



ATENEA

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

INFORME DE GESTIÓN PQRS IV TRIMESTRE- 2025

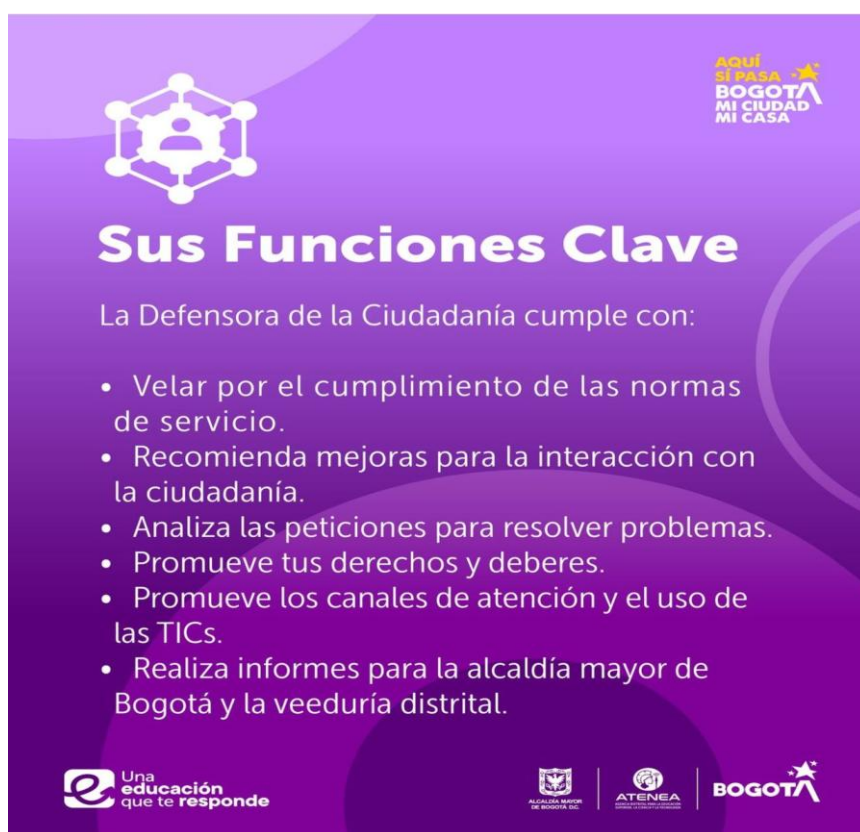


1. Introducción

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 cuarto 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.



Sus Funciones Clave

La Defensora de la Ciudadanía cumple con:

- Velar por el cumplimiento de las normas de servicio.
- Recomienda mejoras para la interacción con la ciudadanía.
- Analiza las peticiones para resolver problemas.
- Promueve tus derechos y deberes.
- Promueve los canales de atención y el uso de las TICs.
- Realiza informes para la alcaldía mayor de Bogotá y la veeduría distrital.

Una educación que te responde | ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | ATENEA | BOGOTÁ MI CIUDAD MI CASA

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	SuperCade Suba	Av. Calle 145 # 103B -90
Martes	SuperCade Bosa	Av.Calle 57 Sur R Sur N° 72D -12
Miércoles	SuperCade Suba	Av. Calle 145 # 103B - 90
Jueves	Cade Kennedy	Carrera 78K # 36 - 55 Sur
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://chat2-cl55->

[boc.i6.inconcertcc.com/inconcert/apps/webdesigner/Form_Chatatenea_v1?token=C47A044470604C8E7B24C81FB308BC63](https://chat2-cl55-boc.i6.inconcertcc.com/inconcert/apps/webdesigner/Form_Chatatenea_v1?token=C47A044470604C8E7B24C81FB308BC63)

Videollamada en lenguaje de señas colombianas:

<https://chat1-cl55->

[boc.i6.inconcertcc.com/inconcert/apps/webdesigner/Form_VideoLlamada_V4_Agosto?token=8C5EA094D7BD14584A98D7BE162639B2](https://chat1-cl55-boc.i6.inconcertcc.com/inconcert/apps/webdesigner/Form_VideoLlamada_V4_Agosto?token=8C5EA094D7BD14584A98D7BE162639B2)

Portal Web: <https://www.agenciaatenea.gov.co/>

Hermes asistente Virtual: <https://api.whatsapp.com/send?phone=573169735226&text=Hola>

