ATENEA

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

INFORME DE GESTIÓN PQRSD
II TRIMESTE- 2025

Una educación que te responde

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

BOGOTÁ

Una educación que te responde

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

BOGOTÁ

1. Introducción

El presente informe tiene como finalidad dar a conocer la gestión realizada por las distintas dependencias de la entidad a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) durante el segundo trimestre del año 2025. Lo anterior, en cumplimiento de la normativa vigente y en el marco del compromiso institucional con la mejora continua, la transparencia y la atención oportuna a la ciudadanía.

Este ejercicio de seguimiento y reporte permite identificar los avances alcanzados, así como detectar oportunidades de mejora y destacar buenas prácticas implementadas por las dependencias. Todo ello con el propósito de elevar la calidad en la prestación del servicio, promoviendo una gestión más eficiente, transparente y orientada al ciudadano.

En virtud de lo anterior, la Agencia Distrital para la Educación superior la Ciencia y la Tecnología cuenta con la figura del Defensor de la Ciudadanía, que tiene como propósito asegurar respuestas oportunas, claras y de calidad a los requerimientos de la ciudadanía, así como procurar que las quejas y reclamos sean debidamente atendidos y solucionados. Lo anterior en cumplimiento al Decreto 847 de 2019 y a la Circular 003 del 31 de julio del 2024, el cual describe los lineamientos para el desempeño de sus funciones.

2. Canales de Atención:

La Agencia Distrital para la Educación superior, la Ciencia y la Tecnología pone a disposición de la ciudadanía diversos canales de atención, con el fin de garantizar una comunicación permanente, transparente y eficaz. Estos medios permiten atender requerimientos, resolver inquietudes y fortalecer la participación ciudadana.

2.1 Canal presencial

Punto de Atención y Servicio a la Ciudadanía Fijo en la RedCADE:

SuperCADE CAD

Carrera 30 # 25 - 90

Horarios de atención al ciudadano:

Lunes a viernes 7:00a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua, sábados de 8:00a.m. a 12:00pm.

Punto de Atención y Servicio a la Ciudadanía Itinerante en la RedCADE:

Horarios de atención al ciudadano:

Lunes a viernes 7:00a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua

Día prestación servicio	Punto de atención	Dirección
Lunes	Cade Kennedy	Carrera 78K # 36 - 55 Sur
Martes	SuperCade Bosa	Av . Calle 57 Sur R Sur N° 72D - 12
Miércoles	SuperCade Manitas	Carrera 18 L No. 70B - 50 Sur
Jueves	SuperCade Suba	Av. Calle 145 # 103B - 90
Viernes	SuperCade Engativá	Transversal 113B # 66 - 54

Sede Administrativa

Dirección: Carrera 10 # 28-49. Torre A. Piso 25, 26 y 27. Bogotá, Colombia.

2.2 Canal telefónico

Línea Atención al ciudadano:
Número: +57 (601) 666 0006
Horario de atención: lunes a viernes 7:00a.m. a 5:00 p.m. Jornada continua

---

2.3 Canal Escrito:
Radicación exclusiva para entidades públicas y entes de control:
radicacionentidadespublicas@agenciaatenea.gov.co
Radicación general: formulario ventanilla única de radicación
https://siga.agenciaatenea.gov.co//WebSigaPQR/#!/radicacionPQR
E-mail exclusivo para notificaciones judiciales:
notificacionesjudiciales@agenciaatenea.gov.co

2.4 Canal Virtual
Chat web: https://portalos.outsourcing.com.co:9617/
Videollamada en lenguaje de señas colombianas: https://portalos.outsourcing.com.co:9618/
Portal Web: https://www.agenciaatenea.gov.co/
Chat Bot: https://www.agenciaatenea.gov.co/
WhatsApp:https://api.whatsapp.com/send/?phone=573058217265&text&type=phone_number&app_absent=0
Redes sociales Oficiales:
Facebook: https://www.facebook.com/agenciaateneabog?locale=es_LA
TikTok: https://www.tiktok.com/@agenciaateneabogota
X: https://twitter.com/AteneaBogota
Instagram: https://www.instagram.com/agenciaateneabogota/
LinkedIn: https://www.linkedin.com/company/agenciaateneabogota
YouTube: https://youtube.com/@ContactoAgencia

---

3. GESTIÓN DE PETICIONES II TRIMESTRE DE 2025

3.1. Peticiones recibidas II Trimestre 2025

En el segundo trimestre de 2025, la entidad recibió un total de **5.949** peticiones, de las cuales **191** peticiones ingresaron por el Sistema de Bogotá te Escucha - BTE, lo que representa el **3,21%** y **5.758** peticiones ingresaron por el Sistema de Gestión Documental SIGA, con una participación del **96,82%.**

Figura 1.

