

REPORTE

Año 2024 Semestre 2

Defensor de la Ciudadanía

Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA -



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecn...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Haga un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.

Lineamiento 1



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

En el plan de acción de la vigencia 2024 para el proceso de Atención al Ciudadano y con el fin de fortalecer el proceso de servicio de atención al ciudadano en cumplimiento de la normatividad legal vigente desde la Gerencia de Gestión Corporativa se estableció como hito "Documento de propuesta de creación del modelo de servicio de atención al ciudadano documento.", ejercicio que permitió estandarizar la gestión de la atención al ciudadano en la Agencia Atenea como eje central del servicio, desde los principios de servicio, su esquema de operación y la medición y seguimiento de toda la operación, asegurando un servicio al ciudadano moderno, mediante el goce efectivo de sus derechos a través de la identificación de aspectos como sus componentes estratégicos, estructura del modelo operativo, procesos operacionales, canales de atención entre otros.

Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecn...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

"La Entidad inicio la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía durante el segundo semestre de 2024, conforme a las etapas definidas en el decreto 542 de 2023 y a los lineamientos establecidos por la Secretaría General.

Como primera actividad, se estableció la articulación con las áreas responsables de las cuatro (4) políticas y así, se estableció la ruta estratégica para definir, objetivo, funciones, roles y responsabilidades de la Mesa Técnica de Relacionamiento.

POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Subgerencia Gestión Administrativa

POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Subgerencia Planeación

POLÍTICA PÚBLICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Subgerencia Planeación

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANÍA

Gerencia de Estrategia

Por otro lado, de acuerdo con el Artículo 11 -El Comité Institucional de Gestión y Desempeño es el responsable de coordinar la implementación del Modelo al interior de cada entidad distrital obligada- presentó ante el comité directivo el pasado 07 de noviembre la solicitud de creación de la Mesa Técnica de Relacionamiento para aprobación de esta instancia, con la identificación de las políticas de relacionamiento y demás definiciones que permiten iniciar la implementación en la Entidad"

Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecn...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Registre si la entidad apropiada dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 3



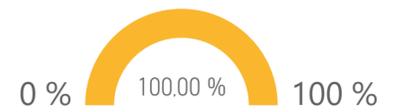
Observaciones Función 1 Lineamiento 3

En el marco de las políticas y estrategias que la Administración Distrital viene implementando para continuar garantizando y mejorando la prestación del servicio público de educación en sus distintos niveles, y que se ajustan al actual Plan de Desarrollo Bogotá: "Bogotá Camina Segura 2024-2027", en el Programa 16. Atención Integral a la primera infancia y educación como eje del potencial humano, en el Proyecto "Fortalecimiento Institucional para la gestión a la educación Posmedia, la ciencia y la tecnología en Bogotá D.C." PI 8029 para la vigencia 2024 la Gerencia de Gestión Corporativa entre las metas definidas se estableció la de fortalecer las políticas y planes de la entidad entre las cuales la de Atención al Ciudadano, para su cumplimiento se asignaron 728 millones para la contratación del BPO así como 454.334.749 millones para la ejecución de servicios personales quienes apoyaron en la consecución y desarrollo de tareas en cumplimiento del plan de trabajo definido para la vigencia.

Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecn...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Durante el periodo objeto del informe se realizaron las siguientes actividades para promover el uso del lenguaje claro, incluyente y no sexista:

1. Sensibilización en la estrategia de Lenguaje claro dirigida al equipo de colaboradores que prestan sus servicios atendiendo las interacciones ciudadanas en los canales de atención virtual, presencial, telefónico y escrito.
2. Actualización de la cartilla de lenguaje claro como herramienta de apoyo para la gestión de la comunicación asertiva
3. Traducción de los contenidos de los OPAs publicados en la Guía de Trámites y Servicios del Distrito, evaluada por la Veeduría Distrital.

Lo anterior, para asegurar el acceso a la información.

Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecn...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promueva el uso de los canales dispuestos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se expidan en este marco.

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

La Defensora de la Ciudadanía trabaja en el tratamiento de los posibles hechos de corrupción, realizando sesiones de capacitación al equipo de colaboradores de la entidad sobre la ley 1474 de 2011. En el periodo de referencia, se realizó una Conferencia-Taller, sobre la gestión del riesgo de corrupción en el sector público en la cual participaron 110 servidores públicos, Así mismo, se ha promovido el uso de los canales de radicación Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas BTE y ventanilla única de radicación, a través de las socializaciones y sensibilizaciones realizadas al personal de la entidad que se relaciona con la ciudadanía en los diferentes escenarios de relacionamiento.

Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecn...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento3

La Defensora de la Ciudadanía y el proceso de atención al ciudadano, evalúan los atributos de calidad en las respuestas emitidas por la agencia a las PQR registradas en los canales habilitados para su recepción y emite el informe con las recomendaciones a las áreas responsables.

Así mismo, establece acciones preventivas para asegurar la respuesta oportuna a las PQR recibidas, considerando los resultados de los informes de calidad en las PQR por parte de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.



Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **FUNCIÓN 3. Lineamiento 1:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.

Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.

El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

Observaciones Función 3 Lineamiento 1

1. Desde los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, la Agencia Atenea define la participación ciudadana como un ejercicio de corresponsabilidad social que promueve una democracia activa, generando confianza a la ciudadanía, valor público y posicionamiento de la entidad.

