



# ATENEA

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

## INFORME DE GESTIÓN PQRS III TRIMESTRE- 2025

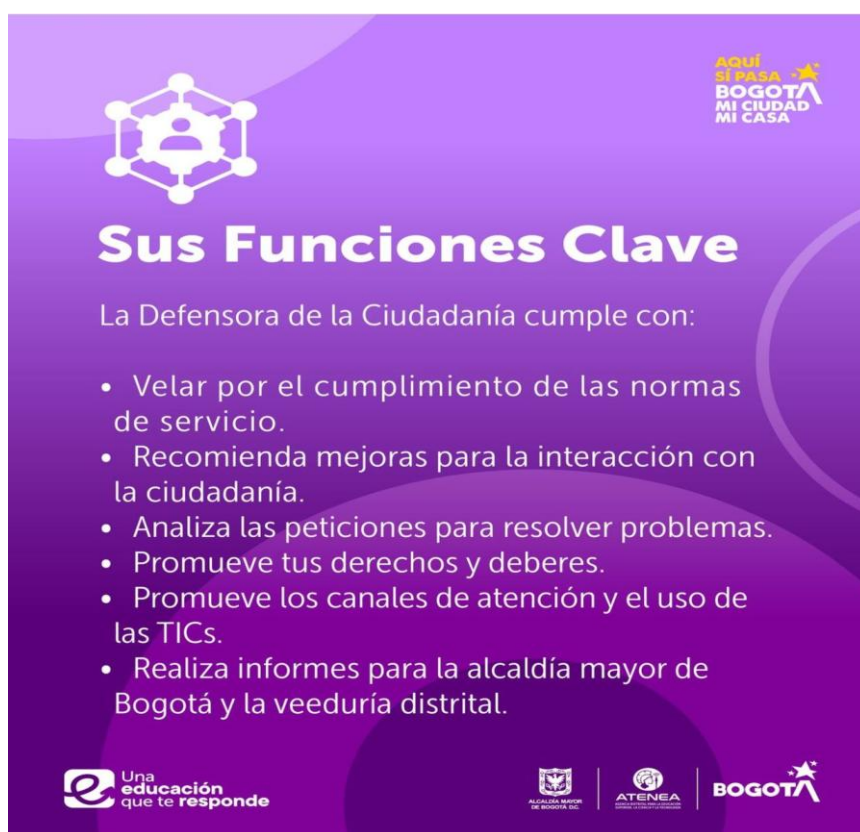


## 1. Introducción

El presente informe tiene como finalidad dar a conocer la gestión realizada por las distintas dependencias de la entidad a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) durante el tercer trimestre del año 2025. Lo anterior, en cumplimiento de la normativa vigente y en el marco del compromiso institucional con la mejora continua, la transparencia y la atención oportuna a la ciudadanía.

Este ejercicio de seguimiento y reporte permite identificar los avances alcanzados, así como detectar oportunidades de mejora y destacar buenas prácticas implementadas por las dependencias. Todo ello con el propósito de elevar la calidad en la prestación del servicio, promoviendo una gestión más eficiente, transparente y orientada al ciudadano.

En virtud de lo anterior, la Agencia Distrital para la Educación superior la Ciencia y la Tecnología cuenta con la figura del Defensor de la Ciudadanía, que tiene como propósito asegurar respuestas oportunas, claras y de calidad a los requerimientos de la ciudadanía, así como procurar que las quejas y reclamos sean debidamente atendidos y solucionados. Lo anterior en cumplimiento al Decreto 847 de 2019 y a la Circular 003 del 31 de julio del 2024, el cual describe los lineamientos para el desempeño de sus funciones.



**Sus Funciones Clave**

La Defensora de la Ciudadanía cumple con:

- Velar por el cumplimiento de las normas de servicio.
- Recomendamos mejoras para la interacción con la ciudadanía.
- Analiza las peticiones para resolver problemas.
- Promueve tus derechos y deberes.
- Promueve los canales de atención y el uso de las TICs.
- Realiza informes para la alcaldía mayor de Bogotá y la veeduría distrital.

