



ATENEA

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

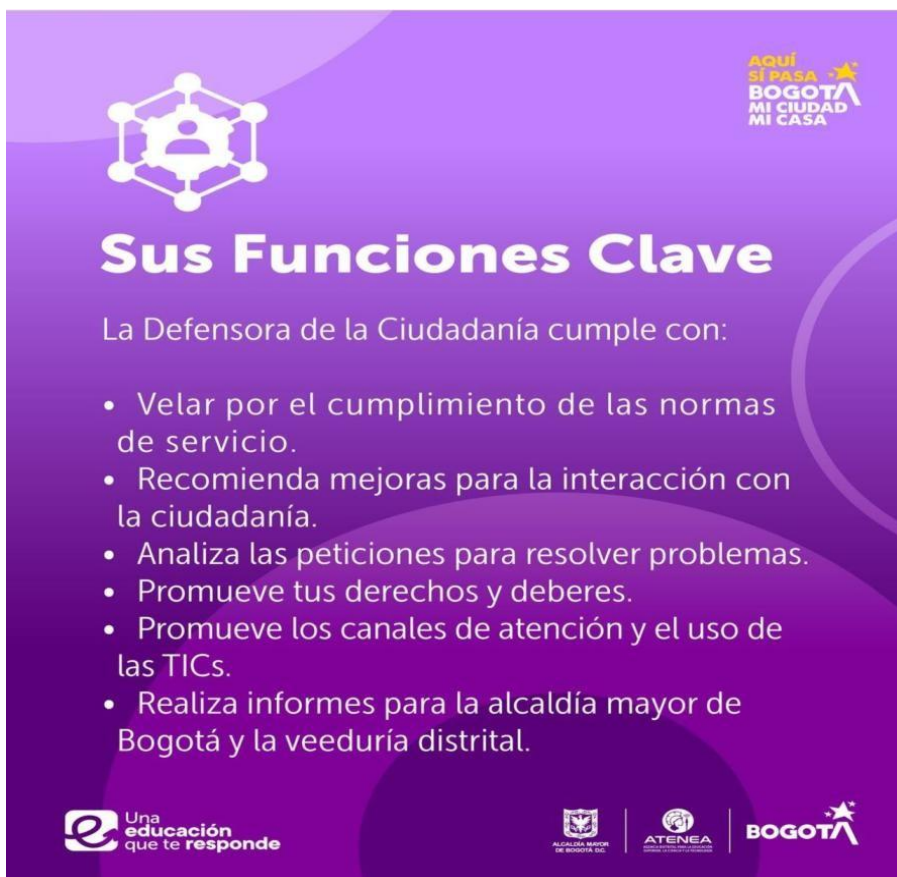
INFORME DE GESTIÓN PQRSDF I TRIMESTRE 2026

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, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) durante el primer trimestre del año 2026. 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.







AQUI SI PASA
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA



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.

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

Horarios de atención al ciudadano: Lunes a viernes 7:00a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua

Punto de Atención y Servicio a la Ciudadanía Fijo en la RedCADE:

SuperCADE CAD Carrera 30 # 25 - 90

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/#!/radicaciónPQR>

E-mail exclusivo para notificaciones judiciales:

notificacionesjudiciales@agenciaatenea.gov.co

2.4 Canal Virtual

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

Hermes: <https://chat2-clis55->

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

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

Videollamada en lenguaje de señas colombianas:

