ATENEA

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

INFORME MENSUAL CALIDAD DE RESPUESTAS – MARZO 2026

Una educación que te responde

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

BOGOTÁ

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 marzo 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 2060 respuestas a PQRSD registradas ante la Agencia

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

DEPENDENCIAS	RADICADOS
SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA	1183
GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA	526
GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA	339
OFICINA JURIDICA	5
GERENCIA DE ESTRATEGIA	2
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2
GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	1
DIRECCION GENERAL	1
SUBGERENCIA DE ANALISIS DE LA INFORMACION Y GESTION DEL CONOCIMIENTO	1
Total	**2060**

Fuente: Reporte SIGA marzo 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 41 casos, los cuales fueron evaluados de manera detallada frente a los atributos de calidad.

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

No. PETICIÓN	MANEJO DEL SISTEMA	COHERENCIA	CLARIDAD	OPORTUNIDAD	CALIDEZ	OBSERVACIÓN	DEPENDENCIA QUE EMITIÓ RESPUESTA
2-2026-5569	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-5788	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-5908	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-5503	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-5522	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-6162	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-5954	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-6576	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-6688	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-6749	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-6762	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-6298	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-6803	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-9925	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-6844	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA

2-2026-6880	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-9416	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-9787	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-9647	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-9501	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-9455	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-9738	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-9581	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-9690	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA
2-2026-6377	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-6535	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-7038	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-7117	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-9082	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-9166	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-7157	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA

2-2026-8965	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-8936	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-8910	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-9011	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA
2-2026-9910	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA
2-2026-9836	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA
2-2026-9837	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA
2-2026-9838	SI	SI	SI	SI	SI	La respuesta cumple con los criterios de evaluación	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA
2-2026-5662	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
2-2026-5427	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 marzo 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, calidad y calidez, lo cual refleja una atención alineada con los estándares establecidos para la gestión de peticiones ciudadanas.

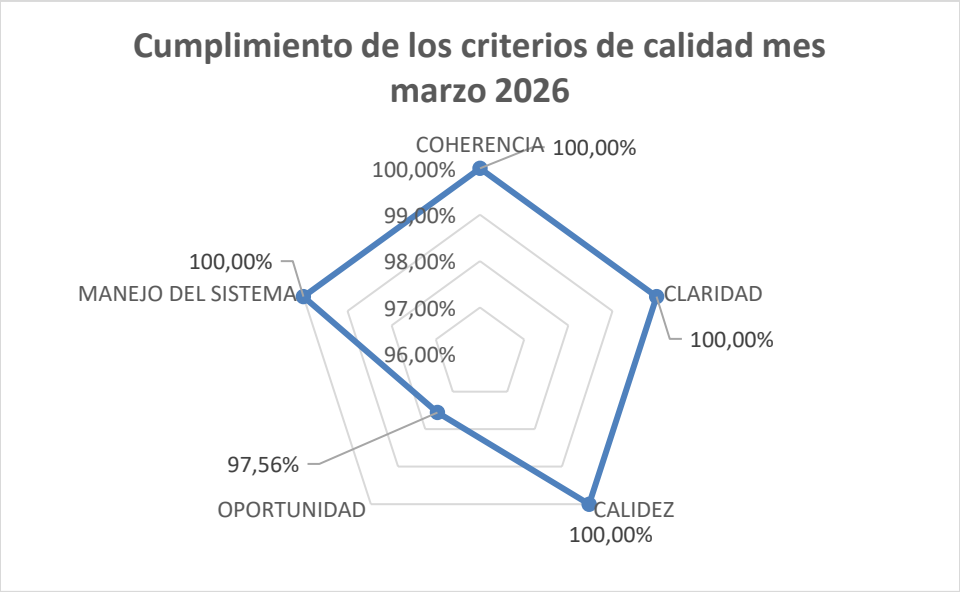
Respecto a el criterio de oportunidad, el resultado refleja un 97,56% de cumplimiento, con 40 respuestas oportunas y 1 caso (2,44%) en el que no se cumplió plenamente con este aspecto. Este resultado indica un buen nivel de gestión en los tiempos de respuesta; no obstante, es importante continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento para evitar retrasos en algunos casos.

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

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple
41	0	41	0	41	0	40	1	41	0
100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	97,56%	2,44%	100,00%	0,00%

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

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



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

5.1 Análisis de las respuestas

Derivado del análisis efectuado, se presentan a continuación la principal afectación observada en el periodo evaluado.

No. PETICIÓN	MANEJO DEL SISTEMA	COHERENCIA	CLARIDAD	OPORTUNIDAD	CALIDEZ	OBSERVACIÓN	DEPENDENCIA QUE EMITIÓ RESPUESTA
2-2026-5662	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

6. Conclusiones

El porcentaje de calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas por parte de la entidad durante el mes de marzo de 2026 evidenció un alto nivel de cumplimiento en los criterios de evaluación establecidos, alcanzando un 100% de cumplimiento en

coherencia, claridad, calidez y manejo del sistema, y un 97,56% en el criterio de oportunidad. Estos resultados reflejan que la totalidad de las respuestas evaluadas cumplen con los estándares de calidad definidos para la atención a la ciudadanía, garantizando información pertinente, comprensible y gestionada adecuadamente a través de los canales institucionales.

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 oportunidad, se identificó un (1) caso puntual en el que no se cumplió con los tiempos establecidos para la emisión de la respuesta. Si bien esta situación tiene un impacto mínimo en el resultado general, representa una oportunidad de mejora en el seguimiento y control de los tiempos de gestión.

En términos generales, los resultados obtenidos consolidan un nivel sobresaliente en la calidad de la atención brindada, y permiten orientar acciones específicas que contribuyan a mantener los estándares alcanzados y avanzar hacia el cumplimiento total de todos los criterios evaluados.

VALIDACIÓN	NOMBRE	CARGO	FECHA
Elaboró	Tatiana Ximena Rojas García	Contratista Gerencia Gestión Corporativa	Tatiana Ximena Rojas García — Firmado digitalmente por Tatiana Ximena Rojas García Fecha: 2026.04.13 11:58:08 -05'00'
Revisó	Lorena Patricia Fernández Pulido Amanda Carolina Maldonado Ricón	Contratista Gerencia Gestión Corporativa Contratista Gerencia Gestión Corporativa	Lorena Patricia Fernández Pulido — Firmado digitalmente por Lorena Patricia Fernández Pulido Firmado digitalmente por Amanda Carolina Maldonado Rincón
Aprobó	Camilo Cardozo Cruz	Subgerente Gestión Administrativa	CARDOZO CRUZ CAMILO — Firmado digitalmente por CARDOZO CRUZ CAMILO