

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

**CARACTERIZACIÓN CIUDADANA Y GRUPOS DE VALOR DE LA AGENCIA  
DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA**

**GERENCIA DE ESTRATEGIA**

**MARZO 2023  
BOGOTÁ D.C**

## Tabla de contenido

<b>Introducción .....</b>	<b>2</b>
<b>Objetivo general.....</b>	<b>4</b>
<b>Objetivos específicos.....</b>	<b>4</b>
<b>Alcance .....</b>	<b>4</b>
<b>Definiciones .....</b>	<b>5</b>
<b>1. Variables.....</b>	<b>7</b>
1.1. Variables Gerencia de Educación Posmedia .....	9
1.2. Variables Gerencia de Ciencia, Tecnología e Innovación .....	10
<b>2. Uso de canales- Canales de atención a la ciudadanía .....</b>	<b>11</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>13</b>
<b>Referencias legales .....</b>	<b>14</b>

## Lista de ilustraciones

ILUSTRACIÓN 1.NIVEL Y VARIABLE POR GRUPO DE VALOR GERENCIA DE EDUCACIÓN POSMEDIA .....	10
ILUSTRACIÓN 2.NIVEL Y VARIABLE POR GRUPO DE VALOR GERENCIA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN .....	11
ILUSTRACIÓN 3.LOCAL SERVICIO A LA CIUDADANÍA ATENEA.....	12

## Lista de Tablas

TABLA 1. VARIABLES DEFINIDAS POR LA FUNCIÓN PÚBLICA PARA PERSONA NATURAL	7
TABLA 2. VARIABLES DEFINIDAS POR LA FUNCIÓN PÚBLICA PARA PERSONA JURÍDICA	8

## **Introducción**

Atendiendo a la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, establecida en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, que busca que las entidades agilicen, flexibilicen su operación para fomentar y facilitar una efectiva participación ciudadana en su ciclo de planeación, gestión y evaluación, fortaleciendo la relación entre el Estado con el ciudadano y generando un mayor valor público en la gestión; la Agencia Distrital para la Educación Superior formula la estrategia de Participación Ciudadana, siendo este documento de caracterización ciudadana y grupos de valor el primer paso, donde se identifican los ciudadanos y los temas de mayor interés. (Función Pública, s.f)

La Agencia Distrital para la Educación Superior, prioriza el tema de participación ciudadana, siendo este un pilar para la mejora continua y la construcción de programas y proyectos que privilegien los intereses de la ciudadanía.

## **Objetivo general**

Identificar las características de los grupos de valor de la entidad, con las variables establecidas por las áreas misionales, como insumo para la consolidación de la estrategia de participación.

## **Objetivos específicos**

1. Establecer las variables para la caracterización de la ciudadanía priorizadas por las áreas misionales
2. Agrupar la ciudadanía según características similares, que permitan la recolección de información por cada grupo de valor.
3. Identificar los canales de atención que dispone la entidad para los grupos de valor y ciudadanía

## **Alcance**

El documento busca realizar la caracterización de los grupos de valor que guardan relación directa con la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología Atenea.

## Definiciones

- **Agencia de Cooperación Internacional:** " Son organizaciones gubernamentales o no gubernamentales que comprenden todas las modalidades concesionales de ayuda y colaboración entre los países, contribuyen a procesos de desarrollo mediante la transferencia de recursos técnicos y financieros entre diversos actores del sistema internacional." (Ministerio de Relaciones Exteriores, s.f.)
- **Beneficiarios:** Son las personas naturales o jurídicas elegibles que cumplan con todos los requisitos mínimos de participación y completen el proceso de formalización del beneficio, según lo dispuesto por la entidad correspondiente para cada programa y/o proyecto.
- **Caracterizar:** "Es un ejercicio investigativo, que busca identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa una entidad con el fin de agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares.  
La caracterización facilita la definición de la oferta institucional y de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía a través de la identificación. Se han identificado al menos cuatro escenarios o momentos en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad: i) cuando consulta información pública, ii) cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad, iii) cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas y iv) cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público." (Función Pública, 2022).
- **Caracterización de grupos de valor:** "Se refiere al conocimiento detallado de las necesidades y características de los usuarios, ciudadanos y grupos de ciudadanos que reciben directamente los servicios de la entidad, de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de otros procedimientos administrativos - OPA y servicios respondan a éstas." (Función Pública, 2020)
- **Centros de Investigación:** Centros de investigación se definen como organizaciones públicas, privadas o mixtas dedicadas a la generación de conocimiento fundamental para el país mediante proyectos de investigación científica básica y/o aplicada en líneas de investigación específicas. (Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, s.f)

