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

# INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD

Subgerencia de Gestión Administrativa
Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía
Segundo Trimestre 2023

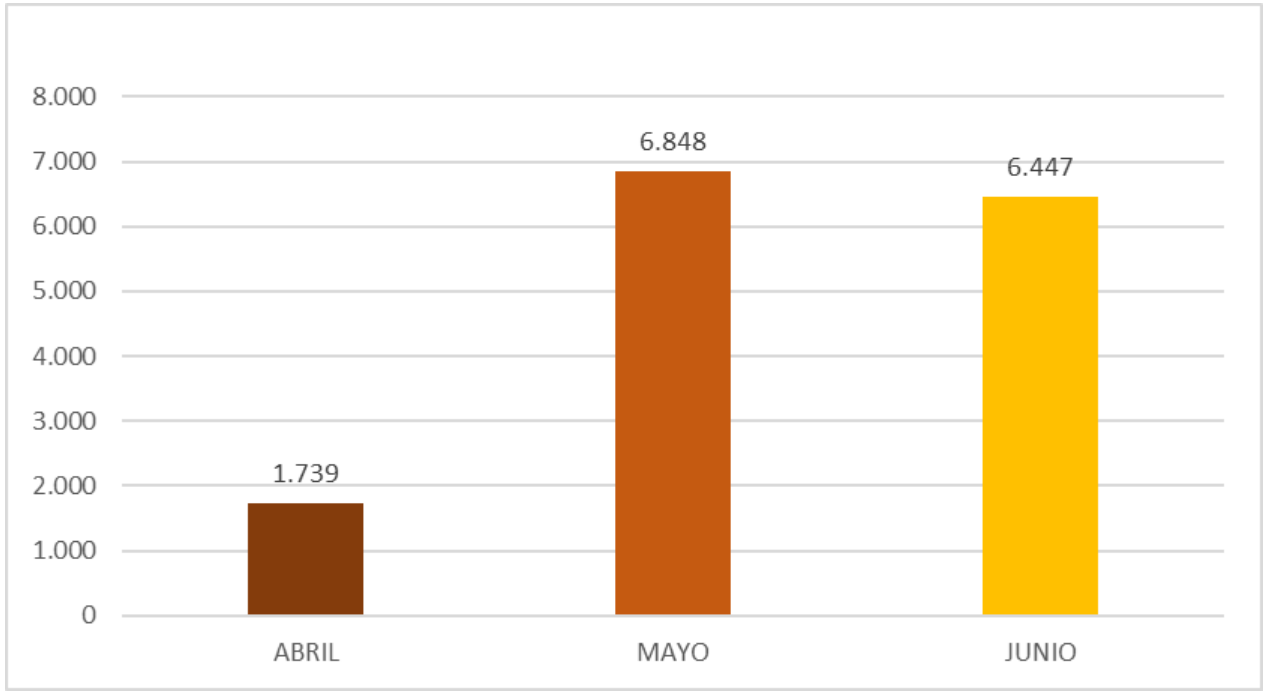
La BOGOTÁ que estamos construyendo

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

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

BOGOTÁ

# PQRSD Recibidas por mes




Fuente: Bases de gestión de PQRSD 2023 – Periodo 1 abril a 30 de junio 2023

Durante el periodo comprendido entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2023, la Agencia ATENEA recibió a través de los diferentes canales de atención dispuestos para la ciudadanía, un total de 15.034 PQRSD.