Una educación que te responde | ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | ATENEA | BOGOTÁ MI CIUDAD MI CASA

## 2. Canales de Atención:

La Agencia Distrital para la Educación superior, la Ciencia y la Tecnología pone a disposición de la ciudadanía diversos canales de atención, con el fin de garantizar una comunicación permanente, transparente y eficaz. Estos medios permiten atender requerimientos, resolver inquietudes y fortalecer la participación ciudadana.

### 2.1 Canal presencial

#### Punto de Atención y Servicio a la Ciudadanía Fijo en la RedCADE:

##### SuperCADE CAD

Carrera 30 # 25 - 90

#### Horarios de atención al ciudadano:

Lunes a viernes 7:00a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua

Día prestación servicio	Punto de atención	Dirección
Lunes	Cade Kennedy	Carrera 78K # 36 - 55 Sur
Martes	SuperCade Bosa	Av . Calle 57 Sur R Sur N° 72D - 12
Miércoles	SuperCade Manitas	Carrera 18 L No. 70B - 50 Sur
Jueves	SuperCade Suba	Av. Calle 145 # 103B - 90
Viernes	SuperCade Engativá	Transversal 113B # 66 - 54

#### Sede Administrativa

Dirección: Carrera 10 # 28-49. Torre A. Piso 25, 26 y 27. Bogotá, Colombia.

### 2.2 Canal telefónico

#### Línea Atención al ciudadano:

Número: +57 (601) 666 0006

Horario de atención: lunes a viernes 7:00a.m. a 5:00 p.m. Jornada continua

### 2.3 Canal Escrito:

Radicación exclusiva para entidades públicas y entes de control:

[radicacionentidadespublicas@agenciaatenea.gov.co](mailto:radicacionentidadespublicas@agenciaatenea.gov.co)

Radicación general: formulario ventanilla única de radicación

<https://siga.agenciaatenea.gov.co/WebSigaPQR/#!/radicacionPQR>

E-mail exclusivo para notificaciones judiciales:

[notificacionesjudiciales@agenciaatenea.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@agenciaatenea.gov.co)

## 2.4 Canal Virtual

Chat web: <https://portalos.outsourcing.com.co:9617/>

Videollamada en lenguaje de señas colombianas: <https://portalos.outsourcing.com.co:9618/>

Portal Web: <https://www.agenciaatenea.gov.co/>

Chat Bot: <https://www.agenciaatenea.gov.co/>

WhatsApp: [https://api.whatsapp.com/send/?phone=573058217265&text&type=phone\\_number&app\\_absent=0](https://api.whatsapp.com/send/?phone=573058217265&text&type=phone_number&app_absent=0)

### Redes sociales Oficiales:

Facebook: [https://www.facebook.com/agenciaateneabog?locale=es\\_LA](https://www.facebook.com/agenciaateneabog?locale=es_LA)

TikTok: <https://www.tiktok.com/@agenciaateneabogota>

X: <https://twitter.com/AteneaBogota>

Instagram: <https://www.instagram.com/agenciaateneabogota/>

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/agenciaateneabogota>

YouTube: <https://youtube.com/@ContactoAgencia>

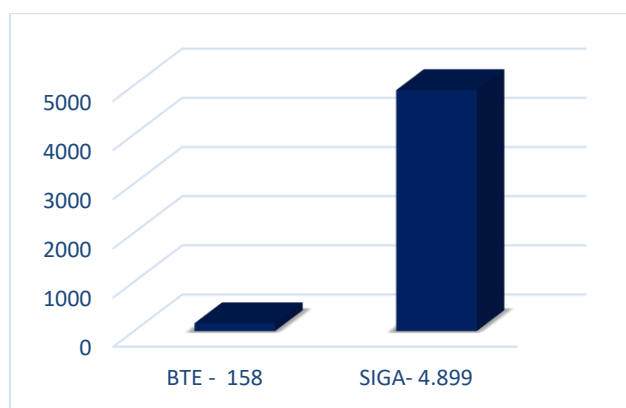
## 3. GESTIÓN DE PETICIONES III TRIMESTRE DE 2025

### 3.1. Peticiones recibidas III Trimestre 2025

En el tercer trimestre de 2025, la entidad recibió un total de **5.057** peticiones, de las cuales **158** peticiones ingresaron por el Sistema de Bogotá te Escucha - BTE, lo que representa el **3,12%** y **4.899** peticiones ingresaron por el Sistema de Gestión Documental SIGA, con una participación del **96,88%**.