Peticiones recibidas II Trimestre 2025

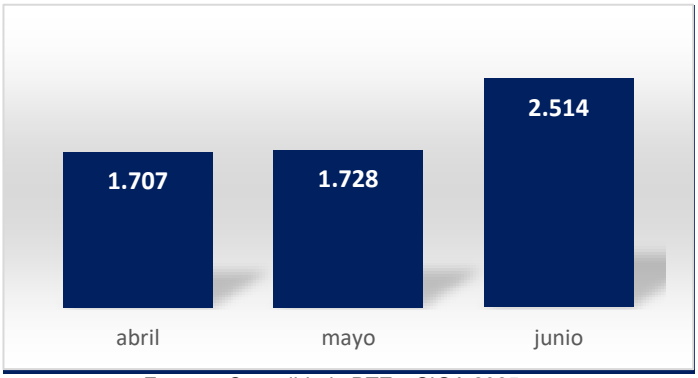
Fuente: Consolidado BTE y SIGA 2025 Agencia Atenea

3.2. Peticiones recibidas por mes – II Trimestre 2025

Del total de peticiones recibidas durante el segundo trimestre de 2025, el mes en que se recibieron el mayor número de ellas fue junio con 2.514 peticiones, que representa el 42,26%, seguido del mes de mayo con 1.728 peticiones, representando el 29,05% y el mes con menor número de peticiones radicadas fue abril con 1.707 peticiones con el 28,69%.

Figura 2.

Peticiones por mes – II Trimestre de 2025



Fuente: Consolidado BTE y SIGA 2025

Tabla 1.

Peticiones por dependencia – II Trimestre de 2025

ÁREA RESPONSABLE	CANTIDAD
SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA	2.751
GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA	2.053
GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA	1.087
OFICINA JURIDICA	24
GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	8
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	8
GERENCIA DE ESTRATEGIA	5
SUBGERENCIA DE ANALISIS DE LA INFORMACION Y GESTION DEL CONOCIMIENTO	4
SUBGERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	3
SUBGERENCIA FINANCIERA	2
DIRECCION GENERAL	1
GRUPO TESORERIA	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION	1
SERVICIO A LA CIUDADANIA	1
Total	**5.949**

4. PQRSD Por Tipologías

Durante el segundo trimestre del año 2025, se registró el ingreso de un total de 5.949 PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) en el sistema de gestión documental de la entidad (SIGA). A continuación, se presenta la desagregación por tipología:

Tabla 2.

Peticiones por tipología II Trimestre 2025

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	%
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES PARTICULAR	5.913	99,39%
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES GENERAL	19	0,32%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	7	0,12%
QUEJA	6	0,10%
RECLAMO	2	0,03%
FELICITACIÓN	2	0,03%
Total	**5.949**	**100%**

Fuente: Consolidado BTE y SIGA 2025

Por otra parte, del total de los derechos de petición de interés particular recibidos en el

segundo trimestre de 2025, el 64,96 % se direccionaron a las dependencias de Gerencia de Gestión Corporativa y Subgerencia de Gestión Administrativa y el 34,63% a la dependencia de Gerencia de Educación Posmedia.

5. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Los temas más reiterados registrados por la ciudadanía se relacionan con PQRSD asociadas a Jóvenes a la E antes Jóvenes a la U; Dentro de estos el 98,79 % corresponde a derechos de petición de interés particular y el 1,21 % a otras tipologías.

Tabla 3.

(8) Subtemas más reiterados II trimestre de 2025

ÁREA RESPONSABLE	CANTIDAD	%
JÓVENES A LA U - JOVENES A LA E	1.978	33%
APOYO DE SOSTENIMIENTO	1.781	30%
ACTUALIZACIÓN HOJA DE VIDA	1.145	19%
INSTITUCIÓN EDUCACIÓN SUPERIOR - IES	347	6%
ERROR EN PLATAFORMA	200	3%
PASANTIAS	195	3%
TODOS A LA U - TALENTO CAPITAL	137	2%
FONDOS EDUCACIÓN POSMEDIA	134	2%
OTROS	32	1%
Total	**5.949**	**100%**

Fuente: Consolidado BTE y SIGA 2025

6. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

El tiempo promedio de respuesta a las PQRSD, relaciona el comparativo entre los días que la entidad debe dar respuesta en términos de ley según el tipo de solicitud, con relación a los días en promedio en que se emitió la respuesta.

