



# ATENEA

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

## INFORME MENSUAL CALIDAD DE RESPUESTAS - ENERO 2026

## 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

- Medir los resultados obtenidos
- permitiendo implementar las acciones de mejora necesarias.
- Responder con calidad las peticiones ciudadanas
- Definir los criterios de evaluación para medir la calidad de las respuestas a PQR generadas por la Agencia.

## 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 enero 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 1940 respuestas a PQRSD registradas ante la Agencia

**Tabla 1. Consolidado respuestas generadas en el mes de enero de 2026**

DEPENDENCIAS	RADICADOS
SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA	1197
GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA	408
GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA	269
GERENCIA DE ESTRATEGIA	31
SUBGERENCIA DE ANALISIS DE LA INFORMACION Y GESTION DEL CONOCIMIENTO	26
OFICINA JURIDICA	5
GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	2
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES	1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1
<b>Total</b>	<b>1940</b>

Fuente: Reporte SIGA enero 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 39 casos, los cuales fueron evaluados de manera detallada frente a los atributos de calidad.

**Tabla 2. Muestra PQR evaluadas en el mes de enero del 2026**

No. PETICIÓN	MANEJO DEL SISTEMA	COHERENCIA	CLARIDAD	OPORTUNIDAD	CALIDEZ	OBSERVACIÓN	DEPENDENCIA QUE EMITIÓ RESPUESTA
2-2026-2416	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-1225	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-2562	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-2600	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-2766	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-2636	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-2902	SI	SI	SI	SI	NO	Se evidencia que la respuesta emitida no cumple con los criterios de calidez requeridos.	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-3083	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-3112	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-3219	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-3441	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-3594	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-3031	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-1114	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-2245	SI	SI	SI	SI	NO	Se evidencia que la respuesta emitida no cumple con los criterios de calidez requeridos.	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-2302	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA

2-2026-2449	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-1211	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-2510	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-1085	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA
2-2026-2199	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA
2-2026-2355	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA
2-2026-2732	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA
2-2026-2798	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA
2-2026-1311	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-2388	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-1751	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-1963	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-2863	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-2157	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-2648	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA
2-2026-545	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-2623	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-2622	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-1727	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-1846	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-1818	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA

2-2026-1496	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE ESTRATEGIA
2-2026-1535	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE ANALISIS DE LA INFORMACION Y GESTION DEL CONOCIMIENTO

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

Como resultado del análisis aplicado a la muestra, se evidenció un alto nivel de cumplimiento en los atributos de calidad evaluados, destacándose un 100,00 % de cumplimiento en los criterios de manejo del sistema, coherencia, oportunidad y claridad, lo cual refleja una atención alineada con los estándares establecidos para la gestión de peticiones ciudadanas.

En cuanto al atributo de calidez, alcanzó un 94,44% del cumplimiento, evidenciando oportunidades de mejora en la creación de la respuesta.

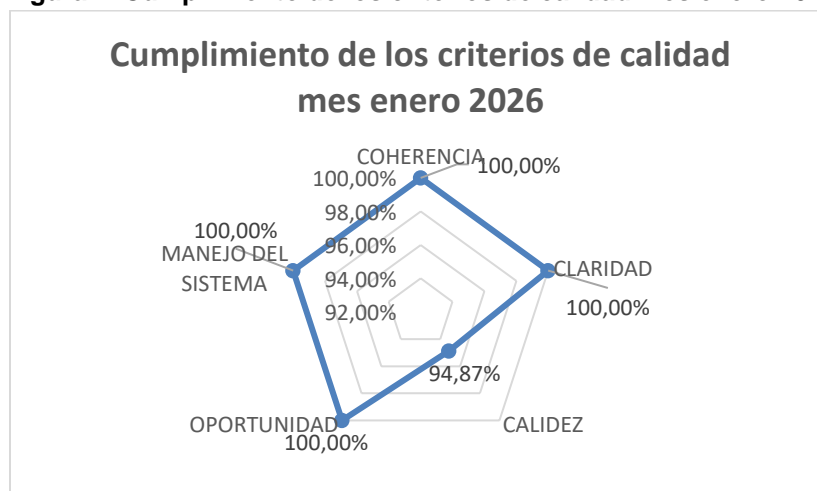
**Tabla 3. Consolidado resultados evaluación de calidad mes de enero de 2026**

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple
39	0	39	0	37	2	39	0	39	0
100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	94,87%	5,13%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%

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

Del total de respuestas analizadas, el 100% cumple con los criterios de coherencia, el 100,00% cumple con los criterios de claridad, el 94,87% cumple con los criterios de calidez, el 100,00% cumple con los criterios de oportunidad y el 100,00% con los criterios de Manejo del sistema.

**Figura 1. Cumplimiento de los criterios de calidad mes enero 2026**



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

## 5.1 Análisis de las respuestas

Derivado del análisis efectuado, se presentan a continuación las principales afectaciones observadas en el periodo evaluado.

No. PETICIÓN	MANEJO DEL SISTEMA	COHERENCIA	CLARIDAD	Oportunidad	CALIDEZ	OBSERVACIÓN
2-2026-2902	SI	SI	SI	SI	NO	Se evidencia que la respuesta emitida no cumple con los criterios de calidez requeridos.
2-2026-2245	SI	SI	SI	SI	NO	Se evidencia que la respuesta emitida no cumple con los criterios de calidez requeridos.

## 6. Conclusiones

El porcentaje de calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas por parte de la Agencia ATENEA evidenció un alto nivel de cumplimiento en los criterios de evaluación establecidos, alcanzando un 100 % en los atributos de coherencia, claridad, oportunidad y manejo del sistema y un 94,87 % en calidez. Estos resultados demuestran que la gran mayoría de las respuestas analizadas cumplieron de manera integral con los atributos exigidos en la normativa distrital para la atención al ciudadano.

Este desempeño refleja un compromiso institucional sólido con la prestación de un servicio público eficiente y de calidad, caracterizado por respuestas claras, pertinentes y correctamente gestionadas en el sistema, así como por un trato respetuoso hacia la ciudadanía.

En relación con el criterio de calidez, se identificaron dos (2) casos en los que, si bien se evidenció saludo y cierres adecuados, el desarrollo del contenido no incorporó suficientes elementos de lenguaje empático que reforzaran la cercanía y comprensión frente a la situación planteada por el ciudadano.

No obstante, este hallazgo corresponde a situaciones puntuales que no afectan de manera significativa el desempeño general del proceso, y constituyen oportunidades de mejora orientadas a fortalecer el enfoque comunicativo en el contenido de las respuestas y el control de los tiempos de gestión, contribuyendo así al mejoramiento continuo del servicio brindado a la ciudadanía.

VALIDACIÓN	NOMBRE	CARGO	FECHA
<b>Elaboró</b>	Tatiana Ximena Rojas García	Contratista Gerencia Gestión Corporativa	
<b>Revisó</b>	Lorena Patricia Fernández Pulido Amanda Carolina Maldonado Ricón	Contratista Gerencia Gestión Corporativa Contratista Gerencia Gestión Corporativa	
<b>Aprobó</b>	Camilo Cardozo Cruz	Subgerente Gestión Administrativa	