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>

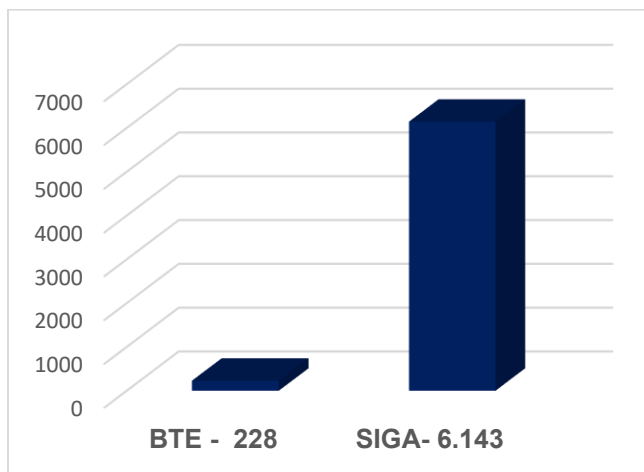
3. GESTIÓN DE PETICIONES IV TRIMESTRE DE 2025

3.1. Peticiones recibidas IV Trimestre 2025

En el cuarto trimestre de 2025, la entidad recibió un total de **6.371** peticiones, de las cuales **228** peticiones ingresaron por el Sistema de Bogotá te Escucha - BTE, lo que representa el **3,58%** y **6.143** peticiones ingresaron por el Sistema de Gestión Documental SIGA, con una participación del **96,42%**.

Figura 1.

Peticiones recibidas IV Trimestre 2025



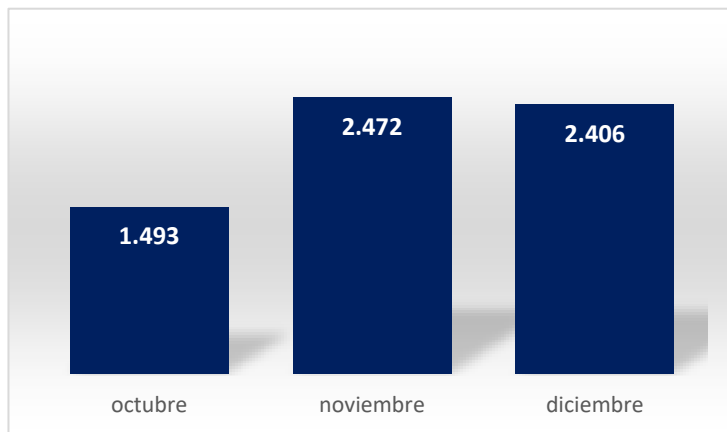
Fuente: Consolidado BTE y SIGA 2025 Agencia Atenea

3.2. Peticiones recibidas por mes – IV Trimestre 2025

Del total de peticiones recibidas durante el cuarto trimestre de 2025, el mes en que se recibieron el mayor número de ellas fue noviembre con 2.472 peticiones, que representa el 38,80%, seguido del mes de diciembre con 2.406 peticiones, representando el 37,76% y el mes con menor número de peticiones radicadas fue octubre con 1.493 peticiones con el 23,43%.

Figura 2.

Peticiones por mes – IV Trimestre de 2025



Fuente: Consolidado BTE y SIGA 2025

Tabla 1.

Peticiones por dependencia – IV Trimestre de 2025

TIPOLOGÍA	CANTIDAD
ÁREA RESPONSABLE	
SUBGERENCIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	2.816
GERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	1.902
GERENCIA DE EDUCACIÓN POSMEDIA	1.487
SUBGERENCIA DE ANALISIS DE LA INFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	57
GERENCIA DE ESTRATEGIA	54
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	20
OFICINA JURIDICA	19
GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACIÓN	12
SUBGERENCIA FINANCIERA	3
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	1
Total	6.371

4. PQRSD Por Tipologías

Durante el cuarto trimestre del año 2025, se registró el ingreso de un total de 6.371 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 IV Trimestre 2025

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	%
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES PARTICULAR	6.326	99,29%
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES GENERAL	22	0,35%
CONSULTA	8	0,13%
QUEJA	6	0,09%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	4	0,06%
FELICITACION	4	0,06%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1	0,02%
Total	6.371	100,00%

Fuente: Consolidado BTE y SIGA 2025

Por otra parte, del total de derechos de petición de interés particular recibidos durante el cuarto trimestre de 2025, el 43,98 % fue remitido a la Subgerencia de Gestión Administrativa, seguida de la Gerencia de Gestión Corporativa, con el 29,59 %, y la Gerencia de Educación Posmedia, con el 23,20 %. El 3,23 % restante correspondió a otras dependencias.

5. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Los tres subtemas con mayor número de solicitudes corresponden, en primer lugar, al programa Jóvenes a la E, anteriormente denominado Jóvenes a la U, con un total de 1.952 solicitudes, relacionadas principalmente con la solicitud de información general sobre las convocatorias. En segundo lugar, se encuentra la actualización de hoja de vida, con 1.541 solicitudes, asociadas principalmente a cambios en el tipo de documento y actualización de nombres. Finalmente, el subtema de apoyo de sostenimiento registró 1.225 solicitudes.

Tabla 3.

Subtemas más reiterados IV trimestre de 2025

TIPOLOGÍA	CANTIDAD
JÓVENES A LA U-E	1.952
ACTUALIZACIÓN HOJA DE VIDA	1.541
APOYO DE SOSTENIMIENTO	1.225
ERROR EN PLATAFORMA	605
FONDOS EDUCACIÓN POSMEDIA	593
PASANTIAS	208
INSTITUCIÓN EDUCACIÓN SUPERIOR - IES	181
TODOS A LA U- TALENTO CAPITAL	27
FONDO VÍCTIMAS DE CONFLICTO	16
CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	13
PLATAFORMA SICORE	4
POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN	3
GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA	2
LA U EN TU COLEGIO	1
Total	6.371

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 IV Trimestre 2025

TIPOLOGÍA	Promedio de Días gestión
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	15,0
FELICITACIÓN	15,0
QUEJA	12,0

RECLAMO	11,0
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES PARTICULAR	10,5
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	10,0
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES GENERAL	9,8
Total	10,5

Fuente: Consolidado BTE y SIGA 2025

7. INDICADOR DE GESTIÓN PQRS D ASIGNADAS AL ÁREA IV TRIMESTRE 2025.

Durante el cuarto trimestre del año (octubre -diciembre), se recibieron un total de **6.371** PQRS D, 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 asignadas al área - indicador de gestión IV Trimestre 2025

ÁREA	Valor Indicador
DIRECCIÓN GENERAL	100,00%
TESORERIA	100,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	100,00%
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	N/A
SUB.GE. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	100,00%
GERENCIA DE EDUCACIÓN POSMEDIA	92,10%
GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	86,20%
GERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	99,50%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	94,30%
SUBGERENCIA FINANCIERA	100,00%
PROCESO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	100,00%
TOTAL	97,42%

Fuente: Consolidado BTE y SIGA 2025

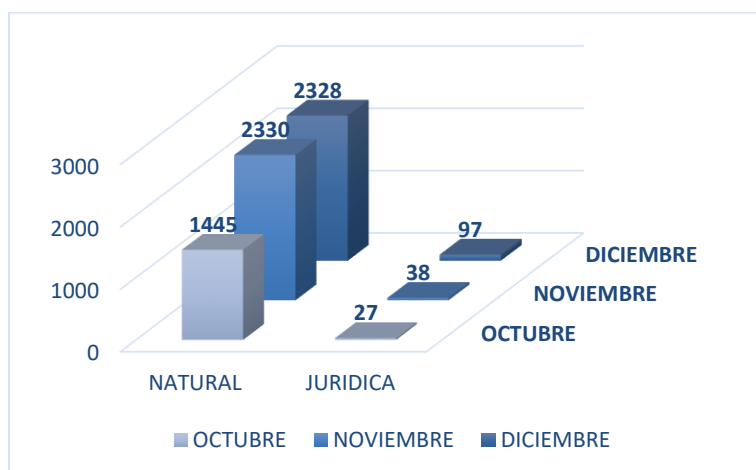
8. TIPO DE PETICIONARIO PQRSD IV TRIMESTRE 2025.

Durante el cuarto trimestre del año se recibieron un total de **6.371 PQRSD** (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias). Estas fueron interpuestas por los siguientes tipos de usuarios:

Figura 3.

