



ATENEA

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

INFORME MENSUAL CALIDAD DE RESPUESTAS - SEPTIEMBRE 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 septiembre 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 1.425 respuestas a PQRSD registradas ante la Agencia

Tabla 1. Consolidado respuestas generadas en el mes de septiembre de 2025

DEPENDENCIAS	RADICADOS
GERENCIA DE EDUCACIÓN POSMEDIA	565
SUBGERENCIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	482
GERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	318
GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACIÓN	31
GERENCIA DE ESTRATEGIA	13
SUBGERENCIA FINANCIERA	7
OFICINA JURIDICA	4
SUBGERENCIA DE ANALISIS DE LA INFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	2
DIRECCION GENERAL	1
GRUPO TESORERIA	1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1
TOTAL	1.425

Fuente: Reporte SIGA septiembre 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 29 casos, los cuales fueron evaluados de manera detallada frente a los atributos de calidad.

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

No. PETICIÓN	MANEJO DEL SISTEMA	COHERENCIA	CLARIDAD	Oportunidad	CALIDEZ	OBSERVACIÓN
2-2025-32656	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-33070	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-34441	SI	SI	SI	NO	SI	Excede los tiempos de respuesta
2-2025-33878	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-34262	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-35443	SI	SI	SI	SI	NO	No se identifica un lenguaje cortes frente al ciudadano
2-2025-35185	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-35158	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-35187	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-35766	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-35751	SI	SI	NO	SI	SI	Se puede sintetizar la respuesta para claridad del ciudadano
2-2025-32822	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-32429	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-33989	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-34741	SI	SI	NO	SI	SI	Con la información suministrada se podía dar respuesta completa a la solicitud del ciudadano
2-2025-34774	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-34527	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-34870	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-34606	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-34865	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-34872	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-34875	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-34100	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-35119	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-35634	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-35909	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-35960	SI	SI	SI	SI	SI	Cumple con los criterios de calidad
2-2025-33254	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 septiembre 2025, Elaborado por Servicio a la Ciudadanía

Como resultado del análisis aplicado a la muestra, se obtuvo un nivel de cumplimiento del 97,14% 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.

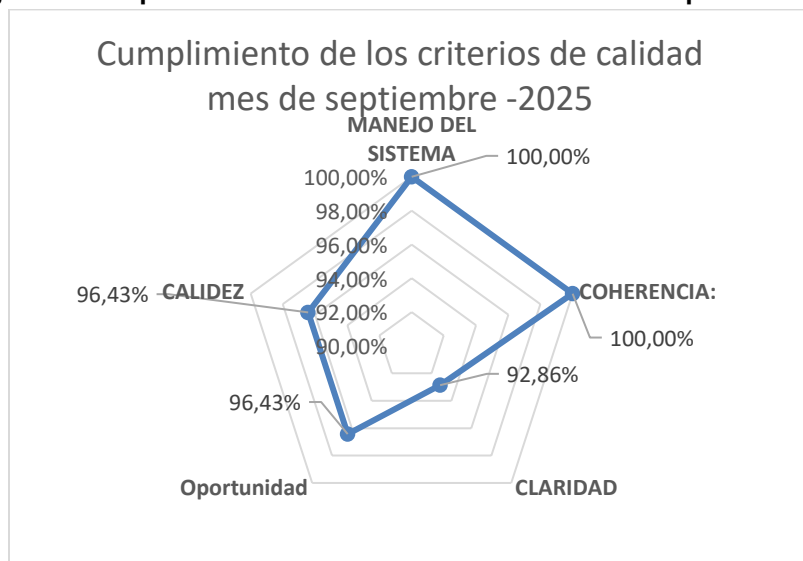
Tabla 3. Consolidado resultados evaluación de calidad mes de septiembre de 2025

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple
28	0	26	2	27	1	27	1	28	0
100,00%	0,00%	92,86%	7,14%	96,43%	3,57%	96,43%	3,57%	100,00%	0,00%

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

Del total de respuestas analizadas, el 100% cumple con los criterios de coherencia, el 92,86% cumple con los criterios de claridad, el 96,43% cumple con los criterios de calidez, el 96,43% 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 septiembre 2025



Fuente: Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas mes de septiembre 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
2-2025-34441	SI	SI	SI	NO	SI	Excede los tiempos de respuesta
2-2025-35443	SI	SI	SI	SI	NO	No se identifica un lenguaje cortes frente al ciudadano
2-2025-35751	SI	SI	NO	SI	SI	Se puede sintetizar la respuesta para claridad del ciudadano
2-2025-34741	SI	SI	NO	SI	SI	Con la información aportada, es posible brindar una respuesta integral y suficiente a la solicitud del ciudadano.

6. Recomendaciones

- Fortalecer las alertas que permita priorizar los casos próximos a vencerse, asegurando que la comunicación se envíe dentro de los tiempos establecidos y evitando demoras injustificadas.
- Se recomienda establecer una guía de redacción sencilla, cercana y respetuosa, con ejemplos de frases sugeridas y palabras a evitar, con el fin de asegurar calidez y cortesía en todas las respuestas.
- Socializar como buena práctica las respuestas emitidas por cada área con el fin de manejar uniformidad.

7. Conclusiones

El análisis de la calidad de las respuestas emitidas por la Agencia ATENEA evidencia un desempeño altamente favorable, con un cumplimiento del **97,14 %** frente a los atributos de evaluación establecidos. Este resultado demuestra un avance sostenido hacia la excelencia en la atención al ciudadano, reflejando procesos cada vez más sólidos en términos de claridad, coherencia, oportunidad, calidez y manejo del sistema.

Si bien se identificaron oportunidades puntuales de mejora relacionadas con la claridad y el lenguaje ciudadano en algunos casos, la tendencia general muestra un fortalecimiento del enfoque humano y la homogenización de criterios en la gestión de las respuestas.

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	