



ATENEA

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

INFORME MENSUAL CALIDAD DE RESPUESTAS - FEBRERO 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 febrero 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:

- 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.
- 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.
- El gestor documental de la Gerencia Corporativa, consolida los resultados y genera el informe mensual.
- 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 1884 respuestas a PQRSD registradas ante la Agencia

Tabla 1. Consolidado respuestas generadas en el mes de febrero de 2026

DEPENDENCIAS	RADICADOS
SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA	1160
GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA	420
GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA	268
GERENCIA DE ESTRATEGIA	11
SUBGERENCIA DE ANALISIS DE LA INFORMACION Y GESTION DEL CONOCIMIENTO	11
OFICINA JURIDICA	9
GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	2
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2
SUBGERENCIA FINANCIERA	1
Total	1884

Fuente: Reporte SIGA febrero 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 38 casos, los cuales fueron evaluados de manera detallada frente a los atributos de calidad.

Tabla 2. Muestra PQR evaluadas en el mes de febrero de 2026

No. PETICIÓN	MANEJO DEL SISTEMA	COHERENCIA	CLARIDAD	OPORTUNIDAD	CALIDEZ	OBSERVACIÓN	DEPENDENCIA QUE EMITIÓ RESPUESTA
2-2026-2800	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-4159	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-4730	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-4844	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-4921	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-5017	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-5069	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-5094	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-5147	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-5229	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-5308	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-5391	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-6519	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-3718	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA
2-2026-3139	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA

2-2026-4114	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA
2-2026-5274	SI	SI	SI	NO	SI	La respuesta fue emitida fuera de los términos legales establecidos para la atención de peticiones ciudadanas.	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA
2-2026-5037	SI	SI	NO	NO	SI	La respuesta fue emitida fuera de los términos legales y no da respuesta clara a lo solicitado por el ciudadano.	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA
2-2026-5136	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA
2-2026-4794	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA
2-2026-4952	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA
2-2026-3824	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-5134	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-4985	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-5135	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-3822	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-2781	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-2683	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-3016	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA

2-2026-2914	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-2996	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-3073	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-3272	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-3119	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-3037	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-2786	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-5087	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-4745	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA

Fuente: Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas mes de febrero 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 y calidez, lo cual refleja una atención alineada con los estándares establecidos para la gestión de peticiones ciudadanas.

Respecto al criterio de claridad, se observa un cumplimiento del 97,37%, con 37 respuestas que cumplen y 1 que no cumple (2,63%). Esto sugiere que, en la gran mayoría de los casos, las respuestas se presentan de forma comprensible y estructurada; sin embargo, se identifica la necesidad de fortalecer la redacción en algunos casos puntuales para evitar posibles ambigüedades o dificultades de comprensión por parte de los ciudadanos.

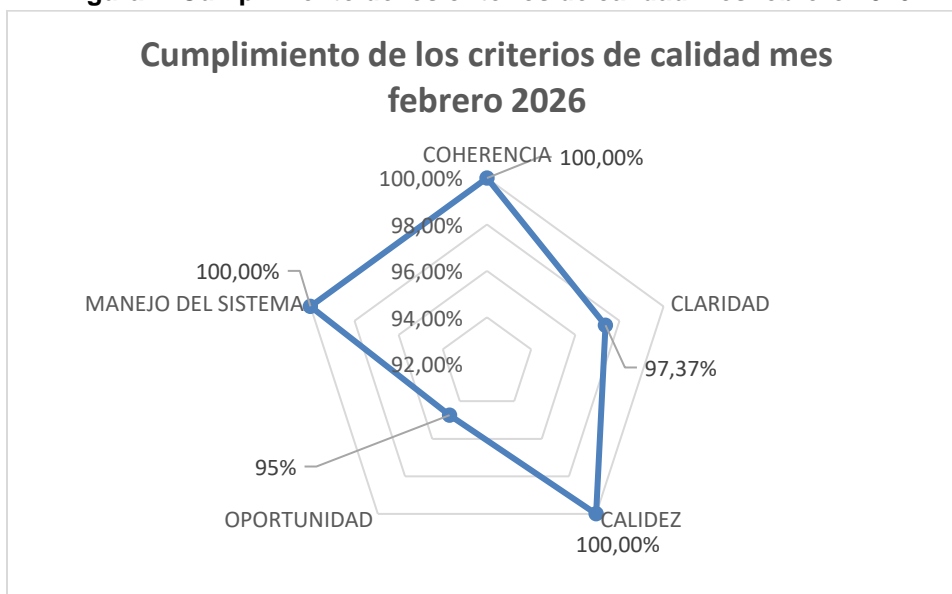
Para el criterio de oportunidad, el resultado refleja un 94,74% de cumplimiento, con 36 respuestas oportunas y 2 casos (5,26%) en los que no se cumplió plenamente con este aspecto. Este resultado indica un buen nivel de gestión en los tiempos de respuesta; no obstante, es importante continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento para evitar retrasos en algunos casos.

Tabla 3. Consolidado resultados evaluación de calidad mes de febrero de 2026

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple
38	0	37	1	30	0	28	0	30	0
100,00%	0,00%	97,37%	2,63%	100,00%	0,00%	94,74%	5,26%	100,00%	0,00%

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

Figura 1. Cumplimiento de los criterios de calidad mes febrero 2026



Fuente: Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas mes de febrero 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
2-2026-5274	SI	SI	SI	NO	SI	La respuesta fue emitida fuera de los términos legales establecidos para la atención de peticiones ciudadanas.
2-2026-5037	SI	SI	NO	NO	SI	La respuesta fue emitida fuera de los términos legales y no da respuesta clara a lo solicitado por el ciudadano.

6. Conclusiones

El porcentaje de calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas por parte de la entidad durante el mes de febrero de 2026 evidenció un alto nivel de cumplimiento en los criterios de evaluación establecidos, alcanzando un 100% en los atributos de coherencia, calidez y manejo del sistema, un 94,74% en claridad y un 94,74% en oportunidad. Estos resultados demuestran que la gran mayoría de las respuestas

analizadas cumplieron de manera integral con los atributos exigidos en la normativa vigente para la atención al ciudadano.

Este desempeño refleja un compromiso institucional con la prestación de un servicio público eficiente y de calidad, caracterizado por respuestas pertinentes frente a las solicitudes ciudadanas, redactadas en un lenguaje respetuoso y gestionadas adecuadamente a través de los sistemas institucionales establecidos.

En relación con el criterio de claridad, se identificó un (1) caso en el que la respuesta no presentó la suficiente precisión o estructura en la información suministrada, lo que puede generar dificultades en la comprensión por parte del ciudadano. De igual manera, en el criterio de oportunidad se evidenciaron dos (2) casos en los que no se cumplió plenamente con este atributo, asociados al manejo de los tiempos establecidos para la gestión de la respuesta.

No obstante, estos hallazgos corresponden a situaciones puntuales que no afectan de manera significativa el desempeño general del proceso, y constituyen oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la claridad en la redacción de las respuestas y el seguimiento a los tiempos de gestión, contribuyendo así al mejoramiento continuo del servicio brindado a la ciudadanía.

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