- **Empresas:** Es toda actividad económica organizada para la producción, transformación, circulación, administración o custodia de bienes, o para la prestación de servicios. La empresa puede ejecutar actividades de naturaleza industrial o productiva; comercial o de prestación de servicios. (Cámara de Comercio de Bogotá, s.f -a)
- **Grupos de valor:** “Cualquier organización, grupo o individuo que pueda ser afectado de manera directa por las actividades en el área de influencia de la entidad de las necesidades y expectativas de los grupos de valor, lo que posibilita el ejercicio de los derechos.” (Función Pública, 2020)
- **Entidades Estatales:** “Son creadas por la constitución, la ley, ordenanza o acuerdo, o autorizadas por estas, que tengan participación pública, donde se cumple una función administrativa, comercial o industrial.” (Departamento Administrativo de la Función Pública, s.f.)
- **Entidades sin ánimo de lucro:** “Son personas jurídicas que se constituyen por la voluntad de asociación o creación de una o más personas (naturales o jurídicas) para realizar actividades en beneficio de asociados, terceras personas o comunidad en general. (Cámara de Comercio de Bogotá, s.f. -b)
- **Establecimientos de Educación:** “Son toda institución de carácter estatal, privada o de economía solidaria organizada con el fin de prestar el servicio público educativo en los términos fijados por la Ley 115 de 1994.” (Ley 115 de 1994, Art. 138) dentro de los establecimientos educativos la Agencia se relaciona con las instituciones educativas oficiales del Distrito, definidas como “un establecimiento que pertenece al sistema de educación oficial, donde se imparte educación formal, desde el grado de transición hasta el grado noveno inclusive, esto es, educación básica primaria y secundaria. En algunas ocasiones, las instituciones educativas prestan el servicio de educación media: grados 10 y 11 ó hasta el grado 13, como el caso de las Normales” (Ministerio de Educación Nacional, s.f) y con las Instituciones de Educación Superior definidas como “Establecimientos organizados con el fin de prestar el servicio público educativo en cualquiera de los diferentes niveles de formación de la educación superior. La ley establece que las Instituciones de Educación Superior se pueden organizar en: a) Instituciones Técnicas Profesionales; b) Instituciones Tecnológicas; c) Instituciones Universitarias o Escuelas Tecnológicas, d) Universidades.” (Ministerio de Educación Nacional, 2019)

- **Persona Natural:** “Son todos los individuos de la especie humana, cualquiera que sea su edad, sexo, estirpe o condición.” (Cámara de Comercio de Bogotá, s.f. -c)
- **Persona Jurídica:** “Es una organización o grupo de personas naturales a las que la ley reconoce personalidad independiente y diferenciada de la de cada uno de sus miembros o componentes, capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones, y de ser representada judicial y extrajudicialmente.” (Cámara de Comercio de Bogotá, s.f. -d)

## 1. Variables

Las variables empleadas son las sugeridas por Función Pública (2022), éstas atienden al objetivo de la caracterización y se adaptan de acuerdo con las necesidades, intereses, metas, oferta y misión institucional. Asimismo, se corrobora que las variables puedan ser consultadas por la entidad en los sistemas de información, archivos y registros. (Función Pública, 2015 y Función Pública, 2022). Los temas de interés se asocian a las temáticas abordadas a través de los programas liderados por la gerencia.

*Tabla 1. Variables definidas por la Función Pública para persona natural*

<b>VARIABLES PERSONA NATURAL</b>	
<b>Geográficas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación</li> <li>• Población</li> <li>• Densidad poblacional</li> <li>• Clima</li> </ul>
<b>Demográficas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo y número</li> <li>• Edad (fecha de nacimiento)</li> <li>• Sexo</li> <li>• Género (orientación sexual e identidad de género)</li> <li>• Ingresos</li> <li>• Ocupación/ actividad económica</li> <li>• Estrato socioeconómico</li> <li>• Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social</li> <li>• Puntaje Sisbén</li> <li>• Estado del ciclo familiar</li> <li>• Tamaño/ composición grupo familiar</li> <li>• Nivel de educación o Escolaridad</li> <li>• Lenguas o idiomas</li> <li>• Vulnerabilidad</li> </ul>
<b>Intrínsecas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intereses</li> <li>• Lugares de encuentro</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a canales de atención</li> <li>• Uso de canales de atención</li> <li>• Conocimientos</li> <li>• Dialecto</li> </ul>
<b>De comportamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveles de uso</li> <li>• Estatus del usuario</li> <li>• Beneficios buscados</li> <li>• Eventos</li> </ul>
<b>Relacionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frecuencia y tiempos de interacción en escenarios de relacionamiento.</li> <li>• Escenarios de relacionamiento más empleados de mayor preferencia entre la ciudadanía, grupos de valor y las entidades.</li> <li>• Otros escenarios de relacionamiento alternativos o itinerantes de mayor preferencia entre la ciudadanía y los grupos de valor.</li> <li>• Temas más demandados y de mayor interés en cada uno de los escenarios de relacionamiento identificados.</li> <li>• Calificación de la experiencia del ciudadano con la entidad</li> <li>• Espacios de articulación y relacionamiento existentes entre organizaciones, asociaciones y redes, que son relevantes para el relacionamiento con las entidades.</li> <li>• Contexto socio territorial: busca entender el contexto social, político, económico y ambiental de la ciudadanía y grupos de valor que son objeto de caracterización.</li> </ul>

