



ATENEA

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

INFORME MENSUAL CALIDAD
DE RESPUESTAS - ABRIL 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 abril 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 1.673 respuestas a PQRSD registradas ante la Agencia

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

DEPENDENCIAS	RADICADOS
SUBGERENCIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	808
GERENCIA DE EDUCACIÓN POSMEDIA	534
GERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	312
OFICINA JURÍDICA	12
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	3
GERENCIA DE ESTRATEGIA	2
GERENCIA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	1
SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	1
Total	1.673

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

Con el objetivo de realizar una revisión representativa del total de respuestas emitidas, se procedió a extraer una muestra aleatoria correspondiente al 2% del universo de respuestas. Esta muestra resultó en un total de 33 casos, los cuales fueron evaluados de manera detallada frente a los atributos de calidad.

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

No. PETICIÓN	MANEJO DEL SISTEMA	COHERENCIA	CLARIDAD	OPORTUNIDAD	CALIDEZ	OBSERVACIÓN
2-2025-11484	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-13499	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-15058	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-13540	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-16044	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-20508	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-16127	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-16159	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-21006	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-21370	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-21338	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-20610	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-21523	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-21805	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-22081	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-22205	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-12170	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-13124	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-13434	SI	SI	NO	SI	SI	Se requiere un mayor desarrollo argumentativo y una atención más detallada a los puntos específicos de la solicitud.
2-2025-13577	SI	SI	SI	NO	SI	Fuera de los términos establecidos
2-2025-16105	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-13276	SI	SI	SI	SI	NO	La respuesta presentada no concluye adecuadamente la idea central, dejando el argumento incompleto.
2-2025-16075	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-20645	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-14651	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-20727	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-20477	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-13218	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-13386	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-13222	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-13220	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-13368	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-13360	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 abril 2025, Elaborado por Servicio a la Ciudadanía

Como resultado del análisis aplicado a la muestra, se obtuvo un nivel de cumplimiento del 98,18% respecto a los atributos de calidad establecidos (claridad, coherencia, pertinencia y oportunidad, entre otros). Este resultado refleja un alto nivel de cumplimiento con los estándares establecidos para la atención al ciudadano, lo que demuestra un compromiso consistente con la calidad del servicio prestado.

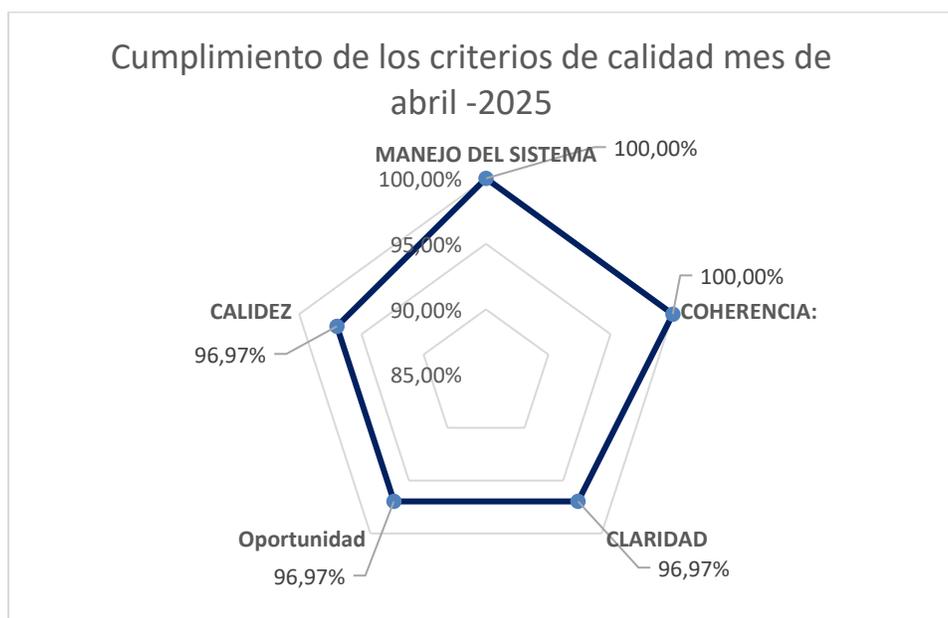
Tabla 3. Consolidado resultados evaluación de calidad mes de abril de 2025

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple
33	0	32	1	32	1	32	1	33	0
100,00%	0,00%	96,97%	3,03%	96,97%	3,03%	96,97%	3,03%	100,00%	0,00%

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

Del total de respuestas analizadas, el 100% cumple con los criterios de coherencia, el 96,97% cumple con los criterios de claridad, el 96,97% cumple con los criterios de calidez, el 96,97% 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 abril 2025



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

5.1 Análisis de las respuestas

Derivado del análisis efectuado, se presentan a continuación las principales afectaciones observadas en el periodo evaluado.

No. PETICIÓN	MANEJO DEL SISTEMA	COHERENCIA	CLARIDAD	OPORTUNIDAD	CALIDEZ	OBSERVACIÓN
2-2025-13434	SI	SI	NO	SI	SI	Se requiere un mayor desarrollo argumentativo y una atención más detallada a los puntos específicos de la solicitud.
2-2025-13577	SI	SI	SI	NO	SI	Fuera de los términos establecidos
2-2025-13276	SI	SI	SI	SI	NO	La respuesta presentada no concluye adecuadamente la idea central, dejando el argumento incompleto.

6. Recomendaciones

- Para fortalecer el indicador de calidez, se recomienda mantener el uso de los formatos tipo establecidos en cada dependencia, a fin de garantizar la inclusión de un saludo adecuado al inicio, una respuesta clara y estructurada en el desarrollo del mensaje, una despedida cordial al cierre y el uso constante de un lenguaje respetuoso y cortés.
- Se recomienda fortalecer la redacción de las respuestas, asegurando que las ideas expuestas se desarrollen y concluyan de manera completa y coherente. Esto contribuirá a brindar mayor claridad al ciudadano y a garantizar que su solicitud sea atendida de forma integral
- Reforzar el cumplimiento de los plazos establecidos para la atención de solicitudes, implementando mecanismos de seguimiento y control que permitan asegurar respuestas dentro de los tiempos definidos por la normativa vigente

7. Conclusiones

La evaluación realizada sobre una muestra representativa de las respuestas de la Agencia refleja un desempeño sólido en los atributos de coherencia y manejo del sistema, alcanzando un cumplimiento perfecto del 100%. Esto demuestra un manejo adecuado de los procesos técnicos y un alineamiento con los estándares institucionales.

Sin embargo, los atributos relacionados con la calidez, claridad y oportunidad muestran un cumplimiento menor, del 96,97%, lo que evidencia la necesidad de implementar acciones enfocadas en mejorar la comunicación y la experiencia del ciudadano. Estas áreas representan una oportunidad para fortalecer la atención y garantizar respuestas más completas, claras y oportunas.

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	