



ATENEA

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

INFORME MENSUAL CALIDAD DE RESPUESTAS - JUNIO 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

- Verificar el cumplimiento de los atributos de calidad, calidez, oportunidad, coherencia y adecuado manejo del Sistema en las respuestas emitidas por la Agencia, conforme a los lineamientos establecidos.
- Medir el nivel de cumplimiento de los criterios de evaluación definidos para cada uno de los atributos evaluados, con el fin de obtener información objetiva sobre el desempeño del proceso de atención a las peticiones ciudadanas.
- Identificar fortalezas, hallazgos y oportunidades de mejora derivadas de la evaluación de las respuestas, con el propósito de fortalecer la gestión de las peticiones ciudadanas.
- Formular recomendaciones y acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de la calidad de las respuestas, el cumplimiento de los tiempos de atención, la coherencia de la información suministrada y el adecuado uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

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 junio 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 2.186 respuestas a PQRSD registradas ante la Agencia

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

DEPENDENCIAS	RADICADOS
SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA	1.456
GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA	418
GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA	294
OFICINA JURIDICA	10
GERENCIA DE ESTRATEGIA	4
SUBGERENCIA DE ANALISIS DE LA INFORMACION Y GESTION DEL CONOCIMIENTO	2
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2
Total	2.186

Fuente: Reporte SIGA junio 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 44 casos, los cuales fueron evaluados de manera detallada frente a los atributos de calidad.

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

No. PETICIÓN	MANEJO DEL SISTEMA	COHERENCIA	CLARIDAD	OPORTUNIDAD	CALIDEZ	OBSERVACIÓN	DEPENDENCIA QUE EMITIÓ RESPUESTA
2-2026-18389	SI	SI	NO	SI	SI	La respuesta no cumple con el criterio de claridad, dado que no dan respuesta completa a lo solicitado	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-18455	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-18632	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-18596	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-19620	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-18715	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-18754	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-18678	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-18805	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-18986	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-18862	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-18833	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA

2-2026-18890	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-19029	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-19105	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-19207	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-19357	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-19428	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-18866	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-18842	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-18599	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-19268	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-18610	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
2-2026-19057	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA
2-2026-19721	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA

2-2026-20395	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA
2-2026-21921	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA
2-2026-21902	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA
2-2026-18425	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-19162	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-19675	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-20019	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-20449	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-18409	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-19127	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-20310	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-19914	SI	SI	SI	NO	SI	El traslado fue realizado fuera de los términos legales establecidos.	GERENCIA DE ESTRATEGIA
2-2026-20399	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	GERENCIA DE ESTRATEGIA
2-2026-19569	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	OFICINA JURIDICA

2-2026-19655	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	OFICINA JURIDICA
2-2026-19982	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	OFICINA JURIDICA
2-2026-20703	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	OFICINA JURIDICA
2-2026-20403	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	SUBGERENCIA DE ANALISIS DE LA INFORMACION Y GESTION DEL CONOCIMIENTO
2-2026-20099	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación.	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

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

El consolidado de resultados correspondiente al mes de junio de 2026 muestra un desempeño general satisfactorio en los criterios de calidad evaluados. Se resalta el 100% de cumplimiento en coherencia, calidez y manejo del sistema, lo cual evidencia que las respuestas guardan relación con lo solicitado por la ciudadanía, se comunican en un tono adecuado y respetuoso, y son gestionadas correctamente a través de las herramientas institucionales.

En relación con el criterio de claridad, se alcanzó un 97,73% de cumplimiento, presentándose un (1) caso de incumplimiento. Esto indica que, en la mayoría de los casos, las respuestas fueron comprensibles y bien estructuradas; no obstante, se identificó una oportunidad de mejora puntual asociada a la precisión o integridad de la información suministrada.

Por su parte, el criterio de oportunidad registró un 95,45% de cumplimiento, con dos (2) casos de incumplimiento correspondientes a respuestas emitidas fuera de los plazos establecidos por la normatividad vigente. Aunque el resultado es favorable, estos casos evidencian la necesidad de reforzar el control y seguimiento de los tiempos de respuesta, con el fin de asegurar el cumplimiento total de los términos legales en la atención de las solicitudes.

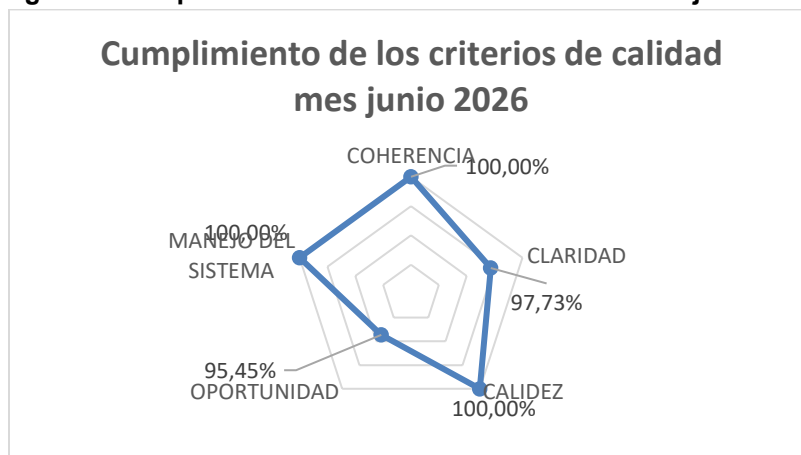
Tabla 3. Consolidado resultados evaluación de calidad mes de junio de 2026

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple
44	0	43	1	44	0	42	2	44	0
100,00%	0,00%	97,73%	2,27%	100,00%	0,00%	95,45%	4,55%	100,00%	0,00%

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

a la Ciudadanía

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



Fuente: Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas mes de junio 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
2-2026-18389	SI	SI	NO	SI	SI	La respuesta no cumple con el criterio de claridad, dado que no dan respuesta completa a lo solicitado	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-18610	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
2-2026-19914	SI	SI	SI	NO	SI	El traslado fue realizado fuera de los términos legales establecidos.	GERENCIA DE ESTRATEGIA

6. Conclusiones

Los resultados del análisis de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas correspondientes al mes de junio de 2026 evidencian un desempeño general favorable en los criterios evaluados, destacándose el cumplimiento del 100% en coherencia, calidez y manejo del sistema, lo que reafirma el compromiso de la entidad con la emisión de respuestas claras, pertinentes, respetuosas y correctamente gestionadas en las herramientas institucionales.

No obstante, se identifican oportunidades de mejora en el criterio de claridad (97,73%), asociadas a un caso en el que la información suministrada no alcanzó el nivel esperado de precisión o suficiencia, lo que afectó la comprensión integral de la respuesta.

En cuanto al criterio de oportunidad (95,45%), se evidencia la necesidad de fortalecer el seguimiento a los tiempos de gestión, teniendo en cuenta la existencia de dos (2) casos de incumplimiento relacionados con respuestas emitidas fuera de los plazos establecidos por la normatividad vigente.

En términos generales, si bien los resultados son satisfactorios, se hace necesario reforzar aspectos relacionados con la claridad en la construcción de las respuestas y el control de los tiempos de atención, con el fin de garantizar una respuesta integral, oportuna y de alta calidad.

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	