Figura 1.

Peticiones recibidas III Trimestre 2025



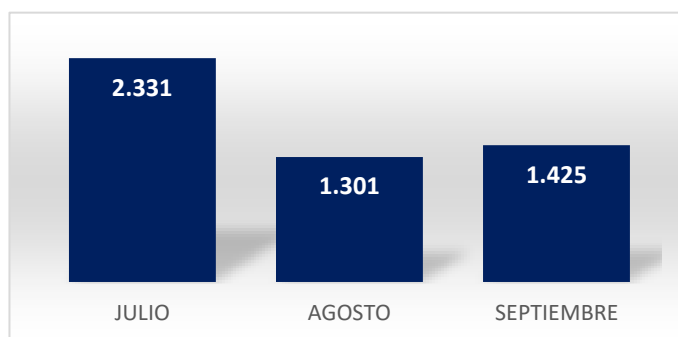
Fuente: Consolidado BTE y SIGA 2025 Agencia Atenea

### 3.2. Peticiones recibidas por mes – III Trimestre 2025

Del total de peticiones recibidas durante el tercer trimestre de 2025, el mes en que se recibieron el mayor número de ellas fue julio con 2.331 peticiones, que representa el 46,09%, seguido del mes de septiembre con 1.425 peticiones, representando el 25,73% y el mes con menor número de peticiones radicadas fue agosto con 1.301 peticiones con el 28,18%.

**Figura 2.**

**Peticiones por mes – III Trimestre de 2025**



**Fuente:** Consolidado BTE y SIGA 2025

**Tabla 1.**

**Peticiones por dependencia – III Trimestre de 2025**

TIPOLOGÍA	CANTIDAD
ÁREA RESPONSABLE	
GERENCIA DE EDUCACIÓN POSMEDIA	2.204
SUBGERENCIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	2.092
GERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	552
GERENCIA DE ESTRATEGIA	85
GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	62
SUBGERENCIA FINANCIERA	30
OFICINA JURÍDICA	21
SUBGERENCIA DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	6
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	3
DIRECCIÓN GENERAL	1
GRUPO TESORERÍA	1
<b>Total</b>	<b>5.057</b>

### 4. PQRSD Por Tipologías

Durante el tercer trimestre del año 2025, se registró el ingreso de un total de 5.057 PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) en el sistema de gestión documental de la entidad (SIGA). A continuación, se presenta la desagregación por tipología:

**Tabla 2.**
**Peticiones por tipología III Trimestre 2025**

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	%
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES PARTICULAR	5.031	99,49%
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES GENERAL	16	0,32%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	3	0,06%
CONSULTA	2	0,04%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	2	0,04%
QUEJA	1	0,02%
RECLAMO	1	0,02%
<b>Total</b>	<b>5.057</b>	<b>100%</b>

Fuente: Consolidado BTE y SIGA 2025

Por otra parte, del total de derechos de petición de interés particular recibidos en el tercer trimestre de 2025, el 43,63 % se remitió a la Gerencia de Educación Posmedia y a la Subgerencia de Gestión Administrativa, mientras que el 41,40 % correspondió a la Gerencia de Gestión Corporativa y el 10,95 % restante a otras dependencias.

**5. SUBTEMAS MÁS REITERADOS**

Los tres subtemas con mayor número de solicitudes Apoyo de sostenimiento (1.142), Fondos Educación Posmedia (1.078) y Jóvenes a la E (1.052) representan juntos más del 65 % del total (3.272 de 5.057)

**Tabla 3.**
**Subtemas más reiterados III trimestre de 2025**

SUBTEMAS	CANTIDAD
APOYO DE SOSTENIMIENTO	1.142
FONDOS EDUCACIÓN POSMEDIA	1.078
JÓVENES A LA U -E	1.052
ACTUALIZACIÓN HOJA DE VIDA	915
INSTITUCIÓN EDUCACIÓN SUPERIOR - IES	228
PASANTIAS	225
TODOS A LA U	174
ERROR EN PLATAFORMA	106
CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	72
FONDO VÍCTIMAS DE CONFLICTO	39
GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA	10
LA U EN TU COLEGIO	8
TRASLADO DE PETICIÓN POR COMPETENCIA	5
PLATAFORMA SICORE	2
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1
<b>Total</b>	<b>5.057</b>

