

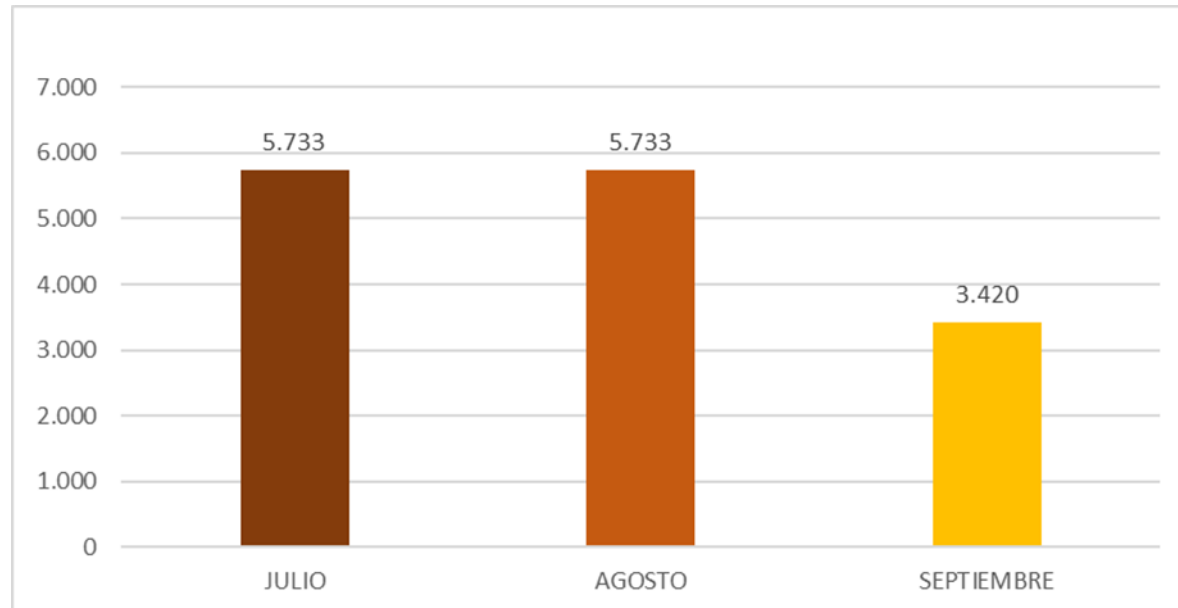
INFORME DE GESTIÓN DE PQRS

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

La **BOGOTÁ**
que estamos construyendo

La Agencia Atenea, tiene a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención:





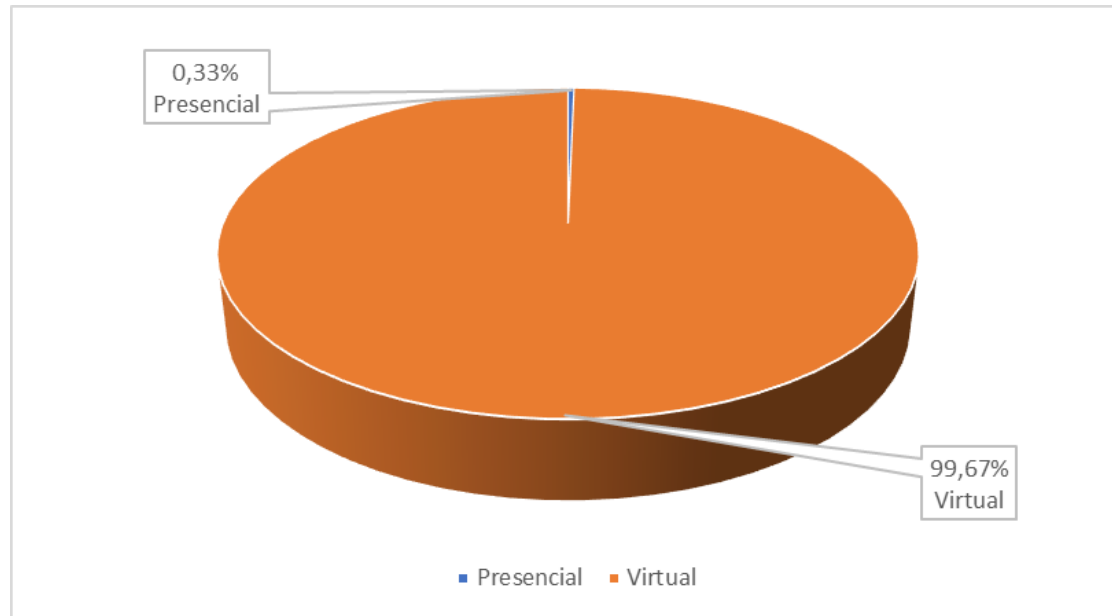
Fuente: Bases de gestión de PQRSD 2023 – Periodo 1 julio a 30 de septiembre 2023

Durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2023, la Agencia ATENEA recibió a través de los diferentes canales de atención dispuestos para la ciudadanía, un total de 14.886 PQRSD.

