



# ATENEA

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

## INFORME MENSUAL CALIDAD DE RESPUESTAS - NOVIEMBRE 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 noviembre 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 2.472 respuestas a PQRSD registradas ante la Agencia

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

DEPENDENCIAS	RADICADOS
SUBGERENCIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1.769
GERENCIA DE EDUCACIÓN POSMEDIA	413
GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA	257
GERENCIA DE ESTRATEGIA	15
SUBGERENCIA DE ANÁLISIS DE LA INFORMACION Y GESTION DEL CONOCIMIENTO	13
OFICINA JURÍDICA	3
GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1
<b>Total</b>	<b>2.472</b>

Fuente: Reporte SIGA noviembre 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 48 casos, los cuales fueron evaluados de manera detallada frente a los atributos de calidad.

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

No. PETICIÓN	MANEJO DEL SISTEMA	COHERENCIA:	CLARIDAD	Oportunidad	CALIDEZ	OBSERVACIÓN
2-2025-37823	SI	SI	SI	SI	SI	aplica correctamente el traslado por falta de competencia
2-2025-37966	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta atiende de manera directa y completa la solicitud del ciudadano
2-2025-37935	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta atiende de manera directa y completa la solicitud del ciudadano
2-2025-37982	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta atiende de manera directa y completa la solicitud del ciudadano
2-2025-38000	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta atiende de manera directa y completa la solicitud del ciudadano
2-2025-38209	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta atiende de manera directa y completa la solicitud del ciudadano
2-2025-38204	SI	SI	SI	SI	SI	La Respuesta Cumple con los criterios
2-2025-38374	SI	SI	SI	SI	SI	La Respuesta Cumple con los criterios
2-2025-38469	SI	SI	SI	SI	SI	La Respuesta Cumple con los criterios
2-2025-38700	SI	SI	SI	SI	SI	La Respuesta Cumple con los criterios
2-2025-38544	SI	SI	SI	SI	SI	La Respuesta Cumple con los criterios
2-2025-38435	SI	SI	SI	SI	SI	La Respuesta Cumple con los criterios
2-2025-38553	SI	SI	SI	SI	SI	La Respuesta Cumple con los criterios
2-2025-38699	SI	SI	SI	SI	SI	La Respuesta Cumple con los criterios
2-2025-38452	SI	SI	SI	SI	SI	La Respuesta Cumple con los criterios
2-2025-38426	SI	SI	SI	SI	SI	La Respuesta Cumple con los criterios
2-2025-38505	SI	SI	SI	SI	SI	La Respuesta Cumple con los criterios
2-2025-38718	SI	SI	SI	SI	SI	la Respuesta Cumple con los criterios
2-2025-38438	SI	SI	SI	SI	SI	la Respuesta Cumple con los criterios
2-2025-38473	SI	SI	SI	SI	SI	la Respuesta Cumple con los criterios
2-2025-38955	SI	SI	SI	SI	SI	la Respuesta Cumple con los criterios
2-2025-39206	SI	SI	SI	SI	SI	la Respuesta Cumple con los criterios
2-2025-39276	SI	SI	SI	SI	SI	la Respuesta Cumple con los criterios
2-2025-39324	SI	SI	SI	SI	SI	la respuesta atiende de manera directa y completa la solicitud del ciudadano
2-2025-39018	SI	SI	SI	SI	SI	la Respuesta Cumple con los criterios
2-2025-39014	SI	SI	SI	SI	SI	la Respuesta Cumple con los criterios
2-2025-39182	SI	SI	SI	SI	SI	la Respuesta Cumple con los criterios
2-2025-39070	SI	SI	SI	SI	SI	la Respuesta Cumple con los criterios
2-2025-39069	SI	SI	SI	SI	SI	la Respuesta Cumple con los criterios
2-2025-38952	SI	SI	SI	SI	SI	la Respuesta Cumple con los criterios
2-2025-39004	SI	SI	SI	SI	SI	la Respuesta Cumple con los criterios
2-2025-39589	SI	SI	SI	SI	SI	la Respuesta Cumple con los criterios
2-2025-39587	SI	SI	SI	SI	SI	la Respuesta Cumple con los criterios
2-2025-39709	SI	SI	SI	SI	SI	la Respuesta Cumple con los criterios
2-2025-40018	SI	SI	SI	SI	SI	la Respuesta Cumple con los criterios
2-2025-39433	SI	SI	SI	SI	SI	la Respuesta Cumple con los criterios
2-2025-40228	SI	SI	SI	SI	SI	la Respuesta Cumple con los criterios

2-2025-41698	SI	SI	SI	NO	SI	Responden fuera de los términos legales
2-2025-40733	SI	SI	SI	SI	SI	la Respuesta Cumple con los criterios
2-2025-41351	SI	SI	SI	SI	SI	la Respuesta Cumple con los criterios
2-2025-41365	SI	SI	SI	SI	SI	la Respuesta Cumple con los criterios
2-2025-41501	SI	SI	SI	SI	SI	la Respuesta Cumple con los criterios
2-2025-41504	SI	SI	SI	SI	SI	la Respuesta Cumple con los criterios
2-2025-39542	SI	SI	SI	SI	SI	la Respuesta Cumple con los criterios
2-2025-42394	SI	SI	SI	NO	SI	Responden fuera de los términos legales
2-2025-42439	SI	SI	SI	SI	SI	la Respuesta Cumple con los criterios
2-2025-42523	SI	SI	SI	SI	SI	la Respuesta Cumple con los criterios
2-2025-42567	SI	SI	SI	NO	SI	Responden fuera de los términos legales

Fuente: Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas mes de noviembre 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 y calidez, lo cual refleja una atención alineada con los estándares establecidos para la gestión de peticiones ciudadanas.