<https://ateneavideollamada.ddns.net/citas/agendar/>

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>

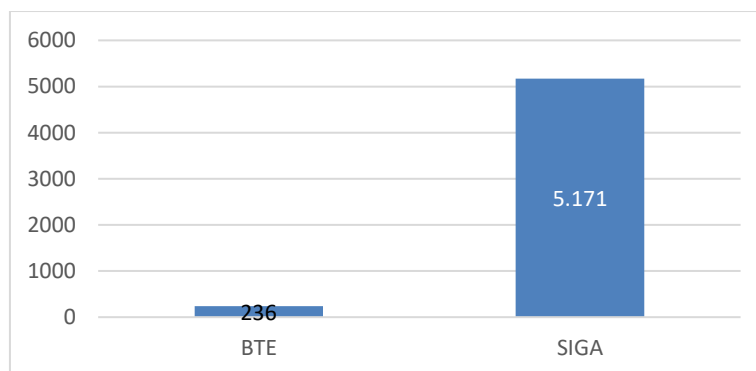
3. GESTIÓN DE PETICIONES 1 TRIMESTRE DE 2026

3.1 Peticiones recibidas I Trimestre de 2026

En el primer trimestre de 2026, la entidad recibió un total de **5.407** peticiones, de las cuales **236** peticiones ingresaron por el Sistema de Bogotá te Escucha-BTE, lo que representa el **4.36%** y **5.171** peticiones ingresaron por el Sistema de Gestión Documental SIGA, con una participación del **95.64%**.

Figura 1

Peticiones recibidas I Trimestre de 2026

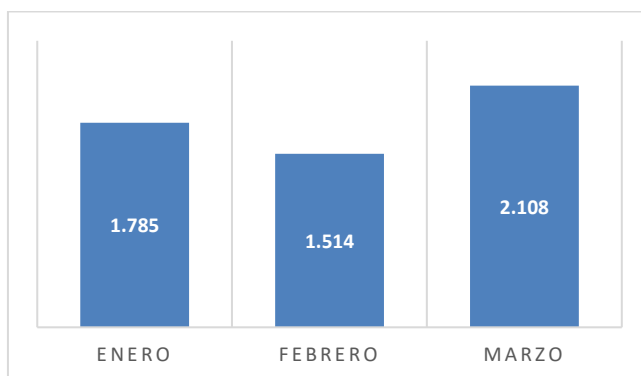


Fuente: Consolidado BTE y SIGA 2026 Agencia Atenea

3.2 Peticiones recibidas por mes I Trimestre 2026

Del total de peticiones recibidas durante el primer trimestre de 2026, el mes en que se recibieron el mayor número de ellas fue en marzo con 2.108 peticiones, que representa el 37.33%, seguido del mes de enero con 1.785 peticiones, representando el 33.01% y el mes con menor número de peticiones radicadas fue febrero con 1.514 peticiones con el 27.99 % de participación.

Figura 2
Peticiones por mes 1 Trimestre de 2026



Fuente: Consolidado BTE y SIGA 2026

Tabla 1
Peticiones por dependencia I Trimestre de 2026

DEPENDENCIA	CANTIDAD
SUBGERENCIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	3.236
GERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	1.085
GERENCIA DE EDUCACIÓN POSMEDIA	982
GERENCIA DE ESTRATEGIA	36
SUBGERENCIA ANÁLISIS DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	26
OFICINA ASESORA JURÍDICA	24
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	7
GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	4
SUBGERENCIA FINANCIERA	3
DIRECCIÓN GENERAL	2
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	1
TOTAL	5.407

4.PQRSDF por tipologías

Durante el primer trimestre del año 2026, se registró el ingreso de un total de 5.407 PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) en el sistema de gestión documental de la entidad (SIGA). A continuación, se presenta la desagregación por tipología:

Tabla 2
Peticiones por tipología I trimestre 2026

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	5.380	99,50%
RECLAMO	10	0,18%
DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL	7	0,13%
QUEJA	3	0,06%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3	0,06%
FELICITACION	2	0,04%
SUGERENCIA	1	0,02%
CONSULTA	1	0,02%
TOTAL	5.407	100%

Fuente: Consolidado BTE y SIGA 2026

Por otro parte, del total de derechos de petición de interés particular recibidos en el primer trimestre de 2026, el 79.58% se remitió a la Gerencia de Gestión Corporativa, mientras que el 18.12% correspondió a la Gerencia de Educación Posmedia y el 2.3% restante a otras dependencias.

