

Reporte Año 2025 Semestre 1

Defensor de la Ciudadanía

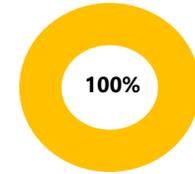
Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA



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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 1



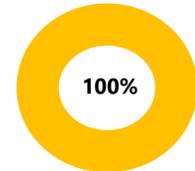
Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Desde la Defensoría de la Ciudadanía y la Subgerencia de Gestión Administrativa se realiza un proceso continuo de seguimiento a las PQRS y a las encuestas de satisfacción. Este ejercicio tiene como objetivo principal comprender el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a diversos aspectos del servicio brindado por la Agencia Atenea, prestando especial atención a la oportunidad en los tiempos de respuesta, la claridad y calidad de la información proporcionada, así como al trato recibido por parte de los agentes.

Este proceso de monitoreo y análisis no solo permite evidenciar los logros alcanzados por las distintas dependencias, sino que también facilita la identificación de oportunidades de mejora y la visibilización de buenas prácticas. De esta manera, se busca fortalecer la calidad en la atención, promoviendo una gestión más eficiente, transparente y centrada en las necesidades del ciudadano.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

La entidad estableció en el Plan Estratégico 2025, dentro del Objetivo 7: Fortalecer la gestión institucional de la entidad, acciones orientadas a mejorar el relacionamiento con la ciudadanía, cumpliendo con el 100% del desarrollo de las actividades planteadas para el periodo objeto del reporte.

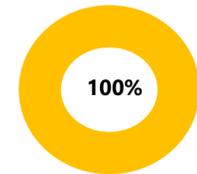
Asimismo, se solicitó a las áreas responsables de las políticas y a las áreas de apoyo revisar los lineamientos establecidos en cada uno de los cuatro escenarios: a) Acceso a la información pública (Escenario 1); b) Acceso a la oferta de bienes y servicios (Escenario 2); c) Rendición de cuentas (Escenario 3); d) Participación ciudadana en la gestión (Escenario 4); con el fin de identificar cuáles de ellos ya se están cumpliendo en la definición de las actividades establecidas en las herramientas de gestión y desempeño.

Lo que da como resultado de un 30% de avance en la implementación.

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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 3

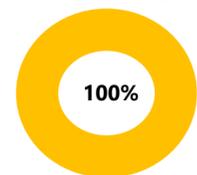


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Para la presente vigencia, la Agencia Atenea con el fin de continuar con las acciones definidas en el proceso de Servicio a la Ciudadanía y Modelo de Relacionamiento se asignaron aproximadamente recursos por \$1.651.178.960 asociados a la contratación del talento humano (\$557.978.467) así como para los servicios de BPO para la gestión de los canales de atención telefónico, virtual, presencial, dispuestos por la Agencia (\$1.093.200.493).

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Durante este periodo se desarrollaron acciones clave orientadas a promover el uso de un lenguaje claro, incluyente y no sexista en los distintos canales, medios y espacios de atención e interacción con la ciudadanía. Estas acciones tuvieron como propósito mejorar la comprensión de la información, garantizar una comunicación accesible para todas las personas y fortalecer la confianza en la gestión institucional.

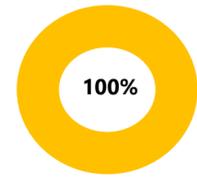
Los principales avances en la implementación de estas directrices fueron:

- Divulgación de tips sobre lenguaje claro, como estrategia para fomentar una comunicación más comprensible y cercana con la ciudadanía.
- Actualización de la cartilla de lenguaje claro, incluyente y no sexista, con el fin de incorporar enfoques actuales en materia de derechos y comunicación accesible.
- Socialización y sensibilización institucional frente a los contenidos de la cartilla, promoviendo su apropiación por parte de los equipos de trabajo.
- Actualización de la Carta de Trato Digno, incorporando un enfoque de lenguaje claro y diferencial, con el objetivo de garantizar mayor accesibilidad y cercanía en la interacción con la ciudadanía.

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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2

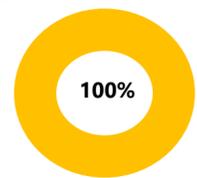


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Durante el periodo, se continuaron desarrollando acciones orientadas a fortalecer las capacidades institucionales para la prevención, atención y gestión de denuncias relacionadas con posibles actos de corrupción, inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de interés, en el marco de la Directiva Conjunta 005 de 2023. Como parte de este proceso, se participó en el Taller de Gestión del Riesgo de Corrupción en el sector público y en el Taller de Prevención de Lavado de Activos, espacios que permitieron profundizar en las estrategias para identificar y mitigar riesgos, así como reforzar el compromiso institucional con la integridad y la transparencia.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



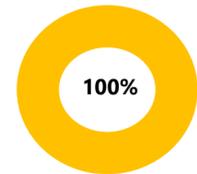
Observaciones Función 2 Lineamiento 3

En cumplimiento de los lineamientos institucionales y en el marco del fortalecimiento de la gestión orientada al ciudadano, la Defensoría de la Ciudadanía, en articulación con la Subgerencia de Gestión Administrativa, llevó a cabo la evaluación de los atributos de calidad presentes en las respuestas emitidas por la entidad a las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) registradas a través de los canales oficialmente habilitados para su recepción. Este ejercicio tuvo como propósito verificar el cumplimiento de los criterios de claridad, coherencia, precisión, oportunidad y pertinencia en la atención brindada al ciudadano. Como resultado de la evaluación, se han elaborado informes periódicos, que incluye un análisis detallado y recomendaciones dirigidas a las áreas responsables, con el fin de fortalecer la gestión de las PQR y mejorar la calidad del servicio prestado. Así mismo, se ha implementado la automatización de herramientas de seguimiento a las PQRSDF.

