



# ATENEA

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

## INFORME MENSUAL CALIDAD DE RESPUESTAS - MAYO 2026

## 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 mayo de 2026 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:

- a) 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.
- b) 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.
- c) El gestor documental de la Gerencia Corporativa, consolida los resultados y genera el informe mensual.
- d) 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 2.068 respuestas a PQRSD registradas ante la Agencia

**Tabla 1. Consolidado respuestas generadas en el mes de mayo de 2026**

DEPENDENCIAS	RADICADOS
SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA	1.164
GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA	491
GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA	338
GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	55
OFICINA JURIDICA	15
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2
SUBGERENCIA DE ANALISIS DE LA INFORMACION Y GESTION DEL CONOCIMIENTO	2
SUBGERENCIA FINANCIERA	1
<b>Total</b>	<b>2.068</b>

Fuente: Reporte SIGA mayo 2026, 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 41 casos, los cuales fueron evaluados de manera detallada frente a los atributos de calidad.

**Tabla 2. Muestra PQR evaluadas en el mes de mayo de 2026**

No. PETICIÓN	MANEJO DEL SISTEMA	COHERENCIA	CLARIDAD	OPORTUNIDAD	CALIDEZ	OBSERVACIÓN	DEPENDENCIA QUE EMITIÓ RESPUESTA
2-2026-14427	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-14790	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-15133	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-15349	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-14557	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-15675	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-14607	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-16001	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-14639	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-17105	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-17225	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-14687	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-17310	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-17387	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-17708	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-15418	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-15461	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-17144	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-15500	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA

2-2026-14448	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-14367	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-15187	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-15108	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-15647	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-15738	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-15814	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-15935	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-15969	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-15608	SI	SI	SI	NO	SI	La respuesta fue emitida fuera de los términos legales establecidos para la atención de peticiones ciudadanas.	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA
2-2026-15598	SI	SI	SI	NO	SI	La respuesta fue emitida fuera de los términos legales establecidos para la atención de peticiones ciudadanas.	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA
2-2026-16322	SI	SI	SI	NO	SI	La respuesta fue emitida fuera de los términos legales establecidos para la atención de peticiones ciudadanas.	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA
2-2026-15249	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA
2-2026-17191	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA
2-2026-18225	NO	NO	SI	NO	SI	Se evidencia incumplimiento en el traslado por competencia, ya que se emitió respuesta definitiva en lugar de utilizar el evento de "traslado" en el sistema, afectando la adecuada gestión del trámite.	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA

2-2026-14968	SI	SI	SI	NO	SI	La respuesta fue emitida fuera de los términos legales establecidos para la atención de peticiones ciudadanas.	GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION
2-2026-17710	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION
2-2026-15736	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	OFICINA JURIDICA
2-2026-15183	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	OFICINA JURIDICA
2-2026-15670	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO
2-2026-16197	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE ANALISIS DE LA INFORMACION Y GESTION DEL CONOCIMIENTO
2-2026-14926	SI	SI	SI	NO	SI	La respuesta fue emitida fuera de los términos legales establecidos para la atención de peticiones ciudadanas.	SUBGERENCIA FINANCIERA

Fuente: Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas mes de mayo 2026, Elaborado por Servicio a la Ciudadanía.

El consolidado de resultados para el mes de mayo de 2026 evidencia un nivel general favorable en los criterios de calidad evaluados, destacándose el 100% de cumplimiento en calidez y calidad, lo que refleja respuestas emitidas con un lenguaje adecuado, respetuoso y orientadas a dar atención a las solicitudes de la ciudadanía conforme a los estándares establecidos.

En los criterios de coherencia y manejo del sistema, se obtuvo un 97,56% de cumplimiento, identificándose un (1) caso de incumplimiento en cada uno. En el caso de coherencia, el hallazgo se presenta debido a que la petición requería ser trasladada por competencia y no se realizó dicho procedimiento, afectando la correspondencia entre lo solicitado y la gestión realizada. Así mismo, en el criterio de manejo del sistema, el incumplimiento se origina porque la solicitud debió gestionarse mediante el evento de traslado por competencia; sin embargo, fue tramitada como respuesta definitiva, lo que evidencia una inadecuada utilización de la herramienta.