5.Subtemas más reiterados

Los tres subtemas con mayor número de solicitudes son Actualización hojas de vida (1.630), Jóvenes a la U (1.514) y Apoyo de sostenimiento (906) representan juntos más del 74.90% del total (4.050 de 5.407).

Tabla 3
Categorías más reiteradas I trimestre de 2026

CATEGORÍAS	CANTIDAD
ACTUALIZACIÓN HOJA DE VIDA	1.630
JÓVENES A LA U	1.514
APOYO DE SOSTENIMIENTO	906

FONDOS EDUCACIÓN POSMEDIA	613
PASANTIAS	395
ERROR EN PLATAFORMA	193
INSTITUCIÓN EDUCACIÓN SUPERIOR - IES	115
FONDO VÍCTIMAS DE CONFLICTO	14
TODOS A LA U	14
CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	5
GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA	3
VEEDURIAS CIUDADANAS	2
PLATAFORMA SICORE	2
LA U EN TU COLEGIO	1
Total general	5.407

Fuente: Consolidado BTE Y SIGA 2026

6. Tiempo promedio de respuesta

El tiempo promedio de respuesta a las PQRSDF, 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 I Trimestre 2026

TIPOLOGÍA	PROMEDIO DÍAS DE GESTIÓN
DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	11,2
DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL	12,7
RECLAMO	15,4
QUEJA	9,3
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	12
FELICITACION	9,5
SUGERENCIA	15
CONSULTA	32

Fuente: Consolidado BTE y SIGA 2026

7. Indicador de Gestión PQRSDF I Trimestre 2026

Durante el primer trimestre del año (enero-febrero-marzo), se recibieron un total de 5.407 PQRSDF, las cuales fueron distribuidas y asignadas a las diferentes dependencias responsables para su respectiva atención y resolución. A continuación, se presenta el resumen

por dependencia:

Tabla 5
Peticiones indicador de gestión I Trimestre 2026

DEPENDENCIA	Valor Indicador
DIRECCIÓN GENERAL	N/A
TESORERIA	N/A
OFICINA ASESORA JURÍDICA	100,0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	100,0%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	100,0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	N/A
GERENCIA DE ESTRATEGIA	90,6%
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	N/A
SUB.GE. DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	100,0%
SUB.GE. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	93,3%
GERENCIA DE EDUCACIÓN POSMEDIA	90,9%
GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	60,0%
GERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	99,5%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100,0%
SUBGERENCIA FINANCIERA	66,7%
PROCESO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	100,0%
TOTAL	97,52%

Fuente: Consolidado BTE y SIGA 2026

8. Caracterización ciudadana PQRSDf I Trimestre 2026

En el primer trimestre del año 2026, se identificaron 14 ciudadanos caracterizados como víctimas del conflicto armado

8.1 Tipo de peticionario PQRSDf I Trimestre 2026

Durante el primer trimestre del año se recibieron un total de 5.407 PQRSDf (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones). Estas fueron interpuestas por los siguientes tipos de usuarios