Tabla 4.

Peticiones promedio día de gestión II Trimestre 2025

TIPOLOGÍA	Promedio de Días gestión
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	15,0
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	14,1
FELICITACIÓN	6,0
QUEJA	10,0
RECLAMO	7,5
TOTAL	**10,9**

Fuente: Consolidado BTE y SIGA 2025

7. INDICADOR DE GESTIÓN PQRSD II TRIMESTRE 2025.

Durante el segundo trimestre del año (abril - junio), se recibieron un total de **5.949** PQRSD, las cuales fueron distribuidas y asignadas a las diferentes áreas responsables para su respectiva

atención y resolución. A continuación, se presenta el resumen por área:

Tabla 5.

Peticiones indicador de gestión II Trimestre 2025

ÁREA	Valor Indicador
DIRECCIÓN GENERAL	100,00%
TESORERIA	N/A
OFICINA ASESORA JURÍDICA	97,10%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	100,00%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	N/A
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	N/A
GERENCIA DE ESTRATEGIA	100,00%
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	N/A
SUB.GE. DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	100,00%
SUB.GE. ÁNALISIS DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	100,00%
GERENCIA DE EDUCACIÓN POSMEDIA	93,70%
GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	71,40%
GERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	99,60%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	87,50%
SUBGERENCIA FINANCIERA	N/A
PROCESO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	N/A
TOTAL	**97,65%**

Fuente: Consolidado BTE y SIGA 2025

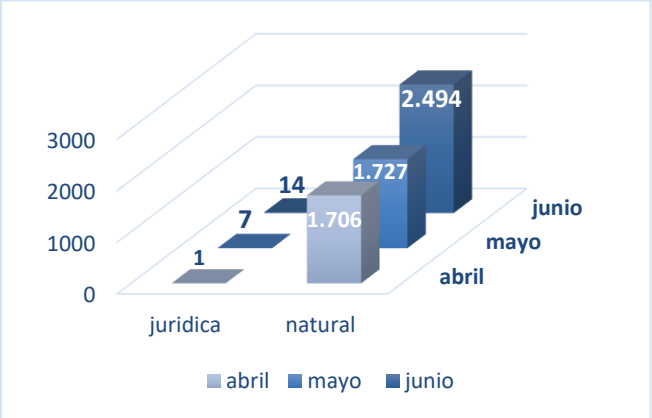
8. TIPO DE PETICIONARIO PQRSD II TRIMESTRE 2025.

Durante el segundo trimestre del año se recibieron un total de **5.949 PQRSD** (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias). Estas fueron interpuestas por los siguientes tipos de usuarios:

Figura 3.

TIPO DE PETICIONARIO PQRSD – II Trimestre de 2025

- **Personas naturales:** 5.927 PQRSD (99,63%)
- **Personas jurídicas:** 22 PQRSD (0,37%)



Fuente: Consolidado BTE y SIGA 2025

9. CARACTERIZACIÓN CIUDADANA PQRSD II TRIMESTRE 2025.

En el segundo trimestre del año 2025, se identificaron:

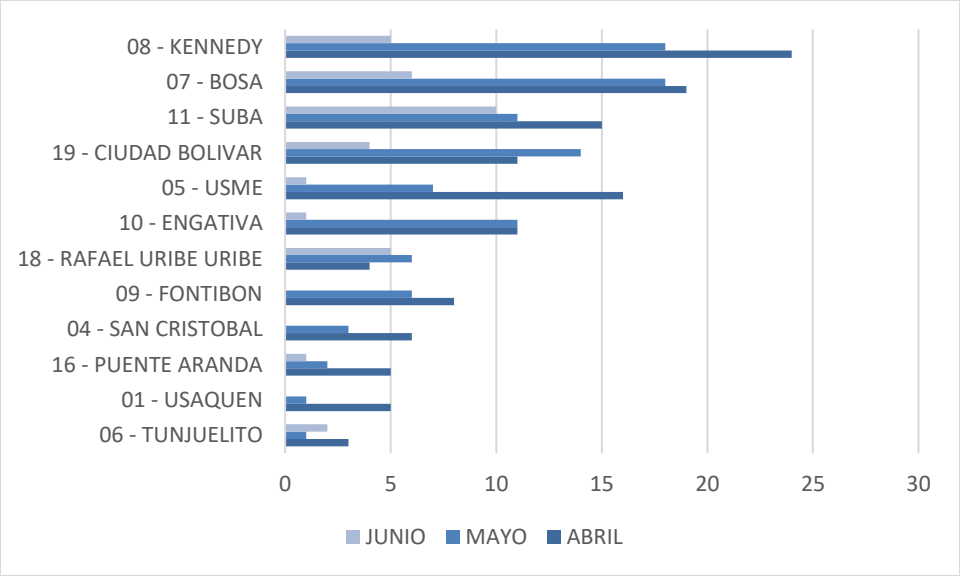
- 27 ciudadanos caracterizados como víctimas del conflicto armado.
- 4 ciudadanos en situación de peligro inminente.
- 1 periodista menciona que se encuentra en el ejercicio de su actividad profesional.
- 1 mujer gestante.