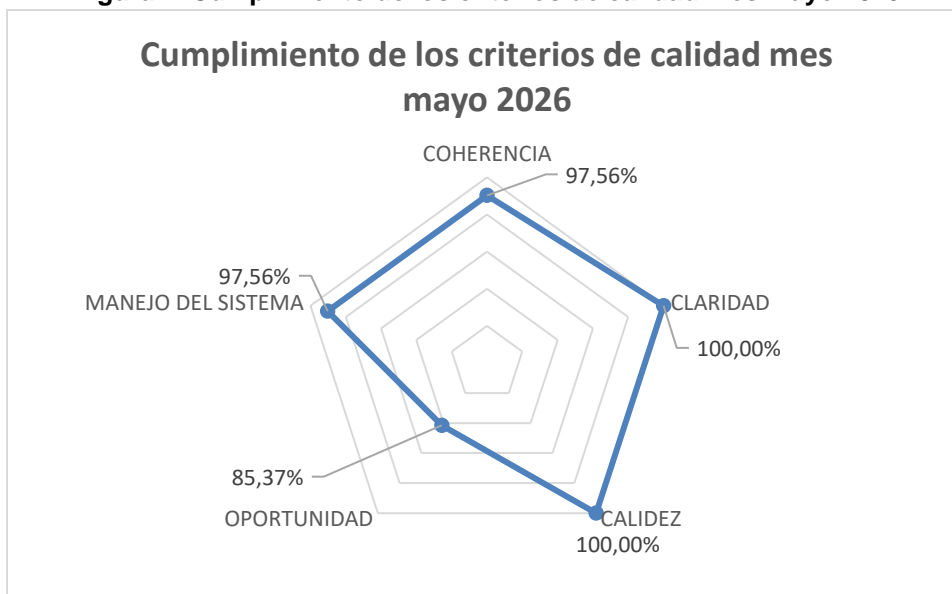
En cuanto al criterio de oportunidad, se obtuvo un 85,37% de cumplimiento, con seis (6) casos de incumplimiento. De estos, cinco (5) corresponden a respuestas emitidas fuera de los tiempos establecidos por la normatividad vigente, mientras que uno (1) adicional está relacionado con la falta de traslado por competencia, lo que derivó en una gestión inadecuada del trámite dentro del tiempo requerido.

**Tabla 3. Consolidado resultados evaluación de calidad mes de mayo de 2026**

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple
40	1	41	0	41	0	35	6	40	1
97,56%	2,44%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	85,37%	14,63%	97,56%	2,44%

Fuente: Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas mes de mayo 2026, Elaborado por Servicio a la Ciudadanía

**Figura 1. Cumplimiento de los criterios de calidad mes mayo 2026**



Fuente: Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas mes de mayo 2026, Elaborado por Servicio a la Ciudadanía

### 5.1 Análisis de las respuestas

Derivado del análisis efectuado, se presentan a continuación la principal afectación observada en el periodo evaluado.

No. PETICIÓN	MANEJO DEL SISTEMA	COHERENCIA	CLARIDAD	OPORTUNIDAD	CALIDEZ	OBSERVACIÓN	DEPENDENCIA QUE EMITIÓ RESPUESTA
2-2026-15608	SI	SI	SI	NO	SI	La respuesta fue emitida fuera de los términos legales establecidos para la atención de	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA

						peticiones ciudadanas.	
2-2026-15598	SI	SI	SI	NO	SI	La respuesta fue emitida fuera de los términos legales establecidos para la atención de peticiones ciudadanas.	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA
2-2026-16322	SI	SI	SI	NO	SI	La respuesta fue emitida fuera de los términos legales establecidos para la atención de peticiones ciudadanas.	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA
2-2026-18225	NO	NO	SI	NO	SI	Se evidencia incumplimiento en el traslado por competencia, ya que se emitió respuesta definitiva en lugar de utilizar el evento de "traslado" en el sistema, afectando la adecuada gestión del trámite.	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA
2-2026-14968	SI	SI	SI	NO	SI	La respuesta fue emitida fuera de los términos legales establecidos para la atención de peticiones ciudadanas.	GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION
2-2026-14926	SI	SI	SI	NO	SI	La respuesta fue emitida fuera de los términos legales establecidos para la atención de peticiones ciudadanas.	SUBGERENCIA FINANCIERA

## 6. Conclusiones

Los resultados del análisis de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas correspondientes al mes de mayo de 2026 evidencian un adecuado nivel de cumplimiento en los criterios evaluados, destacándose el 100% en calidad y calidez, lo que ratifica el compromiso de la entidad con la emisión de respuestas respetuosas, pertinentes y alineadas con los lineamientos establecidos para la atención a la ciudadanía.

No obstante, se identifican oportunidades de mejora en los criterios de coherencia y manejo del sistema (97,56%), relacionadas principalmente con la falta de traslado por competencia en casos que así lo requerían, lo que afectó tanto la correspondencia de la respuesta con

la solicitud como la correcta gestión del trámite en la plataforma.

Por su parte, el criterio de oportunidad (85,37%) refleja la necesidad de fortalecer el control de los tiempos de respuesta, teniendo en cuenta que se presentaron incumplimientos asociados tanto a respuestas extemporáneas como a la inadecuada gestión de solicitudes que debían ser trasladadas.

En términos generales, aunque los resultados son favorables, se hace necesario reforzar aspectos clave como la identificación adecuada de la competencia, el uso correcto del sistema y el seguimiento a los tiempos de gestión, con el fin de garantizar una atención integral, oportuna y de alta calidad.

En este sentido, y con el propósito de fortalecer el proceso de atención a la ciudadanía, la Subgerencia de Gestión Administrativa implementará acciones de seguimiento y control, orientadas a mejorar la identificación de competencias, la correcta utilización del sistema y el cumplimiento de los tiempos de respuesta, contribuyendo así al mejoramiento continuo del servicio brindado.

VALIDACIÓN	NOMBRE	CARGO	FECHA
<b>Elaboró</b>	Tatiana Ximena Rojas García	Contratista Gerencia Gestión Corporativa	
<b>Revisó</b>	Lorena Patricia Fernández Pulido Amanda Carolina Maldonado Ricón	Contratista Gerencia Gestión Corporativa Contratista Gerencia Gestión Corporativa	
<b>Aprobó</b>	Camilo Cardozo Cruz	Subgerente Gestión Administrativa	