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	%
Derecho de petición de interés particular	14.775	99,25%
Derecho de petición de interés general	47	0,32%
Reclamo	24	0,16%
Solicitud de acceso a la información	18	0,12%
Consulta	15	0,10%
Denuncias por posibles actos de corrupción	4	0,03%
Queja	3	0,02%
TOTAL	14.886	100%

Fuente: Bases de gestión de PQRSD 2023 – Periodo 1 julio a 30 de septiembre 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 99,25% del total de los requerimientos recibidos.



CANAL	CANTIDAD
Presencial	49
Virtual	14.837
TOTAL	14.886

Fuente: Bases de gestión de PQRSD 2023 – Periodo 1 julio a 30 de septiembre 2023

Para el tercer trimestre del año 2023, se identifica que el canal virtual (correo electrónico y ventanilla única virtual de radicación - SIGA) es el medio por el cual se recibe el mayor número de PQRSD de la Agencia Atenea, registrando un total de 14.837, 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.

ÁREA RESPONSABLE	CANTIDAD	%
GERENCIA DE EDUCACIÓN POSMEDIA	7.144	47,99%
PROCESO GESTION DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	6.119	41,11%
SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	1.215	8,16%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	181	1,22%
GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	63	0,42%
DIRECCIÓN GENERAL	61	0,41%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	25	0,17%
SUBGERENCIA FINANCIERA	24	0,16%
TESORERIA	19	0,13%
SUBGERENCIA DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	11	0,07%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	7	0,05%
GERENCIA DE ESTRATEGIA	6	0,04%
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	6	0,04%
GERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	3	0,02%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	2	0,01%
TOTAL	14.886	100%

Fuente: Bases de gestión de PQRSD 2023 – Periodo 1 julio a 30 de septiembre 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 47,99%.

TEMA	CANTIDAD	%
Convocatoria - Posmedia	4.135	28%
Apoyo de sostenimiento	3.518	24%
Actualización datos personales - Posmedia	930	6%
Actualización Bancarización	1.348	9%
Pasantías	727	5%
Errores en plataforma o pagina	617	4%
Desistimientos	213	1%
Aplazamientos	110	1%
Cambio Universidad - Posmedia	53	0%
Convenios	39	0%
Otros	3.196	21%
TOTAL	14.886	100%

Fuente: Bases de gestión de PQRSD 2023 – Periodo 1 julio a 30 de septiembre 2023

Los temas más reiterados que son recibidos en la Agencia Atenea, se relacionan con PQRSD asociadas con las diferentes convocatorias lideradas por la Gerencia de Educación Posmedia, con un 28% del total de los requerimientos recibidos, seguido de temas asociados a los apoyos de sostenimiento con un 24%.

Tiempo promedio de respuesta a PQRSD

TIPOLOGÍA	DIAS LEGALES	PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA
Derecho de petición de interés particular	15	8,2
Derecho de petición de interés general	15	5
Consulta	30	2,4
Queja	15	7,6
Reclamo	15	9,5
Denuncias por posibles actos de corrupción	15	2
Solicitud de acceso a la información	15	6,2

Fuente: Bases de gestión de PQRSD 2023 – Periodo 1 julio a 30 de septiembre 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	7.144	529	7	522
PROCESO GESTION DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	6.119	1	0	1
SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	1.215	54	39	15
SUBGERENCIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	181	49	0	49
GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	63	9	0	9
DIRECCIÓN GENERAL	61	13	0	13
OFICINA ASESORA JURÍDICA	25	15	0	15
SUBGERENCIA FINANCIERA	24	5	1	4
TESORERIA	19	7	0	7
SUBGERENCIA DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	11	4	1	3
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	7	1	0	1
GERENCIA DE ESTRATEGIA	6	1	0	1
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	6	4	0	4
GERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	3	2	0	2
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	2	0	0	0
TOTAL	14.886	694	48	646

Fuente: Bases de gestión de PQRSD 2023 – Periodo 1 julio a 30 de septiembre de 2023

Del total de las PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2023, se identifica que, con corte al 30 de septiembre de 2023, 694 solicitudes se encontraban pendientes por gestionar, lo que equivale a un 4,7% del total de los requerimientos recibidos en el tercer trimestre del año 2023. De las solicitudes pendientes por gestionar, 48 se encontraban por fuera de términos y 646 se encuentran en términos de Ley para dar respuesta.

- 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.
- Finalizar las PQRSD registradas en el sistema de gestión de correspondencia SIGA, cuando ya se tenga radicado de salida; 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, así como del sistema de gestión de correspondencia SIGA.
- 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.



¡Síguenos!