**Fuente:** elaboración propia con datos de Función Pública (2022)

*Tabla 2. Variables definidas por la Función Pública para persona jurídica*

<b>VARIABLES PERSONA JURÍDICA</b>	
<b>Geográficas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobertura geográfica</li> <li>• Dispersión</li> <li>• Ubicación principal</li> </ul>
<b>Tipología organizacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tamaño de la entidad</li> <li>• Con o sin ánimo de lucro</li> <li>• Fuente de recursos (origen de capital)</li> <li>• Organización/sector del cual depende</li> <li>• Industria</li> <li>• Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés</li> </ul>

<b>De comportamiento organizacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento usado (mecanismos, canales empleados por la organización usuaria, o escenarios de relacionamiento con la administración pública).</li> <li>• Responsable de la interacción (persona responsable y/o presente de la organización usuaria al momento de solicitar el servicio a la entidad).</li> </ul>
---	--

**Fuente:** elaboración propia con datos de Función Pública (2022)

### **1.1. Variables Gerencia de Educación Posmedia**

Es el área responsable de diseñar e implementar acciones relacionadas con el proceso de articulación entre la educación media y la posmedia y acceso y permanencia en educación posmedia, por lo que pone en marcha iniciativas que promuevan la implementación de un modelo flexible, pertinente e incluyente que reúne la formación para el trabajo y el desarrollo humano, la formación informal, las certificaciones y la educación superior, dirigida a la población que habita en Bogotá, y en particular a las y los bachilleres de la ciudad.

Se identificaron cuatro grupos de valor: considerando la relación directa con los ciudadanos y la entrega de bienes y/o servicios, se dividen en personas naturales y personas jurídicas, y cada uno cuenta con variables de estudio para su análisis, adaptadas de acuerdo con sus necesidades, intereses, metas, oferta y misión institucional, asimismo, se corroboró que las variables puedan ser consultadas por la entidad en los sistemas de información, archivos y registros. (Función Pública, 2015 y Función Pública, 2022). Los temas de interés se asocian a las temáticas abordadas a través de los programas liderados por la gerencia.

Ilustración 1. Nivel y variable por grupo de valor Gerencia de Educación Posmedia



**Fuente:** Gerencia de Estrategia-Atenea con base en la información de Función Pública (2022)

## 1.2. Variables Gerencia de Ciencia, Tecnología e Innovación

Es el área encargada de promover cambios en la ciudadanía, las empresas, el estado sobre la forma de ver y entender el desarrollo científico, tecnológico y la innovación, para ello, crean programas orientados a fortalecer la investigación científica, el desarrollo tecnológico y el impulso a la innovación; fortalecen las capacidades de las instituciones públicas y privadas que apoyan la investigación, así como de otras entidades productoras de conocimiento, dirigidas hacia el incremento de aportes en producción científica, desarrollo tecnológico e innovación; aportan al diseño y puesta en marcha de espacios físicos y conectividad para fomentar la innovación; impulsan y coordinan el acceso a herramientas financieras, como capital semilla, capital de riesgo y otros, para convertir las ideas en productos y servicios innovadores.

Se identificaron cinco grupos de valor considerando la relación directa con los ciudadanos y la entrega de bienes y/o servicios. y cada uno cuenta con variables de estudio para su análisis, adaptadas de acuerdo con sus necesidades, intereses, metas, oferta y misión institucional, asimismo, se corroboró que las variables puedan ser consultadas por la entidad en los sistemas de información, archivos y registros. (Función Pública, 2015 y Función Pública, 2022).

