ATENEA

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

INFORME MENSUAL CALIDAD DE RESPUESTAS – SEPTIEMBRE 2026

Una educación que te responde

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

BOGOTÁ

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 septiembre 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 1.478 respuestas a PQRSD registradas ante la Agencia

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

DEPENDENCIAS	RADICADOS
SUBGERENCIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1.074
GERENCIA DE EDUCACIÓN POSMEDIA	258
GERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	121
OFICINA JURÍDICA	12
GERENCIA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	3
SUBGERENCIA DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	3
DIRECCIÓN GENERAL	3
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	2
GERENCIA DE ESTRATEGIA	1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1
Total	**1.478**

Fuente: Reporte SIGA septiembre 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 30 casos, los cuales fueron evaluados de manera detallada frente a los atributos de calidad.

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

No. PETICIÓN	MANEJO DEL SISTEMA	COHERENCIA	CLARIDAD	OPORTUNIDAD	CALIDEZ	OBSERVACIÓN	DEPENDENCIA QUE EMITIÓ RESPUESTA
2-2026-28970	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-28911	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-29147	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-29675	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-30316	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-30088	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-31364	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-30590	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-31117	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-28986	SI	SI	SI	NO	SI	La respuesta no cumple con los criterios de evaluación, dado que el tiempo de respuesta excedió los términos legales vigentes.	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA

2-2026-28792	SI	NO	SI	NO	SI	La respuesta no cumple con los criterios de evaluación, dado que el tiempo de respuesta excedió los términos legales vigentes. Así mismo, se evidencia que los enlaces de respuesta no corresponden a los servidores de atención actual.	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA
2-2026-31070	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA
2-2026-31074	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA
2-2026-30872	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA
2-2026-30568	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA
2-2026-29757	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA
2-2026-29058	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-29140	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-30235	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-31302	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-28753	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	OFICINA JURIDICA

2-2026-31246	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	OFICINA JURIDICA
2-2026-29405	SI	SI	SI	NO	SI	La respuesta no cumple con los criterios de evaluación, dado que el tiempo de respuesta excedió los términos legales vigentes.	GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION
2-2026-31365	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION
2-2026-29063	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE ANALISIS DE LA INFORMACION Y GESTION DEL CONOCIMIENTO
2-2026-31252	SI	SI	SI	NO	SI	La respuesta no cumple con los criterios de evaluación, dado que el tiempo de respuesta excedió los términos legales vigentes.	SUBGERENCIA DE ANALISIS DE LA INFORMACION Y GESTION DEL CONOCIMIENTO
2-2026-29601	SI	NO	NO	NO	SI	La respuesta no cumple con los criterios de evaluación, dado que la respuesta emitida no atiende de manera concreta el contenido de la solicitud ciudadana y se responde fuera de términos.	DIRECCION GENERAL
2-2026-31251	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION
2-2026-31316	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO
2-2026-30606	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE ESTRATEGIA

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

Los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas correspondientes al mes de septiembre de 2026 evidencian un desempeño general favorable en los criterios analizados. De las 30 respuestas evaluadas, los criterios de calidez y manejo del sistema alcanzaron un 100 % de cumplimiento, lo que refleja el uso de un lenguaje respetuoso y adecuado en la atención a la ciudadanía, así como la correcta gestión y registro de las peticiones en los sistemas.

En relación con el criterio de oportunidad, se obtuvo un 83,33% de cumplimiento, identificándose cinco (5) casos en los que las respuestas fueron emitidas por fuera de los términos legales establecidos para la atención de las peticiones ciudadanas. Este resultado evidencia la necesidad de fortalecer el seguimiento y control de los tiempos de gestión por parte de las dependencias responsables, con el propósito de prevenir vencimientos y garantizar la atención oportuna de las solicitudes conforme a la normatividad vigente.