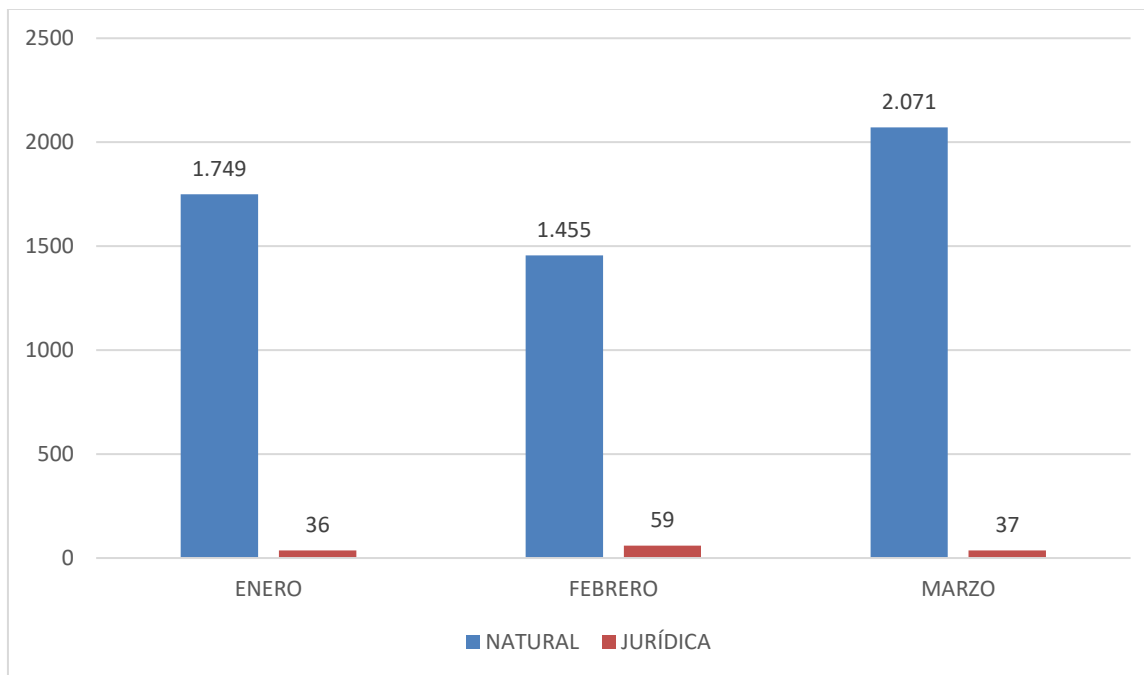
Figura 3
Tipo de peticionario PQRSDf-I Trimestre de 2026

Personas naturales:

5.275 (97.56%)

Personas jurídicas:

132 (2.44%)



Fuente: Consolidado BTE y SIGA 2026

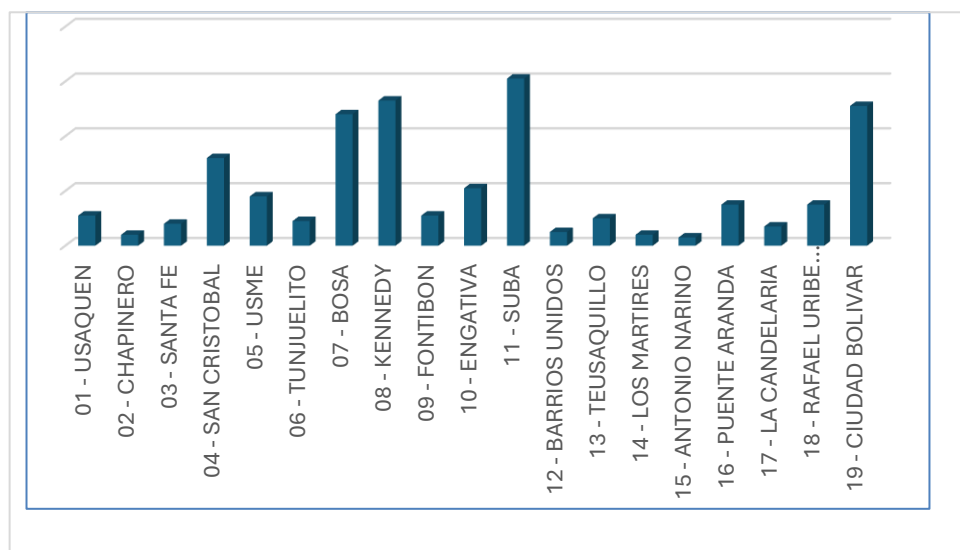
8.2 Por localidad PQRSDf I Trimestre 2026

La caracterización de la ciudadanía se extrae del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá Te Escucha ya que en su formulario de registro tienen preguntas sociodemográficas