Fuente: Consolidado BTE y SIGA 2025



## 6. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

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

**Tabla 4.**

**Peticiones promedio día de gestión III Trimestre 2025**

TIPOLOGÍA	Promedio de Días gestión
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	15,0
FELICITACIÓN	15,0
QUEJA	12,0
RECLAMO	11,0
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES PARTICULAR	10,5
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	10,0
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES GENERAL	9,8
<b>Total</b>	<b>10,5</b>

Fuente: Consolidado BTE y SIGA 2025

## 7. INDICADOR DE GESTIÓN PQRSD III TRIMESTRE 2025.

Durante el segundo trimestre del año (julio - septiembre), se recibieron un total de **5.057** PQRSD, las cuales fueron distribuidas y asignadas a las diferentes áreas responsables para su respectiva atención y resolución. A continuación, se presenta el resumen por área:

**Tabla 5.**

**Peticiones indicador de gestión III Trimestre 2025**

ÁREA	Valor Indicador
DIRECCIÓN GENERAL	N/A
TESORERIA	0,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	100,00%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	N/A
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	N/A
GERENCIA DE ESTRATEGIA	100,00%
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	N/A
SUB.GE. DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	N/A
SUB.GE. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	83,30%
GERENCIA DE EDUCACIÓN POSMEDIA	94,50%

GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	97,70%
GERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	99,90%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	96,90%
SUBGERENCIA FINANCIERA	100,00%
PROCESO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>97,47%</b>

Fuente: Consolidado BTE y SIGA 2025

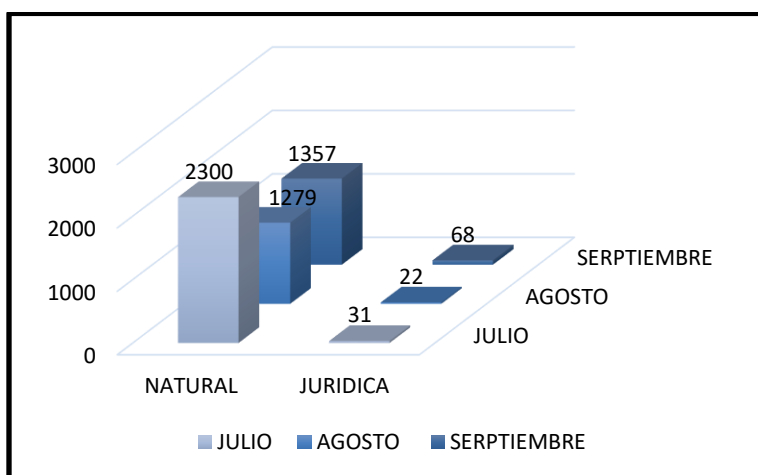
## 8. TIPO DE PETICIONARIO PQRSD III TRIMESTRE 2025.

Durante el segundo trimestre del año se recibieron un total de **5.057 PQRSD** (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias). Estas fueron interpuestas por los siguientes tipos de usuarios:

Figura 3.

### TIPO DE PETICIONARIO PQRSD – III Trimestre de 2025

- **Personas naturales:** 4.936 PQRSD (97,61%)
- **Personas jurídicas:** 121 PQRSD (2,39%)



Fuente: Consolidado BTE y SIGA 2025

## 9. CARACTERIZACIÓN CIUDADANA PQRSD III TRIMESTRE 2025.

En el tercer trimestre del año 2025, se identificaron:

- 52 ciudadanos caracterizados como víctimas del conflicto armado.
- 1 ciudadanos en situación de peligro inminente.
- 3 periodista menciona que se encuentra en el ejercicio de su actividad profesional.
- 2 primera infancia.