10. POR LOCALIDAD PQRSD II TRIMESTRE 2025.

Durante el segundo trimestre de 2025, se ha identificado que localidades como Kennedy (47), Bosa (43) y Suba (36) registran el mayor número de solicitudes a la agencia ATENEA. En contraste, zonas como Tunjuelito y Usaquén presentan una menor frecuencia de estos casos.

Figura 4.

POR LOCALIDAD PQRSD – II Trimestre de 2025



Fuente: Consolidado BTE y SIGA 2025

9. RECOMENDACIONES.

• Se recomienda a las dependencias/áreas de la Agencia que presentan PQRSD pendientes por dar respuesta o han generado respuestas extemporáneas, establecer acciones de mejora para dar cumplimiento a los términos de Ley y tener presente un plan de contingencia frente a radicaciones masivas de peticiones

• Finalizar las PQRSD registradas en el sistema de gestión de correspondencia SIGA y en BTE, cuando ya se tenga radicado de salida lo anterior dado que, si no se realiza de esta manera no se podrán validar adecuadamente los tiempos de atención frente a las peticiones allegadas a la Agencia.

• Generar respuestas oportunas, claras, cálidas y coherentes, haciendo uso adecuado de las bases documentales elaboradas por las áreas misionales de la Agencia. Asimismo, garantizar el correcto manejo del Sistema de Gestión de Correspondencia y PQRSD dispuesto por la Entidad, así como del sistema SIGA.

•Realizar validaciones internas por parte de cada uno de los lideres de los procesos, tomando como referencia los reportes diarios que son enviados como seguimiento preventivo en la verificación del estado y gestión de las PQRSD que son radicadas en la Entidad y el cual es elaborado por parte de la Gerencia de Gestión Corporativa y enviado a cada uno de los referentes de Área.

•Por parte de los referentes de Área, verificar de manera permanente las asignaciones y la gestión realizada en SIGA y en BTE, en especial verificando la tipificación y estado de las PQRSD, que le han sido asignadas a su Área.

•Continuar generando al interior de la Agencia, espacios de capacitación relacionados con la Ley 1755 de 2015 modalidades del derecho de petición y tiempos de respuesta.

8. CONCLUSIONES.

Con el objetivo de garantizar una gestión oportuna y eficiente de las solicitudes recibidas por la Agencia Atenea, se recuerda a todas las dependencias la importancia de atender y dar seguimiento continuo a los reportes de seguimiento preventivo enviados semanalmente por la Gerencia de Gestión Corporativa.

Adicionalmente, se emiten alertas diarias que informan sobre:

- PQR que vencen en el día.
- Solicitudes pendientes de cierre en los aplicativos BTE y SIGA.

Estas herramientas de seguimiento permiten a cada área identificar oportunamente los requerimientos críticos, facilitando la implementación de acciones correctivas que contribuyan al cumplimiento de los tiempos establecidos y a una atención de calidad a la ciudadanía.

Se hace un llamado a las dependencias a revisar y actuar sobre esta información de forma diaria y prioritaria, asegurando una respuesta oportuna y eficaz frente a las solicitudes de los ciudadanos.

VALIDACIÓN	NOMBRE	CARGO	FECHA
Elaboró	Wilmar Alejandro Vélez García	Contratista Subgerencia Gestión Administrativa	Wilmar Alejandro Vélez García Firmado digitalmente por Wilmar Alejandro Vélez García Fecha: 2025.08.13 23:00:48 -05'00'
Revisó	Amanda Carolina Maldonado Rincón	Contratista Subgerencia Gestión Administrativa	Amanda Carolina Maldonado Firmado digitalmente por Amanda Carolina Maldonado Fecha: 2025.08.13 23:34:39 -05'00'
Aprobó	Camilo Cardozo Cruz	Subgerente Gestión Administrativa	CAMILO CARDOZO CRUZ Firmado digitalmente por CAMILO CARDOZO CRUZ