



# ATENEA

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

## INFORME MENSUAL CALIDAD DE RESPUESTAS - DICIEMBRE 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 diciembre 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 2.428 respuestas a PQRSD registradas ante la Agencia

**Tabla 1. Consolidado respuestas generadas en el mes de diciembre de 2025**

DEPENDENCIAS	RADICADOS
GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA	1348
SUBGERENCIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	511
GERENCIA DE EDUCACIÓN POSMEDIA	492
SUBGERENCIA DE ANÁLISIS DE LA INFORMACION Y GESTION DEL CONOCIMIENTO	44
GERENCIA DE ESTRATEGIA	23
OFICINA JURÍDICA	5
GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	2
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2
SUBGERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	1
<b>Total</b>	<b>2428</b>

Fuente: Reporte SIGA diciembre 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 49 casos, los cuales fueron evaluados de manera detallada frente a los atributos de calidad.

**Tabla 2. Muestra PQR evaluadas en el mes de diciembre de 2025**

No. PETICIÓN	MANEJO DEL SISTEMA	COHERENCIA	CLARIDAD	Oportunidad	CALIDEZ	OBSERVACIÓN
2-2025-42781	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-42811	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-42809	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-42808	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-42535	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-42526	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-42814	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-42815	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-42553	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-43265	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-42536	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-42531	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-43103	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-43229	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-43239	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-43242	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-43275	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-43271	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-43252	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-42539	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-43280	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-43095	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-42554	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-42559	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-42563	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-43102	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-43272	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-42789	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-42785	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-41901	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-42952	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-43060	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-43388	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-42365	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación

2-2025-41920	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-42213	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-42710	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-41489	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-41627	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-41979	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-41978	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-43278	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-43359	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-42895	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-43363	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-42490	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-42823	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-42070	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación
2-2025-42335	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación

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

Como resultado del análisis aplicado a la muestra, se evidenció un alto nivel de cumplimiento en los atributos de calidad evaluados, destacándose un 100,00 % de cumplimiento en los criterios de manejo del sistema, coherencia, claridad, calidez y oportunidad, lo cual refleja una atención alineada con los estándares establecidos para la gestión de peticiones ciudadanas.

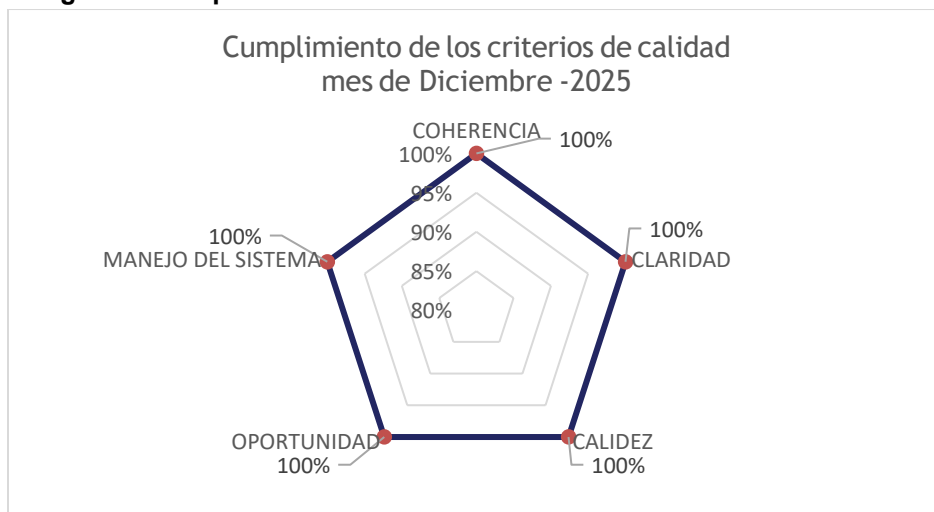
**Tabla 3. Consolidado resultados evaluación de calidad mes de diciembre de 2025**

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple
49	0	49	0	49	0	49	0	49	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 diciembre 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 diciembre 2025**



Fuente: Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas mes de diciembre 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 en todos los criterios de calidad: coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema. Esto significa que todas las respuestas analizadas cumplieron de manera integral con los atributos exigidos en la normativa distrital para la atención al ciudadano.

Este resultado refleja un compromiso institucional sólido con la prestación de un servicio público eficiente y de calidad, que no solo responde en tiempo y forma a las solicitudes de la ciudadanía, sino que también transmite confianza mediante un trato respetuoso y claro.

La ausencia de incumplimientos durante el periodo evaluado indica que los procesos internos de gestión de PQRSD están funcionando de manera homogénea y eficaz, consolidando la confianza en la entidad y garantizando el acceso de los ciudadanos a respuestas oportunas y transparentes.

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	