## 10. POR LOCALIDAD PQRSD III TRIMESTRE 2025.

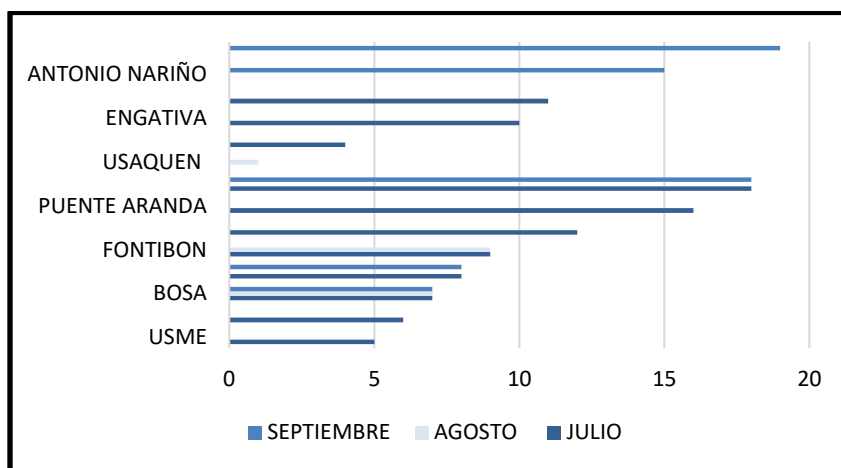
Durante el tercer trimestre de 2025, se ha identificado que localidades como Rafael Uribe (36),



Bosa (21) y Kennedy (16) registran el mayor número de solicitudes a la agencia ATENEA. En contraste, zonas como Usme y Usaquén presentan una menor frecuencia de estos casos.

**Figura 4.**

**POR LOCALIDAD PQRS – III Trimestre de 2025**



Fuente: Consolidado BTE y SIGA 2025

## 9. RECOMENDACIONES.

- Se recomienda a las dependencias/áreas de la Agencia que presentan PQRS 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 PQRS 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.
- Generar respuestas oportunas, claras, cálidas y coherentes, haciendo uso adecuado de las bases documentales elaboradas por las áreas misionales de la Agencia. Asimismo, garantizar el correcto manejo del Sistema de Gestión de Correspondencia y PQRS dispuesto por la Entidad, así como del sistema SIGA.
- Realizar validaciones internas por parte de cada uno de los líderes de los procesos, tomando como referencia los reportes diarios que son enviados como seguimiento preventivo en la verificación del estado y gestión de las PQRS que son radicadas en la Entidad y el cual es elaborado por parte de la Gerencia de Gestión Corporativa y enviado a cada uno de los referentes de Área.
- Por parte de los referentes de Área, verificar de manera permanente las asignaciones y la gestión realizada en SIGA y en BTE, en especial verificando la tipificación y estado de las PQRS, que le han sido asignadas a su Área.
- 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.

## 8. CONCLUSIONES.

Con el objetivo de garantizar una gestión oportuna y eficiente de las solicitudes recibidas por la Agencia Atenea, se recuerda a todas las dependencias la importancia de atender y dar seguimiento continuo a los reportes de seguimiento preventivo enviados semanalmente por la Gerencia de Gestión Corporativa.

Adicionalmente, se emiten alertas diarias que informan sobre:

- PQR que vencen en el día.
- Solicitudes pendientes de cierre en los aplicativos BTE y SIGA.

Estas herramientas de seguimiento permiten a cada área identificar oportunamente los requerimientos críticos, facilitando la implementación de acciones correctivas que contribuyan al cumplimiento de los tiempos establecidos y a una atención de calidad a la ciudadanía.

Se hace un llamado a las dependencias a revisar y actuar sobre esta información de forma diaria y prioritaria, asegurando una respuesta oportuna y eficaz frente a las solicitudes de los ciudadanos.

VALIDACIÓN	NOMBRE	CARGO	FECHA
<b>Elaboró</b>	Wilmar Alejandro Vélez García	Contratista Subgerencia Gestión Administrativa	
<b>Revisó</b>	Amanda Carolina Maldonado Rincón	Contratista Subgerencia Gestión Administrativa	
<b>Aprobó</b>	Camilo Cardozo Cruz	Subgerente Gestión Administrativa	