



ATENEA

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

INFORME MENSUAL CALIDAD
DE RESPUESTAS - ABRIL 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 abril 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 894 respuestas a PQRSD registradas ante la Agencia

Tabla 1. Consolidado respuestas generadas en el mes de abril de 2026

DEPENDENCIAS	RADICADOS
SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA	591
GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA	205
GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA	79
OFICINA JURIDICA	8
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	5
GERENCIA DE ESTRATEGIA	2
SUBGERENCIA DE ANALISIS DE LA INFORMACION Y GESTION DEL CONOCIMIENTO	2
GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	1
DIRECCION GENERAL	1
Total	894

Fuente: Reporte SIGA abril 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 18 casos, los cuales fueron evaluados de manera detallada frente a los atributos de calidad.

Tabla 2. Muestra PQR evaluadas en el mes de abril de 2026

No. PETICIÓN	MANEJO DEL SISTEMA	COHERENCIA	CLARIDAD	OPORTUNIDAD	CALIDEZ	OBSERVACIÓN	DEPENDENCIA QUE EMITIÓ RESPUESTA
2-2026-10297	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-10334	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-10834	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-10497	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-10448	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-10471	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-13232	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-13035	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-10037	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-11305	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-13164	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-13534	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
2-2026-12866	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA
2-2026-10427	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	OFICINA JURIDICA

2-2026-12811	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO
2-2026-12894	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE ESTRATEGIA
2-2026-13348	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
2-2026-11291	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE ANALISIS DE LA INFORMACION Y GESTION DEL CONOCIMIENTO

Fuente: Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas mes de abril 2026, 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, calidad y calidez, lo cual refleja una atención alineada con los estándares establecidos para la gestión de peticiones ciudadanas.

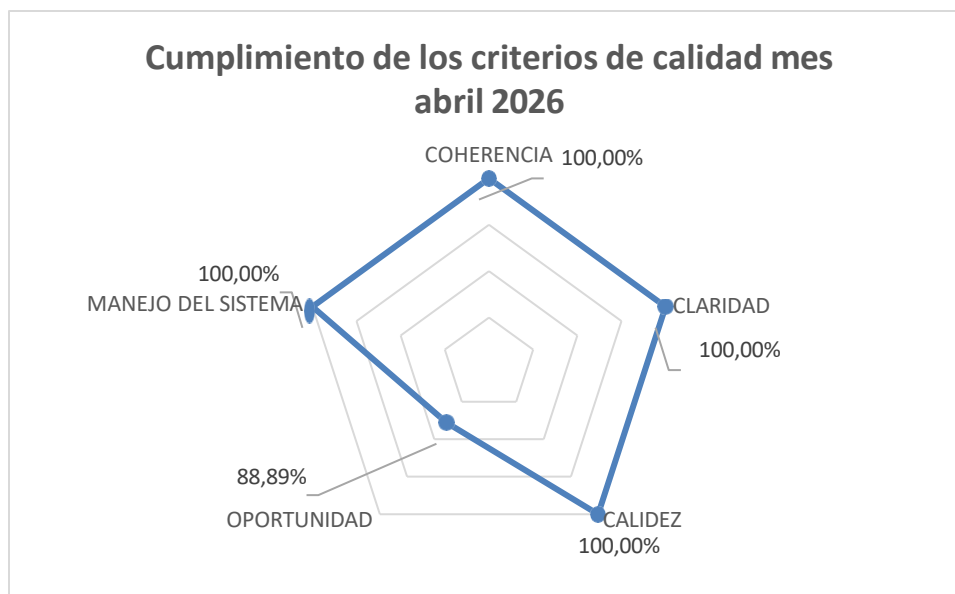
Respecto a el criterio de oportunidad, el resultado refleja un 88,89% de cumplimiento, con 16 respuestas oportunas y 2 caso (11,11%) en el que no se cumplió plenamente con este aspecto. Este resultado indica un buen nivel de gestión en los tiempos de respuesta; no obstante, es importante continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento para evitar retrasos en algunos casos.

Tabla 3. Consolidado resultados evaluación de calidad mes de abril de 2026

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple
18	0	18	0	18	0	16	2	18	0
100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	88,89%	11,11%	100,00%	0,00%

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

Figura 1. Cumplimiento de los criterios de calidad mes abril 2026



Fuente: Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas mes de abril 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
2-2026-13534	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
2-2026-13348	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

6. Conclusiones

El resultado del análisis aplicado a la muestra correspondiente al mes evaluado evidenció un alto nivel de cumplimiento en los atributos de calidad definidos para la atención de peticiones ciudadanas, alcanzando un 100,00 % en los criterios de manejo del sistema, coherencia, calidad y calidez, lo que refleja una gestión alineada con los estándares institucionales y orientada a brindar

respuestas pertinentes, claras y respetuosas a la ciudadanía.

Este desempeño da cuenta del compromiso de la entidad con la prestación de un servicio público eficiente y de calidad, garantizando no solo la adecuada gestión de las solicitudes a través de los sistemas dispuestos, sino también una comunicación efectiva y empática en las respuestas emitidas.

En relación con el criterio de oportunidad, se obtuvo un 88,89 % de cumplimiento, identificándose dos (2) casos en los que no se dio cumplimiento a los tiempos establecidos para la respuesta. Si bien el resultado general continúa siendo favorable, estos casos evidencian la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y control en los tiempos de gestión, con el fin de prevenir retrasos y asegurar el cumplimiento oportuno en la totalidad de las respuestas.

En términos generales, los resultados reflejan un adecuado nivel de calidad en la atención brindada a la ciudadanía, así como oportunidades de mejora específicas en el componente de oportunidad, que permitirán seguir consolidando estándares óptimos en la gestión de las peticiones ciudadanas.

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