



ATENEA

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

INFORME MENSUAL CALIDAD DE RESPUESTAS - MAYO 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 mayo 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:

- 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.
- 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.
- El gestor documental de la Gerencia Corporativa, consolida los resultados y genera el informe mensual.
- 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 1.738 respuestas a PQRSD registradas ante la Agencia

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

DEPENDENCIAS	RADICADOS
SUBGERENCIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	906
GERENCIA DE EDUCACIÓN POSMEDIA	527
GERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	282
OFICINA JURÍDICA	8
GERENCIA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	6
GERENCIA DE ESTRATEGIA	3
SUBGERENCIA DE ANALISIS DE LA INFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	3
DIRECCION GENERAL	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	1
SUBGERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	1
Total	1.738

Fuente: Reporte SIGA mayo 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 35 casos, los cuales fueron evaluados de manera detallada frente a los atributos de calidad.

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

No. PETICIÓN	MANEJO DEL SISTEMA	COHERENCIA	CLARIDAD	OPORTUNIDAD	CALIDEZ	OBSERVACIÓN
2-2025-20523	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-22361	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-20731	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-20923	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-20923	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-20900	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-22574	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-20946	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-21293	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-20993	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-21369	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-21092	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-21116	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-21196	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-21234	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-21371	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-23111	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-22968	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-22310	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-20649	SI	SI	SI	SI	SI	El cierre de la respuesta no mantiene coherencia con el desarrollo del mensaje.
2-2025-22669	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-22123	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-23132	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-22920	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-23421	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-24282	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad

2-2025-23820	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-24610	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-23644	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-22355	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-23754	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-23861	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-23861	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-24334	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-24689	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 mayo 2025, Elaborado por Servicio a la Ciudadanía

Como resultado del análisis aplicado a la muestra, se obtuvo un nivel de cumplimiento del 100,00% 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.

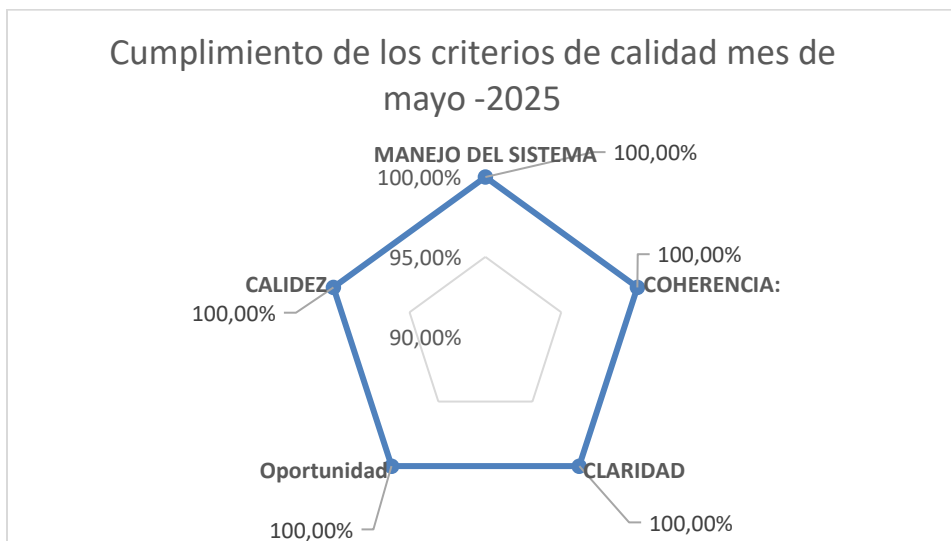
Tabla 3. Consolidado resultados evaluación de calidad mes de mayo de 2025

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple
35	0	35	0	35	0	35	0	35	0
100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%

Fuente: Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas mes de mayo 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 mayo 2025



Fuente: Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas mes de mayo 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 las peticiones ciudadanas por parte de la Agencia ATENEA alcanzó un 100%, lo que evidencia el cumplimiento integral de los atributos evaluados: coherencia, oportunidad, manejo del sistema y calidez. Este resultado refleja el compromiso institucional con la atención efectiva y de calidad al ciudadano.

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	