



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

# INFORME DE GESTIÓN DE PQRS

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

La **BOGOTÁ**  
que estamos construyendo



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

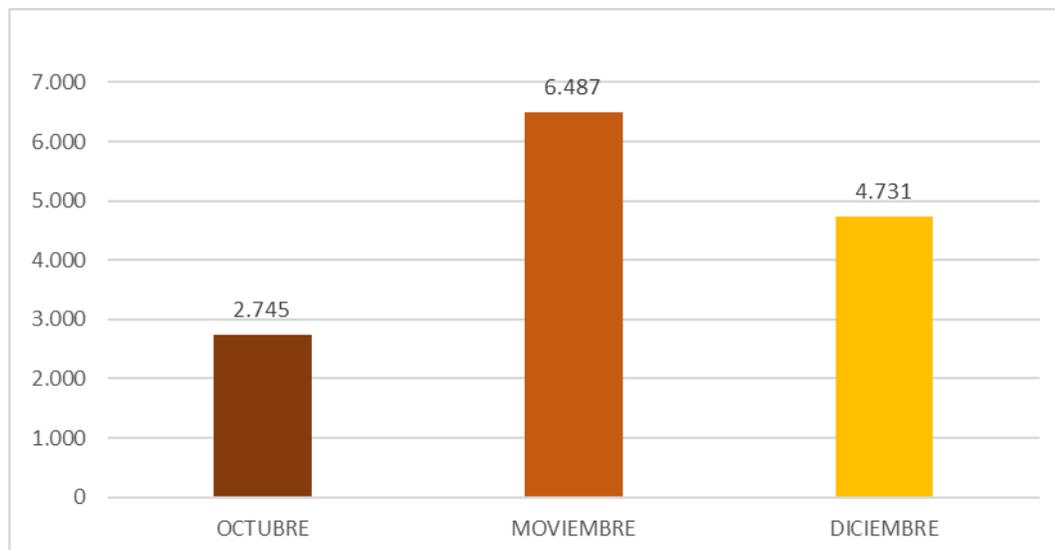


**ATENEA**  
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN  
SUPERIOR LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA



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





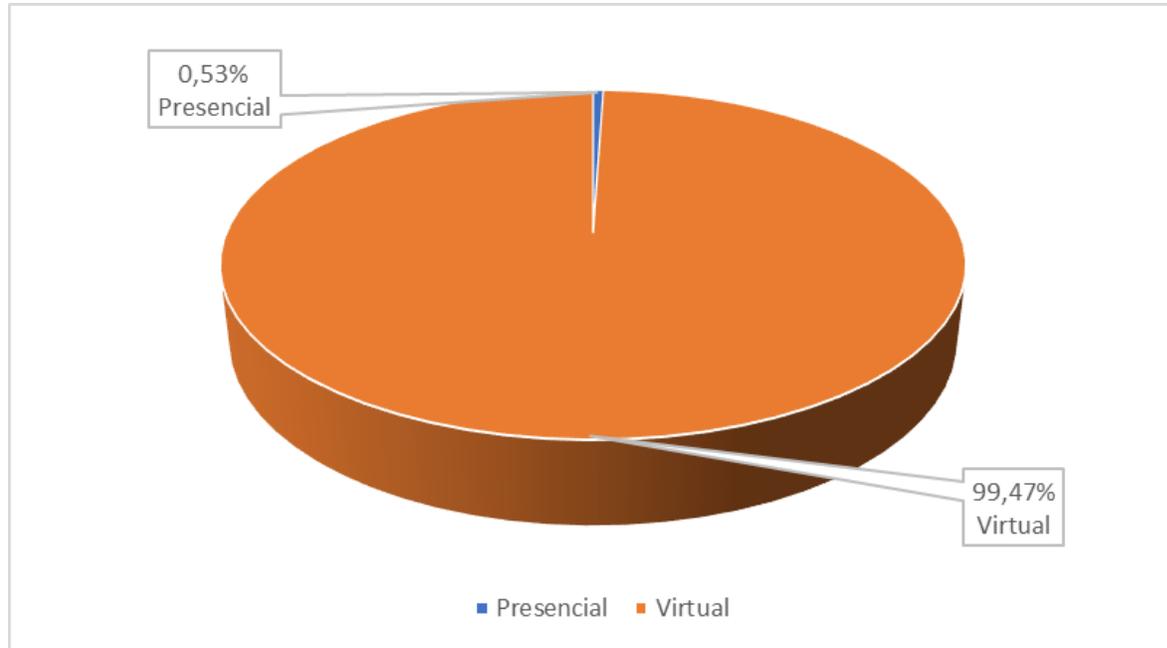
Fuente: SIGA – Periodo 1 octubre a 31 de diciembre 2023

Durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2023, la Agencia ATENEA recibió a través de los diferentes canales de atención dispuestos para la ciudadanía, un total de 13.963 PQRSD.