Durante el periodo analizado, se registraron un total de 386 solicitudes, evidenciando una mayor concentración en localidades como Suba (61), Kennedy (53), Ciudad Bolívar (51) y Bosa (48). Les siguen San Cristóbal (32), Engativá (21) y Usme (18) con una participación intermedia. Otras localidades como Puente Aranda (15) y Rafael Uribe Uribe (15), junto con Usaquén (11), Fontibón (11), Teusaquillo (10), Tunjuelito (9), Santa Fe (8) y La Candelaria (7) presentan una frecuencia moderada. Finalmente, Barrios Unidos (5), Chapinero (4), Los Mártires (4) y Antonio Nariño (3) registran el menor número de solicitudes, evidenciando una

menor incidencia en estas zonas frente al total general.

Figura 4
Por localidad PQRSDf- I Trimestre 2026



Fuente: Consolidado BTE y SIGA

9.Recomendaciones

- ° **Fortalecer la gestión oportuna de las PQRSDf**, mediante la implementación de acciones de mejora en las dependencias con respuestas extemporáneas o pendientes, asegurando el cumplimiento de los términos establecidos por la ley y contemplando planes de contingencia ante picos de radicación.
- ° **Optimizar el cierre efectivo de las solicitudes en los sistemas SIGA y BTE**, garantizando que toda PQRSD con radicado de salida sea finalizada oportunamente, con el fin de asegurar la trazabilidad y medición real de los tiempos de atención.
- ° **Mejorar la calidad de las respuestas emitidas**, promoviendo comunicaciones claras, completas y coherentes, alineadas con los lineamientos institucionales y haciendo uso adecuado de las bases documentales definidas por las áreas misionales.
- ° **Fortalecer los mecanismos de seguimiento y control interno**, mediante la revisión periódica de los reportes de gestión enviados por la Gerencia de Gestión Corporativa, como herramienta preventiva para identificar alertas y oportunidades de mejora.

° **Reforzar la responsabilidad de los líderes y referentes de las dependencias**, en la supervisión continua de la correcta asignación, tipificación y estado de las PQRSDF en los sistemas SIGA y BTE.

° **Consolidar estrategias de capacitación continua**, orientadas al conocimiento y aplicación de la normatividad vigente, especialmente en lo relacionado con la Ley 1755 de 2015, tipologías de petición y tiempos de respuesta.

10. Conclusiones

Con el propósito de asegurar una gestión ágil y eficiente de las solicitudes recibidas por la Agencia Atenea, se recuerda a todas las dependencias la importancia de realizar un seguimiento permanente a los reportes preventivos remitidos semanalmente por la Gerencia de Gestión Corporativa.

En estos reportes se incluyen alertas relacionadas con:

- *Peticiónes próximas a vencer durante la semana
- *Peticiónes con vencimiento en el día
- *Solicitudes pendientes de cierre en los aplicativos BTE y SIGA
- *Peticiónes vencidas** (Según se presenten)

Estas alertas constituyen una herramienta clave para la identificación oportuna de casos críticos, permitiendo a cada dependencia priorizar su gestión y adoptar acciones correctivas que garanticen el cumplimiento de los tiempos establecidos, así como una atención eficiente a la ciudadanía.

En este sentido, se insta a las dependencias a revisar esta información de manera diaria y a gestionarla con carácter prioritario, con el fin de asegurar respuestas oportunas, efectivas y alineadas con los estándares institucionales.

Validación	Nombre	Cargo	Fecha
Elaboró	Leydi Natalia Sánchez Pérez	Contratista Gerencia de Gestión Corporativa	
Revisó	Lorena Patricia Fernandez Pulido	Contratista Gerencia de Gestión Corporativa	
Revisó	Amanda Carolina Maldonado Rincón	Contratista Gerencia de Gestión Corporativa	
Aprobó	Camilo Cardozo Cruz	Subgerente Gestión Administrativa	