	SI	SI	NO	No existe un saludo y despedida

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

## 6. Recomendaciones

- Para mejorar el indicador de calidez, se recomienda continuar con el uso de los formatos tipo establecidos en sus dependencias, con el fin de asegurar el saludo (inicio), respuesta (desarrollo del mensaje), la despedida (cierre) y el lenguaje cortés.
- Utilizar herramientas ofimáticas o IA para verificar ortografía, redacción y gramática.

## 7. Conclusiones

- Los atributos de calidad de coherencia, oportunidad y manejo del sistema, evaluados en la muestra alcanzaron un cumplimiento del 100,00%, contribuyendo a los resultados esperados de la Agencia.
- El atributo de calidez alcanzó un 86,49% de cumplimiento, considerando el cambio de las proformas y el manejo de un lenguaje claro y no sexista.

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