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	%
DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	13.850	99,19%
RECLAMO	64	0,46%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	4	0,03%
DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL	22	0,16%
QUEJA	14	0,10%
CONSULTA	4	0,03%
FELICITACION	3	0,02%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	2	0,01%
<b>TOTAL</b>	<b>13.963</b>	<b>100%</b>

Fuente: SIGA – Periodo 1 octubre a 31 de diciembre 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 99,05% del total de los requerimientos recibidos.



Fuente: SIGA – Periodo 1 octubre a 31 de diciembre 2023

CANAL	CANTIDAD
Presencial	74
Virtual	13.889
<b>TOTAL</b>	<b>13.963</b>

Para el cuarto 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 13.889, lo que equivale al 99,47% del total de requerimientos; mientras que el canal presencial a través de las ventanillas de radicación registró 74 solicitudes, que equivale al 0,53% de las PQRSD recibidas.

## PQRSD por Distribución de Dependencia/Área

ÁREA RESPONSABLE	CANTIDAD	%
GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA	6.305	45,16%
SERVICIO A LA CIUDADANIA	6.232	44,63%
SUBGERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	1.363	9,76%
GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	17	0,12%
SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA	13	0,09%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	12	0,09%
OFICINA JURIDICA	7	0,05%
DIRECCION GENERAL	3	0,02%
SUBGERENCIA DE ANALISIS DE LA INFORMACION Y GESTION DEL CONOCIMIENTO	5	0,04%
GERENCIA DE ESTRATEGIA	4	0,03%
SUBGERENCIA DE PLANEACION	1	0,01%
GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA	1	0,01%
<b>TOTAL</b>	<b>13.963</b>	<b>100%</b>

Fuente: SIGA – Periodo 1 octubre a 31 de diciembre 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 45,16%.

TEMA	CANTIDAD	%
APOYO DE SOSTENIMIENTO	4.220	30%
JÓVENES A LA U	3.516	25%
ERROR EN PLATAFORMA	2.015	14%
ACTUALIZACIÓN HOJA DE VIDA	1.895	14%
PASANTIAS	761	5%
INSTITUCIÓN EDUCACIÓN SUPERIOR - IES	678	5%
TODOS A LA U	669	5%
FONDO VÍCTIMAS DE CONFLICTO	84	1%
PLATAFORMA SICORE	75	1%
POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN	2	0%
OTROS	48	0%
<b>TOTAL</b>	<b>13.963</b>	<b>100%</b>

Fuente: SIGA – Periodo 1 octubre a 31 de diciembre 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 55% del total de los requerimientos recibidos, seguido de temas asociados a errores de la plataforma con un 14%.

# Tiempo promedio de respuesta a PQRSD

TIPOLOGÍA	DIAS LEGALES	PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA
DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	15	3,3
DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL	15	4,1
CONSULTA	30	14,75
QUEJA	15	7,41
RECLAMO	15	6,61
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	15	5
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	15	6

Fuente: SIGA – Periodo 1 octubre a 31 de diciembre 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 EDUCACION POSMEDIA	6.305	234	0	234
SERVICIO A LA CIUDADANIA	6.232	0	0	0
SUBGERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	1.363	4	0	4
GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	17	0	0	0
SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA	13	4	0	4
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	12	0	0	0
OFICINA JURIDICA	7	0	0	0
DIRECCION GENERAL	3	0	0	0
SUBGERENCIA DE ANALISIS DE LA INFORMACION Y GESTION DEL CONOCIMIENTO	5	0	0	0
GERENCIA DE ESTRATEGIA	4	0	0	0
SUBGERENCIA DE PLANEACION	1	0	0	0
GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA	1	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>13.963</b>	<b>243</b>	<b>0</b>	<b>243</b>

Fuente: SIGA – Periodo 1 octubre a 31 de diciembre 2023

Del total de las PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre de 2023, se identifica que, con corte al 31 de diciembre de 2023, 243 solicitudes se encontraban pendientes por gestionar, lo que equivale a un 1,7% del total de los requerimientos recibidos en el cuarto trimestre del año 2023. De las solicitudes pendientes por gestionar, ninguna esta por fuera de términos.

- 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 y en BTE, 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!

