



ATENEA

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

INFORME MENSUAL CALIDAD DE RESPUESTAS - JUNIO 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 junio 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 2.514 respuestas a PQRSD registradas ante la Agencia

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

DEPENDENCIAS	RADICADOS
GERENCIA DE EDUCACIÓN POSMEDIA	995
SUBGERENCIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	981
GERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	524
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	4
OFICINA JURIDICA	4
SUBGERENCIA FINANCIERA	2
GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACIÓN	1
GRUPO TESORERIA	1
SERVICIO A LA CIUDADANIA	1
SUBGERENCIA DE ANALISIS DE LA INFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	1
Total general	2.514

Fuente: Reporte SIGA junio 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 50 casos, los cuales fueron evaluados de manera detallada frente a los atributos de calidad.

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

No. PETICIÓN	MANEJO DEL SISTEMA	COHERENCIA	CLARIDAD	OPORTUNIDAD	CALIDEZ	OBSERVACIÓN
2-2025-24843	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-25167	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-24726	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-23840	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-25539	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-23977	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-24090	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-25813	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-24067	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-25625	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-24134	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-24082	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-23961	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-25844	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-24252	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-24227	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-24100	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-24207	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-26258	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-26343	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-26459	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-26302	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-25105	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-26525	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-26533	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-26511	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-26830	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-25515	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-25515	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-26271	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-25467	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-25948	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-26041	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-24645	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-25072	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-24701	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-26889	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-26444	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad

2-2025-24878	SI	SI	NO	SI	SI	La redacción es confusa para el ciudadano
2-2025-26394	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-25325	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-26416	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-27580	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-27619	SI	SI	SI	NO	SI	Se responde con un día de vencimiento
2-2025-27481	SI	SI	NO	SI	SI	La redacción es confusa para el ciudadano
2-2025-25438	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-27306	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-28130	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-26412	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-27854	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 junio 2025, Elaborado por Servicio a la Ciudadanía

Como resultado del análisis aplicado a la muestra, se obtuvo un nivel de cumplimiento del 98,80% 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.

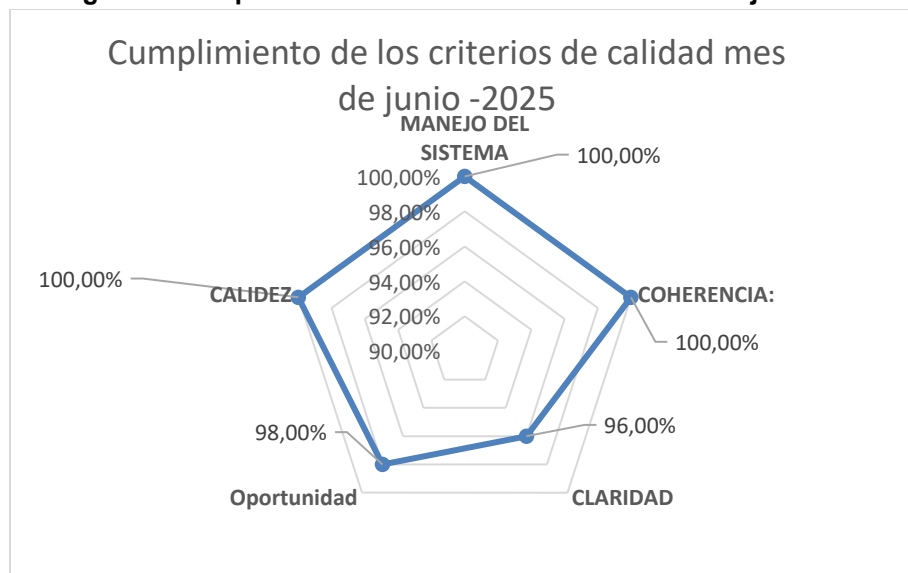
Tabla 3. Consolidado resultados evaluación de calidad mes de junio de 2025

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple
50	0	48	2	50	0	49	1	50	0
100,00%	0,00%	96,00%	4,00%	100,00%	0,00%	98,00%	2,00%	100,00%	0,00%

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

Del total de respuestas analizadas, el 100% cumple con los criterios de coherencia, el 96% cumple con los criterios de claridad, el 100% cumple con los criterios de calidez, el 98% 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 junio 2025



Fuente: Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas mes de junio 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
2-2025-24878	SI	SI	NO	SI	SI	La redacción es confusa para el ciudadano
2-2025-27619	SI	SI	SI	NO	SI	Se responde con un día de vencimiento
2-2025-27481	SI	SI	NO	SI	SI	La redacción es confusa para el ciudadano

6. Recomendaciones

- 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, manejo del sistema y calidez, alcanzando un cumplimiento 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 claridad y oportunidad muestran un cumplimiento menor, del 98%, 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	FIRMA
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	