En cuanto al atributo de oportunidad, se alcanzó un 93,75 % de cumplimiento, evidenciando que la gran mayoría de las respuestas fueron emitidas dentro de los términos legales, con algunos casos puntuales que representan oportunidades de mejora en el control de tiempos de respuesta.

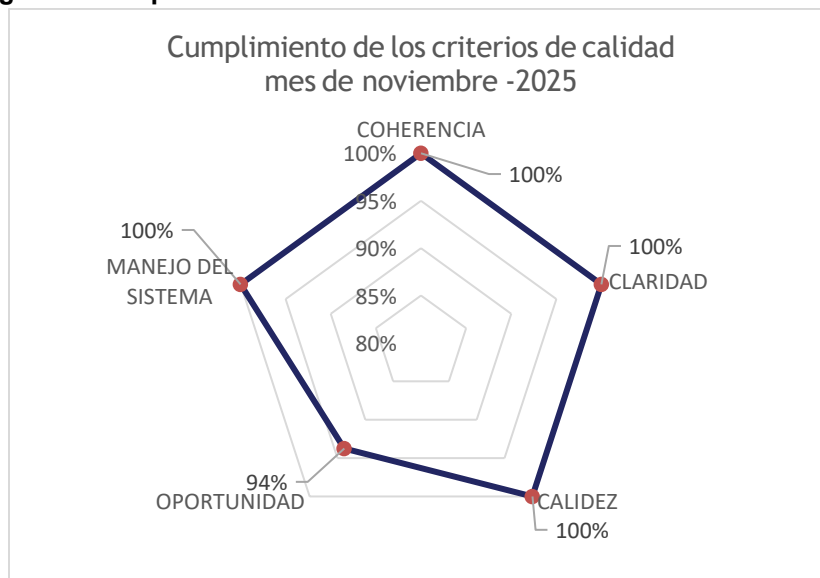
**Tabla 3. Consolidado resultados evaluación de calidad mes de noviembre de 2025**

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple
48	0	48	0	48	0	45	3	48	0
100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	93,75%	6,25%	100,00%	0,00%

Fuente: Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas mes de noviembre 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 93,75% 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 noviembre 2025**



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

### 5.1 Análisis de las respuestas

Teniendo en cuenta la evaluación realizada, se identifica que, si bien las respuestas cumplen en su totalidad con los criterios de manejo del sistema, coherencia, claridad y calidez, fueron emitidas por fuera del término legal establecido para la atención de peticiones ciudadanas.

No. PETICIÓN	MANEJO DEL SISTEMA	COHERENCIA:	CLARIDAD	Oportunidad	CALIDEZ	OBSERVACIÓN
2-2025-41698	SI	SI	SI	NO	SI	Responden fuera de los términos legales
2-2025-42394	SI	SI	SI	NO	SI	Responden fuera de los términos legales
2-2025-42567	SI	SI	SI	NO	SI	Responden fuera de los términos legales

## 6. Conclusiones

El porcentaje de calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas por parte de la Agencia ATENEA evidenció un alto nivel de cumplimiento en los criterios de evaluación establecidos, alcanzando un 100 % en los atributos de coherencia, claridad, calidez y manejo del sistema, y un 93,75 % de cumplimiento en el criterio de oportunidad. Estos resultados demuestran que la gran mayoría de las respuestas analizadas cumplieron de manera integral con los atributos exigidos en la normativa distrital para la atención al ciudadano.

Este desempeño refleja un compromiso institucional sólido con la prestación de un servicio público eficiente y de calidad, caracterizado por respuestas claras, pertinentes y respetuosas, así como por una adecuada gestión de los sistemas de atención y seguimiento de las peticiones ciudadanas.

Si bien se identificaron casos puntuales respondidos por fuera del término legal, estos no afectan de manera significativa el desempeño general del proceso, y constituyen oportunidades de mejora orientadas a fortalecer el control de los tiempos de respuesta.

VALIDACIÓN	NOMBRE	CARGO	FECHA
<b>Elaboró</b>	Wilmar Alejandro Vélez García	Contratista Subgerencia Gestión Administrativa	
<b>Revisó</b>	Amanda Carolina Maldonado Rincón	Contratista Subgerencia Gestión Administrativa	
<b>Aprobó</b>	Camilo Cardozo Cruz	Subgerente Gestión Administrativa	