Por su parte, el criterio de coherencia alcanzó un 93,33 % de cumplimiento, con dos (2) casos de incumplimiento. Estos resultados evidencian oportunidades de mejora en la correspondencia entre las solicitudes ciudadanas y las respuestas emitidas, por lo que resulta necesario fortalecer la revisión de su contenido, con el fin de garantizar que la información suministrada sea pertinente, suficiente y responda de manera concreta a los asuntos planteados por los peticionarios.

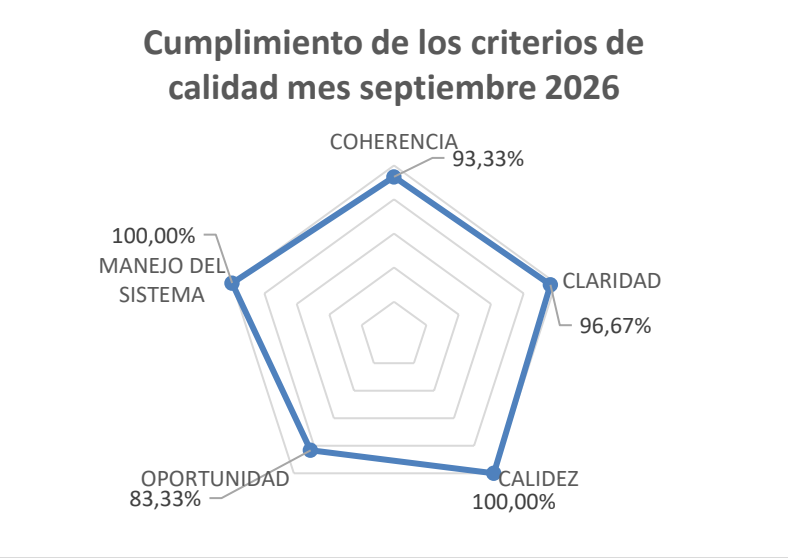
Respecto al criterio de claridad, se alcanzó un 96,67 % de cumplimiento, identificándose un (1) caso de incumplimiento. Este resultado refleja que la mayoría de las respuestas evaluadas presentaron información comprensible para la ciudadanía. No obstante, se requiere continuar promoviendo el uso de lenguaje claro, evitando expresiones ambiguas o información que dificulte la comprensión de las respuestas.

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

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple
28	2	29	1	30	0	25	5	30	0
93,33%	6,67%	96,67%	3,33%	100,00%	0,00%	83,33%	16,67%	100,00%	0,00%

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

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



Fuente: Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas mes de septiembre 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
2-2026-28986	SI	SI	SI	NO	SI	La respuesta no cumple con los criterios de evaluación, dado que el tiempo de respuesta excedió los términos legales vigentes.	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA
2-2026-28792	SI	NO	SI	NO	SI	La respuesta no cumple con los criterios de evaluación, dado que el tiempo de respuesta excedió los términos legales vigentes. Así mismo, se evidencia que los enlaces de respuesta no corresponden a los servidores de atención actual.	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA
2-2026-29601	SI	NO	NO	NO	SI	La respuesta no cumple con los criterios de evaluación, dado que la respuesta emitida no atiende de manera concreta el contenido de la solicitud ciudadana y se responde fuera de términos.	DIRECCION GENERAL

2-2026-29405	SI	SI	SI	NO	SI	La respuesta no cumple con los criterios de evaluación, dado que el tiempo de respuesta excedió los términos legales vigentes.	GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION
2-2026-31252	SI	SI	SI	NO	SI	La respuesta no cumple con los criterios de evaluación, dado que el tiempo de respuesta excedió los términos legales vigentes.	SUBGERENCIA DE ANALISIS DE LA INFORMACION Y GESTION DEL CONOCIMIENTO

6. Conclusiones de los resultados

La evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas correspondiente a septiembre de 2026 permite concluir que la Agencia Atenea mantiene un desempeño favorable en la atención de las solicitudes, especialmente en el trato respetuoso hacia la ciudadanía y el adecuado manejo de los sistemas. Sin embargo, los hallazgos identificados evidencian aspectos que requieren atención para fortalecer la calidad integral de las respuestas.

La oportunidad continúa siendo el principal aspecto susceptible de mejora, debido a que persisten respuestas emitidas fuera de los términos legales establecidos. Esta situación pone de manifiesto la importancia de reforzar los mecanismos de seguimiento y control de las peticiones asignadas a las dependencias, con el fin de anticipar posibles vencimientos y garantizar una gestión oportuna.

Asimismo, los incumplimientos identificados en coherencia y claridad evidencian la necesidad de fortalecer la revisión del contenido de las respuestas antes de su emisión. En particular, se identificaron situaciones relacionadas con información desactualizada sobre los canales de atención y respuestas que no abordaron de manera concreta lo solicitado por la ciudadanía. Estos hallazgos resaltan la importancia de garantizar que las comunicaciones institucionales sean pertinentes, comprensibles y respondan de fondo a las peticiones recibidas.

Por otra parte, los resultados favorables en calidez y manejo del sistema reflejan prácticas que deben mantenerse, mientras que los aspectos identificados en los demás criterios constituyen oportunidades para fortalecer la gestión de las dependencias responsables y prevenir la recurrencia de los incumplimientos.

En conclusión, la mejora de la calidad de las respuestas debe orientarse no solo al cumplimiento de los términos legales, sino también a garantizar que la ciudadanía reciba información clara, actualizada y acorde con sus solicitudes. Para ello, resulta fundamental continuar con el seguimiento a los resultados de la evaluación y promover acciones preventivas que contribuyan al mejoramiento continuo del proceso de atención a la ciudadanía.

7. Análisis comparativo de los resultados entre agosto y septiembre de 2026

El análisis comparativo de los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas correspondientes a los meses de agosto y septiembre de 2026 evidencia un desempeño general favorable, aunque se presentaron variaciones en algunos de los criterios evaluados. Mientras que en agosto se analizaron 31 respuestas, en septiembre se evaluaron 30, observándose una disminución en los niveles de cumplimiento de coherencia, claridad y oportunidad, así como una mejora en el manejo del sistema y un resultado estable en calidez.

En los criterios de coherencia y claridad, se presentó una disminución frente a agosto, cuando ambos alcanzaron el 100 % de cumplimiento. En septiembre, la coherencia descendió al 93,33 %, con dos (2) casos de incumplimiento, mientras que la claridad registró un 96,67 %, con un (1) caso. Los hallazgos estuvieron relacionados con la inclusión de información desactualizada sobre los canales de atención y con una respuesta que no atendió de manera concreta la solicitud ciudadana. Estos resultados evidencian la necesidad de fortalecer la revisión del contenido de las comunicaciones antes de su emisión, con el fin de garantizar respuestas pertinentes, comprensibles y acordes con lo solicitado.

Por su parte, el criterio de calidez mantuvo un cumplimiento del 100 % en ambos periodos, lo que refleja la continuidad en el uso de un lenguaje respetuoso y adecuado en las respuestas emitidas por la Agencia. Este comportamiento constituye una fortaleza que debe mantenerse en el proceso de atención a la ciudadanía.

En relación con el criterio de oportunidad, se presentó una disminución de 3,77 puntos porcentuales, al pasar del 87,10 % en agosto al 83,33 % en septiembre. Asimismo, los casos de incumplimiento aumentaron de cuatro (4) a cinco (5). Este comportamiento evidencia que persisten dificultades en el cumplimiento de los términos legales de respuesta, por lo que resulta necesario fortalecer el seguimiento a las peticiones asignadas a las dependencias responsables, especialmente aquellas próximas a su vencimiento, para prevenir retrasos en su atención.

En contraste, el criterio de manejo del sistema presentó una mejora, al pasar del 96,77 % en agosto al 100 % en septiembre, sin registrarse incumplimientos en este último periodo. Mientras que en agosto se identificó un caso relacionado con la falta de actualización de la tipificación de una petición en Bogotá Te Escucha, en septiembre no se presentaron hallazgos en este criterio. Este resultado refleja un avance en el adecuado registro y gestión de la información, por lo que resulta importante mantener las prácticas que contribuyen a su cumplimiento.

En términos generales, la comparación evidencia que, si bien septiembre mantuvo resultados favorables, presentó una disminución en tres de los cinco criterios evaluados frente a agosto. La oportunidad continúa siendo el principal aspecto susceptible de mejora, mientras que los incumplimientos en coherencia y claridad ponen de manifiesto la importancia de fortalecer la

revisión de las respuestas antes de su emisión. Por otra parte, los resultados obtenidos en calidez y manejo del sistema reflejan fortalezas que deben conservarse. En consecuencia, se considera necesario priorizar las acciones de seguimiento a los términos legales y de verificación del contenido de las respuestas, con el propósito de prevenir la recurrencia de los hallazgos y fortalecer la calidad de la atención a la ciudadanía.

8. Recomendaciones

- Fortalecer en las dependencias responsables el seguimiento y control de los tiempos de respuesta, mediante la implementación de controles periódicos que permitan identificar con anticipación las peticiones próximas a vencer y adoptar oportunamente las acciones necesarias para garantizar su atención dentro de los términos legales establecidos.

- Reforzar con las dependencias responsables la importancia de gestionar oportunamente las peticiones asignadas, teniendo en cuenta que el criterio de oportunidad continúa presentando el menor porcentaje de cumplimiento, con un resultado del 83,33 %, por lo que se requiere mantener acciones orientadas a prevenir vencimientos y mejorar los tiempos de atención.

- Socializar con las dependencias involucradas los hallazgos identificados durante la evaluación, con el propósito de generar acciones preventivas y correctivas frente a las situaciones que originaron los incumplimientos y contribuir a evitar su recurrencia en periodos posteriores.

- Reforzar la revisión del contenido de las respuestas antes de su emisión, verificando que atiendan de manera clara, concreta y de fondo los asuntos planteados por la ciudadanía, con el propósito de prevenir incumplimientos en los criterios de coherencia y claridad.

- Mantener las buenas prácticas en calidez y manejo del sistema, criterios que alcanzaron el 100 % de cumplimiento, promoviendo el uso de un lenguaje respetuoso y el adecuado registro, clasificación y gestión de las peticiones en los sistemas.

- Socializar periódicamente los resultados de la evaluación con las dependencias responsables de las respuestas, haciendo especial énfasis en los casos que presentaron incumplimientos en oportunidad y en las situaciones relacionadas con la información complementaria suministrada, con el fin de fortalecer la calidad de las respuestas y promover una atención pertinente, oportuna y útil para la ciudadanía.

- Continuar con el seguimiento periódico a los resultados de la evaluación de calidad, mediante el análisis comparativo de los criterios evaluados, con el fin de identificar variaciones en el desempeño, verificar la efectividad de las acciones de mejora y fortalecer la atención a la ciudadanía.

VALIDACIÓN	NOMBRE	CARGO	FECHA
Elaboró	Tatiana Ximena Rojas García	Contratista Gerencia Gestión Corporativa	Tatiana Ximena Rojas García Firmado digitalmente por Tatiana Ximena Rojas García Fecha: 2026.10.08 19:04:56 -05'00'
Revisó	Lorena Patricia Fernández Pulido Amanda Carolina Maldonado Rincón	Contratista Gerencia Gestión Corporativa Contratista Gerencia Gestión Corporativa	Lorena Patricia Fernández Pulido Firmado digitalmente por Lorena Patricia Fernández Pulido Firmado digitalmente por Amanda Carolina Maldonado Rincón
Aprobó	Camilo Cardozo Cruz	Subgerente Gestión Administrativa	CARDOZO CRUZ CAMILO Firmado digitalmente por CARDOZO CRUZ CAMILO