TIPO DE PETICIONARIO PQRSD – IV Trimestre de 2025

- **Personas naturales:** 6.209 PQRSD (97,46%)
- **Personas jurídicas:** 162 PQRSD (2,54%)



Fuente: Consolidado BTE y SIGA 2025

9. CARACTERIZACIÓN CIUDADANA PQRSD IV TRIMESTRE 2025.

En el cuarto trimestre del año 2025, se identificaron:

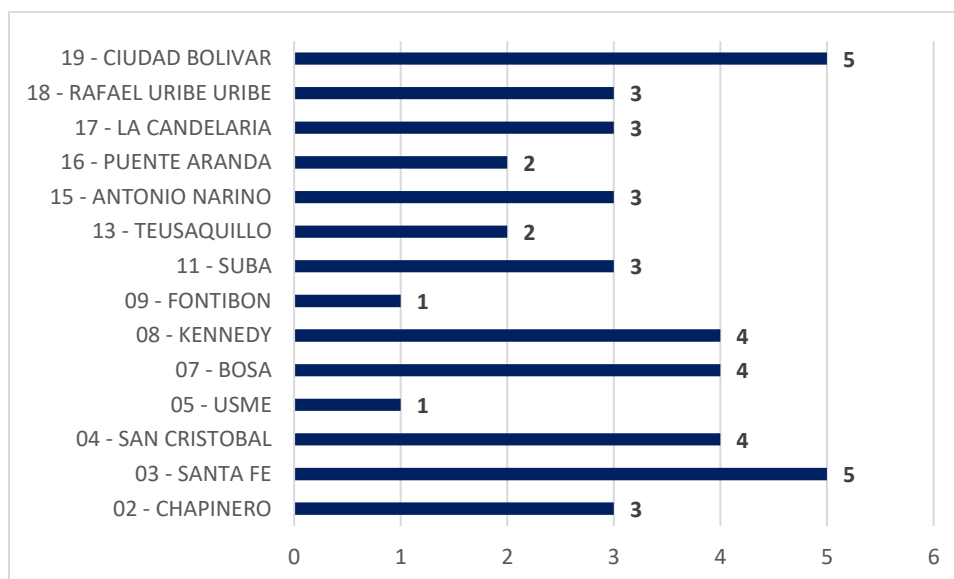
- 57 ciudadanos caracterizados como víctimas del conflicto armado.
- 3 ciudadanos en situación de peligro inminente.
- 1 primera infancia.

10. POR LOCALIDAD PQRSD IV TRIMESTRE 2025.

Durante el cuarto trimestre de 2025, se identificó que las localidades de Rafael Uribe Uribe, Bosa y Kennedy concentran el mayor número de solicitudes dirigidas a la Agencia ATENEA, lo que evidencia una alta demanda de atención en estos territorios. En contraste, localidades como Usme y Teusaquillo presentan una menor frecuencia de solicitudes, lo cual sugiere una participación más reducida de la ciudadanía en estos sectores durante el periodo analizado.

Figura 4.

POR LOCALIDAD PQRS D – IV Trimestre de 2025



Fuente: Consolidado BTE y SIGA 2025

9. RECOMENDACIONES.

- Se recomienda a las dependencias/áreas de la Agencia que presentan PQRS D 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 PQRS D 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 PQRS D dispuesto por la Entidad, así como del sistema SIGA.
- Realizar validaciones internas por parte de cada uno de los líderes de los procesos, tomando como referencia los reportes diarios que son enviados como seguimiento preventivo en la verificación del estado y gestión de las PQRS D 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 PQRS D, 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 fin de asegurar una gestión oportuna y eficiente de las solicitudes recibidas por la Agencia Atenea, se recuerda a las dependencias la importancia de revisar y atender de manera permanente los reportes de seguimiento preventivo remitidos semanalmente por la Gerencia de Gestión Corporativa.

De igual forma, se dispone de alertas diarias que informan sobre las PQR con vencimiento en la fecha y las solicitudes pendientes de cierre en los aplicativos BTE y SIGA, las cuales permiten identificar de manera temprana los requerimientos críticos.

Estos mecanismos de control facilitan la adopción de acciones correctivas oportunas, contribuyendo al cumplimiento de los tiempos establecidos y al fortalecimiento de la calidad en la atención a la ciudadanía. En este sentido, se exhorta a las dependencias a priorizar la revisión y gestión diaria de esta información.

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	