Ilustración 2. Nivel y variable por grupo de valor Gerencia de Ciencia, Tecnología e Innovación



**Fuente:** Gerencia de Estrategia-Atenea con base en la información de Función Pública (2022)

## 2. Uso de canales- Canales de atención a la ciudadanía

Atenea en su política de servicio a la ciudadanía, establece la necesidad del acceso a la información y orientación sobre las convocatorias, programas y proyectos que se desarrollan de cara a la ciudadanía, esta política se encuentra soportada en los principios de accesibilidad, calidez, efectividad, información confiable, oportunidad, participación,

respeto y transparencia. Para dar cumplimiento dispone de los siguientes canales de atención:

- **Presencial:** Local de Servicio a la Ciudadanía, ubicado en Cra. 13 A N° 28-38 Local 135 Parque Central Bavaria (7:00 a.m. a 4:30 p.m. – Jornada continua), con servicios de: Ventanilla de radicación física.

*Ilustración 3. Local servicio a la ciudadanía ATENEA*



*Fuente: Atenea (2023)*

- **Conmutador institucional:** +57 (601) 666 00 06  
Horario de atención: 7:00 a.m- 4:30 p.m- Jornada continua

- **Correos institucionales:**

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

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

- **Redes sociales:**



@agenciaateneabogota



@agenciaatenea3678



@ateneaBogota



@agenciaateneabogota

## Referencias

- Cámara de Comercio de Bogotá 2.(s.f)-a. ¿Qué es una empresa? Trámites registrales. <https://www.ccb.org.co/Preguntas-frecuentes-CCB/Tramites-registrales/Que-es-una-empresa>.
- Cámara de Comercio de Bogotá. (s.f)-b. Fundaciones, asociaciones y corporaciones. <https://www.ccb.org.co/Inscripciones-y-renovaciones/Fundaciones-asociaciones-y-corporaciones>
- Cámara de Comercio de Bogotá 2. (s.f)- c. ¿Qué es una persona natural? CAE. <https://www.ccb.org.co/Cree-su-empresa/Asesoría-Especializada-en-Creación-de-Empresa/Preguntas-frecuentes-Centro-de-Atención-Empresarial-CAE/CAE/Que-es-una-persona-natural>
- Cámara de Comercio de Bogotá 3. (s.f.) -d. ¿Qué es una persona jurídica? CAE. <https://www.ccb.org.co/Cree-su-empresa/Asesoría-Especializada-en-Creación-de-Empresa/Preguntas-frecuentes-Centro-de-Atención-Empresarial-CAE/CAE/Que-es-una-persona-juridica>
- Departamento Nacional de Planeación. (2015). Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf>
- Departamento Administrativo de la Función Pública (s.f). Participación Ciudadana en la Gestión Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/participacion2018>
- Función Pública. (s.f). Glosario. Entidad Estatal. <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Entidad+Estatal>
- Función Pública (2020). Glosario MIPG. Versión 5. [https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/36200637/Glosario\\_mipg.pdf/9ff42c08-61a9-e0fa-76b1-](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/36200637/Glosario_mipg.pdf/9ff42c08-61a9-e0fa-76b1-)

1f662c0b2202?t=1593207412671#:~:text=Grupos%20de%20valor%3A%20personas%20naturales,y%20servicios%20de%20una%20entidad.

Función Pública (2022). Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor. Versión 5. Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano. Documento PDF

Ministerio de Educación Nacional (2019). Sistema Nacional de Información de la Educación Superior -SINES. Glosario. [https://www.mineduccion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-213912\\_glosario.pdf](https://www.mineduccion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-213912_glosario.pdf)

Ministerio de Educación Nacional (s.f) Directorio de Establecimiento Educativo- Glosario. Sistema de Información Primera Infancia, Preescolar, básica y media. [https://www.mineduccion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/w3-article-296906.html?\\_noredirect=1](https://www.mineduccion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/w3-article-296906.html?_noredirect=1)

Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación. (s.f). Reconocimiento de Actores. Centros/ Institutos de Investigación. [https://www.minciencias.gov.co/portafolio/reconocimiento\\_de\\_actores/centros-institutos-investigacion#:~:text=Organizaciones%20p%C3%ABlicas%2C%20privadas%20o%20mixtas,en%20l%C3%ADneas%20de%20investigaci%C3%B3n%20espec%C3%ADficas.](https://www.minciencias.gov.co/portafolio/reconocimiento_de_actores/centros-institutos-investigacion#:~:text=Organizaciones%20p%C3%ABlicas%2C%20privadas%20o%20mixtas,en%20l%C3%ADneas%20de%20investigaci%C3%B3n%20espec%C3%ADficas.)

Ministerio de Relaciones Exteriores (s.f.). Cooperación Internacional. <https://www.cancilleria.gov.co/cooperacion-internacional>

### **Referencias legales**

Ley 115 de 1994. (1994, Febrero 8). Congreso de la República. [https://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-85906\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf)