



# ATENEA

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

## INFORME MENSUAL CALIDAD DE RESPUESTAS - FEBRERO 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 febrero 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 1.161 respuestas a PQRSD registradas ante la Agencia

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

DEPENDENCIAS	RADICADOS
GERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	614
GERENCIA DE EDUCACIÓN POSMEDIA	387
SUBGERENCIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	122
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	17
OFICINA JURÍDICA	16
SUBGERENCIA DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	3
DIRECCIÓN GENERAL	2
SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	1
GERENCIA DE ESTRATEGIA	1
SUBGERENCIA FINANCIERA	1
GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	1
<b>Total</b>	<b>1.165</b>

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

Al extraer la muestra del 2% de las respuestas, se evaluaron 23 de ellas.

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

No. PETICIÓN	MANEJO DEL SISTEMA	COHERENCIA	CLARIDAD	Oportunidad	CALIDEZ	OBSERVACIÓN
1-2025-1925	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-1972	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-1996	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-2020	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-2115	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-2118	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-2128	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-2142	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-2187	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-2204	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-2214	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-2254	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-2361	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-2464	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-1978	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-2141	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-2186	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-2190	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-2238	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-2438	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-2452	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-2923	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
1-2025-2027	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 febrero 2025, Elaborado por Servicio a la Ciudadanía

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

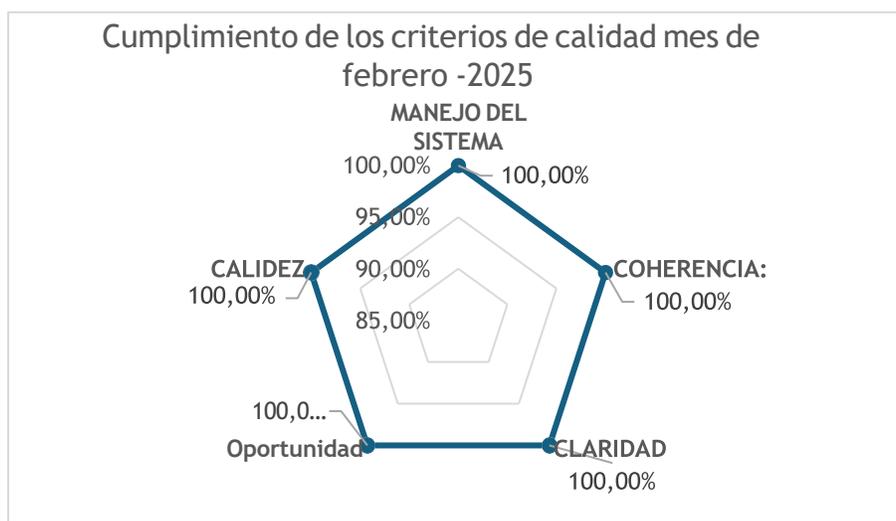
**Tabla 3. Consolidado resultados evaluación de calidad mes de febrero de 2025**

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple
23	0	23	0	23	0	23	0	23	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 febrero 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 febrero 2025**



Fuente: Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas mes de febrero 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
<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	