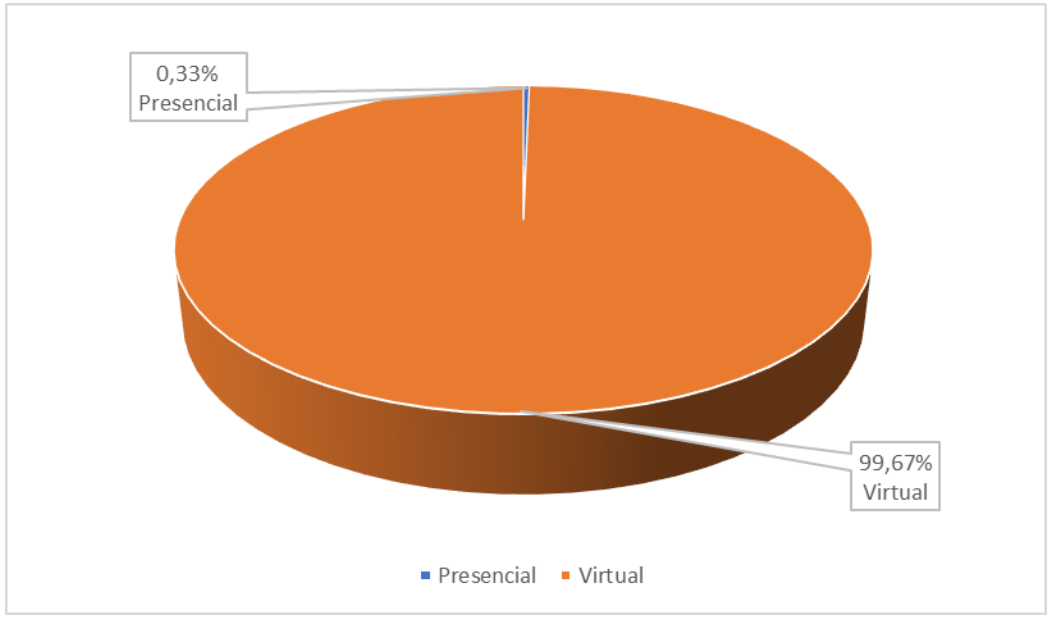
# PQRSD por Tipología

| TIPOLOGÍA | CANTIDAD | % |
|---|---|---|
| Derecho de petición de interés particular | 14.932 | 99,32% |
| Reclamo | 43 | 0,29% |
| Consulta | 32 | 0,21% |
| Derecho de petición de interés general | 12 | 0,08% |
| Queja | 9 | 0,06% |
| Denuncias por posibles actos de corrupción | 2 | 0,01% |
| Sugerencia | 2 | 0,01% |
| Solicitud de copia | 1 | 0,01% |
| Felicitación | 1 | 0,01% |
| TOTAL | 15034 | 100% |

Fuente: Bases de gestión de PQRSD 2023 – Periodo 1 abril a 30 de junio 2023

Teniendo en cuenta la clasificación de las PQRSD que recibe la Agencia Atenea, se identifica que los derechos de petición de interés particular, es la tipología que presenta un mayor porcentaje de los requerimientos, con un 99,32% del total de los requerimientos recibidos.

# Tipología por Canal de Atención




| CANAL | CANTIDAD |
|---|---|
| Presencial | 49 |
| Virtual | 14.985 |
| TOTAL | 15.034 |

Fuente: Bases de gestión de PQRSD 2023 – Periodo 1 abril a 30 de junio 2023

Para el segundo trimestre del año 2023, se identifica que el canal virtual (correo electrónico) es el medio por el cual se recibe el mayor número de PQRSD de la Agencia Atenea, registrando un total de 14.985, lo que equivale al 99,67% del total de requerimientos; mientras que el canal presencial a través de las ventanillas de radicación registró 49 solicitudes, que equivale al 0,33% de las PQRSD recibidas.

# PQRSD por Distribución de Dependencia/Área

| ÁREA RESPONSABLE | CANTIDAD | % |
|---|---|---|
| GERENCIA DE EDUCACIÓN POSMEDIA | 7.934 | 52,77% |
| PROCESO GESTION DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA | 5.584 | 37,14% |
| SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | 947 | 6,30% |
| SUBGERENCIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA | 330 | 2,20% |
| GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN | 119 | 0,79% |
| DIRECCIÓN GENERAL | 55 | 0,37% |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 26 | 0,17% |
| TESORERIA | 13 | 0,09% |
| GERENCIA DE ESTRATEGIA | 8 | 0,05% |
| SUBGERENCIA FINANCIERA | 6 | 0,04% |
| SUBGERENCIA DE ÁNALISIS DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO | 5 | 0,03% |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 4 | 0,03% |
| SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN | 2 | 0,01% |
| GERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA | 1 | 0,01% |
| **TOTAL** | **15.034** | **100%** |

Fuente: Bases de gestión de PQRSD 2023 – Periodo 1 abril a 30 de junio 2023

Teniendo en cuenta la distribución de PQRSD por las diferentes dependencias de la Agencia Atenea, se identifica que la Gerencia de Educación Posmedia es el área que registra el mayor porcentaje de requerimientos recibidos, equivalente al 52,77%.

# PQRSD por temas más reiterados

| TEMA | CANTIDAD | % |
|---|---|---|
| Apoyo de sostenimiento | 3.723 | 25% |
| Convocatoria JU5 | 2.679 | 18% |
| Convocatoria - Posmedia | 2.219 | 15% |
| Reclamaciones Convocatoria JU5 | 1.348 | 9% |
| Pasantías | 710 | 5% |
| Actualización datos personales - Posmedia | 607 | 4% |
| Cambio Programa o Carrera - Posmedia | 525 | 3% |
| Novedades Administrativas | 362 | 2% |
| Actualización Bancarización | 261 | 2% |
| Errores en plataforma o página | 163 | 1% |
| Otros | 2.437 | 16% |
| **TOTAL** | **15.034** | 100% |

Fuente: Bases de gestión de PQRSD 2023 – Periodo 1 abril a 30 de junio 2023

Los temas más reiterados que son recibidos en la Agencia Atenea, se relacionan con PQRSD asociadas con el Apoyo de Sostenimiento que ofrece la entidad a los beneficiarios (as) de las convocatorias de Jóvenes a la U, con un 25% del total de los requerimientos recibidos, seguido de temas asociados a la convocatoria llamada Jóvenes a la U5 con un 18%.