Los siguientes son los ejercicios en los que se recaudo información para fortalecer la prestación del servicio:

Información a la ciudadanía: Para promover la toma de decisiones informada, se desarrollaron 30 espacios de socialización de la oferta institucional. Estas actividades estuvieron dirigidas a grupos diferenciales, garantizando un enfoque inclusivo.

Diálogo y diagnóstico institucional: La Agencia Atenea dio cumplimiento a las fases de la estrategia de participación ciudadana para la construcción del Plan Distrital de Desarrollo. Para ello, se llevaron a cabo actividades de diálogo con los grupos de valor, tanto en territorio como a través de medios virtuales. Estas acciones lograron involucrar a 471 personas, quienes contribuyeron activamente al diseño de los programas del Plan Distrital de Desarrollo, con especial énfasis en aquellos en los que la Agencia tiene responsabilidad directa. Adicionalmente se realizó el taller "Conexión Jóvenes a la E: Escuchando y creando juntos" con beneficiarios pertenecientes a grupos étnicos, quienes discutieron sobre sus principales desafíos y sobre iniciativas, desde la misionalidad de la entidad, que consideran pertinentes para implementar en su proceso de formación.

Control social y rendición de cuentas: La Agencia ha sido convocada a espacios de vigilancia y evaluación de su gestión con grupos poblacionales. Entre ellos se resalta la participación en las sesiones de seguimiento de los Planes Integrales de Acciones Afirmativas, Mesa de Pueblos Indígenas Víctimas, Mesas de Gestión Territorial en las localidades, Consejos Locales de Educación, Comités Operativos Locales de Mujeres, Mesa Distrital de Participación Efectiva de Víctimas, Subcomité Temática de Atención y Asistencia a Víctimas del Conflicto Armado, Mesas de concertación para la implementación de las Políticas Públicas étnicas del Distrito, Mesa Distrital de Reincorporación Social, Mesa para la construcción de las Transformaciones Rurales Integrales y Mesa del Sistema SOFIA.

Siguientes pasos: Teniendo como insumo lo expuesto por los grupos de valor, para la vigencia 2025 se viene consolidando la estrategia de participación ciudadana que tiene como objetivo generar valor público y apropiación de la entidad por parte de la ciudadanía en sus territorios. Para su construcción se realizó un diagnóstico, que permitió definir las tres líneas de acción: Jóvenes al Territorio, Jóvenes Mentores y Ruta de Conocimiento: activaciones itinerantes. Estas líneas buscan que los beneficiarios del programa Jóvenes a la E, realicen su pasantía social en el territorio con apoyo de la ciudadanía.

Así mismo, desde el análisis de las interacciones recibidas por la ciudadanía en los canales de atención virtual, presencial, telefónico y escrito, la figura del defensor ha sugerido oportunidades de mejora par el acceso a la información y el portafolio de la entidad.

Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecn...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital. Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.

Lineamiento 1



Observaciones Función 4 Lineamiento 1

A través de los canales de comunicación de la entidad, se divulgó la delegación de la figura del defensor de la ciudadanía, así como los canales de atención, manteniendo actualizada la información relacionada en la página web para asegurar el acceso a la información.

Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecn...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 4 Lineamiento 2

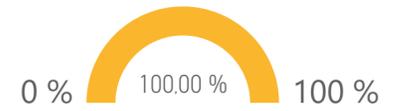
Durante el segundo semestre del 2024 se realizaron 5 sesiones de cualificación al equipo de trabajo que presta servicio en los diferentes canales de atención sobre temáticas de Cultura de servicio entre los que se encuentran:

1. Protocolos de Atención
2. Lenguaje Claro
3. Cartilla PIGA
4. Herramientas de Servicio
5. Ley 1755

Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecn...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3



Observaciones Función 4 Lineamiento 3

La agencia promueve la participación a las sesiones de cualificación por medio de los canales internos de comunicación (correo, red interna mensajería) desde la planeación establecida en el PIC.



Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

Observaciones Función 5 Lineamiento 1

"La Entidad ha venido adelantando la implementación del modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía, identificando los espacios y canales de atención, fortaleciendo las herramientas comunicativas que dispone, para que las personas accedan a la información y al portafolio de la entidad.

Así mismo, ha definido los lineamientos que permiten garantizar el desarrollo de atributos y competencias del servicio, para que se suministre un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, en armonía con los principios de transparencia y prevención y lucha contra la corrupción.

Por otro lado, al reconocer el grupo etario de nuestra parte interesada, se evidencia la necesidad de robustecer la estrategia de atención omnicanal integrando los sistemas de información de la entidad con diferentes herramientas de atención virtual como el WhatsApp, el Chat Bot con flujos de autogestión implementados con inteligencia artificial y Machine learning entre otros."

Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecn...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

La Defensora a la Ciudadanía con el apoyo de la subgerencia de planeación, responsable de la política de racionalización de trámites, realizó seguimiento a la implementación y desarrollo de la Estrategia planteada para esta vigencia en racionalización de trámites de la entidad con el fin de verificar el cumplimiento y porcentaje de avance, dando como resultado: el 100% de implementación de las acciones de racionalización registradas en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT .

Adicionalmente, durante el segundo semestre de la vigencia 2024 en el marco de la racionalización de los Otros Procedimientos Administrativos – OPAs definidos por la agencia se realizó la validación a través de consulta ciudadana de la percepción de los usuarios frente a la gestión adelantada, como acción de racionalización, con el fin de conocer cuáles son aquellos factores de mejora en los que se debe enfocar la gestión, y de esta manera definir las acciones de racionalización a implementar por parte de las dependencias misionales durante la vigencia 2025.