# Tiempo promedio de respuesta a PQRSD

| TIPOLOGÍA | DIAS LEGALES | PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA |
|---|---|---|
| Derecho de petición de interés particular | 15 | 12 |
| Derecho de petición de interés general | 15 | 15 |
| Consulta | 30 | 10 |
| Queja | 15 | 10 |
| Reclamo | 15 | 16 |
| Denuncias por posibles actos de corrupción | 15 | 9,5 |
| Sugerencia | 15 | 4,5 |
| Solicitud de copia | 10 | 1 |

Fuente: Bases de gestión de PQRSD 2023 – Periodo 1 abril a 30 de junio 2023

El tiempo promedio de respuesta a las PQRSD, relaciona el comparativo entre los días que la Entidad debe dar respuesta a la misma según el tipo de la solicitud y los términos establecidos en la Ley, con relación a los días en promedio en que se emitió la respuesta.

# Estado de la Gestión de las PQRSD

| ÁREA | ASIGNADOS | PENDIENTES POR GESTIÓN | ESTADO PENDIENTES GESTIÓN | |
|---|---|---|---|---|
| | | | POR FUERA DE TERMINOS | EN TERMINOS |
| GERENCIA DE EDUCACIÓN POSMEDIA | 7.934 | 1.852 | 565 | 1.287 |
| PROCESO GESTION DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA | 5.584 | 0 | 0 | 0 |
| SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | 947 | 125 | 0 | 125 |
| SUBGERENCIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA | 330 | 14 | 0 | 14 |
| GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN | 119 | 10 | 1 | 9 |
| DIRECCIÓN GENERAL | 55 | 25 | 0 | 25 |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 26 | 2 | 0 | 2 |
| TESORERIA | 13 | 3 | 0 | 3 |
| GERENCIA DE ESTRATEGIA | 8 | 4 | 0 | 4 |
| SUBGERENCIA FINANCIERA | 6 | 2 | 0 | 2 |
| SUBGERENCIA DE ÁNALISIS DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO | 5 | 1 | 1 | 0 |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 4 | 0 | 0 | 0 |
| SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN | 2 | 1 | 0 | 1 |
| GERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA | 1 | 0 | 0 | 0 |
| **TOTAL** | **15.034** | **2.039** | **567** | **1.472** |

Fuente: Bases de gestión de PQRSD 2023 – Periodo 1 abril a 30 de junio de 2023

Del total de las PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2023, se identifica que 2.039 se encuentran pendientes por gestionar, lo que equivale a un 13,5% del total de los requerimientos recibidos en el segundo trimestre del año 2023. De las solicitudes pendientes por gestionar, 567 se encuentran fuera de términos y 1.472 se encuentran en términos de Ley para dar respuesta.

# Recomendaciones

- Se recomienda a las dependencias/áreas de la Agencia que presentan PQRSD pendientes por dar respuesta o han generado respuestas extemporáneas, establecer acciones de mejora para dar cumplimiento a los términos de Ley y tener presente un plan de contingencia frente a radicaciones masivas de peticiones.

- Dar cierre de las PQRSD en la base de datos dispuesta por la Agencia, indicando la fecha de respuesta en el formato DD/MM/AAAA, lo anterior dado que, si no se realiza de esta manera no se podrán validar adecuadamente los tiempos de atención frente a las peticiones allegadas a la Agencia.

- Con el fin de gestionar de manera oportuna las solicitudes que recibe la Agencia Atenea, las dependencias de la Entidad, deben tener en cuenta los reportes de seguimiento a la gestión de correspondencia y PQRSD enviados de manera semanal por el proceso de gestión de servicio a la ciudadanía; en los cuales se indica el estado de gestión de cada requerimiento, relacionando la cantidad de solicitudes que se encuentran en términos, fuera de términos y próximas a vencer.

- Generar respuestas con criterios de oportunidad, claridad, calidez, coherencia y hacer uso correcto de las Bases de Gestión de correspondencia y PQRSD dispuestas por la Entidad.

- Continuar generando al interior de la Agencia, espacios de capacitación relacionados con la Ley 1755 de 2015, modalidades del derecho de petición y tiempos de respuesta.

# Canales de Atención

**Sede principal**
**Dirección:** Carrera 10 # 28-49. Torre A. Piso 26 y 27. Bogotá, Colombia

**Punto de Atención y Servicio a la Ciudadanía**
**Dirección**: Carrera 13A Nro. 28-38, Local 132 Parque Central Bavaria, Manzana 1.
**Horarios de atención al ciudadano:** Lunes a viernes 7:00a.m. a 4:30p.m.

**Teléfono conmutador:** +57 (601) 6660006

**Correo de contacto:** atencionalciudadano@agenciaatenea.gov.co

**Correo de notificaciones judiciales:** notificacionesjudiciales@agenciaatenea.gov.co

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

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

BOGOTÁ

¡Síguenos!

@AteneaBogota

@AgenciaAteneaBogota

@AgenciaAteneaBogota

@AgenciaAteneaBogota

@AgenciaAteneaBogota