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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Durante el primer semestre del año 2025, la Agencia Atenea ha promovido espacios de participación y escucha en doble vía con sus grupos de valor. El objetivo ha sido recolectar intereses, expectativas y desafíos para la formulación y mejora continua de los programas implementados por la entidad. Se llevaron a cabo los siguientes espacios de participación, siendo estos: Espacio de diálogo con líderes comunitarios de Mochuelo, mesa de concertación con comunidades negras afrocolombianas, grupo focal con víctimas del conflicto armado interno, espacio para exponer en plan de trabajo con el Pueblo Palenquero, mesa de concertación con Pueblo Raizal, grupo focal con personas transgénero, grupo focal personas con discapacidad, formularios para implementar un reto ciudadano, rendición de cuentas Agencia Atenea. Se adjunta información de los espacios de participación como actas, listados de asistencia y sistematizaciones. (Parte de la información incluye datos sensibles de poblaciones pertenecientes a grupos diferenciales)

Así mismo, se realizan seguimientos quincenales liderados por la Defensora de la Ciudadanía con la finalidad de conocer los resultados de la gestión del Servicio al Ciudadano y plantear acciones preventivas y correctivas que promuevan el goce efectivo de derechos ciudadanos.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2



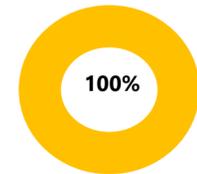
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Durante la vigencia del reporte no se presentaron cambios en la designación del defensor, delegada mediante la Resolución 198 de 2024 "Por la cual se adopta la figura del defensor(a) de la ciudadanía en la Agencia Distrital para La Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología -Atenea y se realiza su designación" en la Gerente Corporativa de la Entidad.

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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1



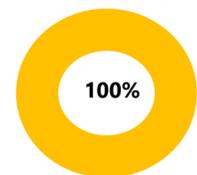
Observaciones Función 4 Lineamiento 1

En los seguimientos quincenales al proceso de servicio al ciudadano liderados por la Defensora de la Ciudadanía, se identifican acciones de mejora relacionadas con la comunicación y el uso de lenguaje claro, como resultado de esto, se solicitó apoyo al equipo de comunicaciones de la Entidad para divulgar la figura del Defensor de la Ciudadanía y los canales de atención a la ciudadanía por medio de los canales oficiales de comunicación y las redes sociales con piezas gráficas y videos cortos.

Para asegurar así, la actualización de información en la página web de la Agencia Atenea de manera clara, oportuna y accesible para toda la población, en cumplimiento de los principios de transparencia, participación y acceso a la información pública.

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

Lineamiento 2



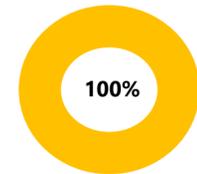
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2025 se realizaron espacios de cualificación dirigidos al equipo encargado de la atención a la ciudadanía, con el objetivo de fortalecer sus competencias técnicas y actitudinales, consolidando una cultura de servicio basada en el trato digno, la empatía y la mejora continua. En total, se abordaron seis temáticas clave para mejorar la calidad del servicio: herramientas y manual de servicio a la ciudadanía, protocolos de atención, lenguaje claro e incluyente, manual de peticiones, Ley 1755 de 2015 sobre derecho de petición y cartilla PIGA, promoviendo así una atención eficiente, respetuosa, oportuna, sostenible y enfocada en la garantía de derechos.

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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre 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

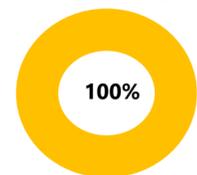


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Se adelantaron acciones para fomentar la participación activa del equipo de trabajo en espacios de sensibilización y cualificación relacionados con el servicio a la ciudadanía, promovidos por la Secretaría General. Estas iniciativas son socializadas de manera oportuna a través de los canales internos de comunicación institucional, con el fin de fortalecer las capacidades del personal y aportar a una atención cada vez más cercana y efectiva.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

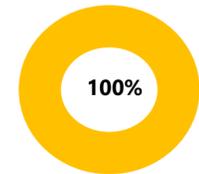
Durante el proceso de identificación de canales de atención, se evidenció una amplia variedad de medios disponibles para la interacción con la ciudadanía, tanto en modalidad presencial como virtual y telefónica. Los puntos de atención presencial, como los SuperCADE, ofrecen una atención directa y personalizada, especialmente valorada por los ciudadanos que requieren acompañamiento en trámites complejos o que no tienen acceso a medios digitales.

En el entorno virtual, herramientas como el Chatbot, Chat web, WhatsApp, video llamada en lengua de señas colombiana, los formularios de PQRSDF y las redes sociales institucionales permiten una atención más ágil y continua. Sin embargo, se observaron oportunidades de mejora en términos de usabilidad, claridad de la información y tiempos de respuesta, especialmente en canales automatizados. Mientras que la atención telefónica, por su parte, resulta funcional para consultas rápidas y eficaces.

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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2

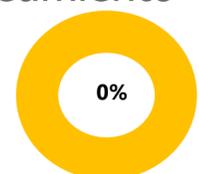


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2025 se realizó el cargue en SUIT de las acciones de racionalización para los OPAs de la Agencia para la vigencia, "Convocatoria para conformar un banco de elegibles" e "Inscripciones a convocatorias vigentes para el acceso a educación superior y cursos de ciclos cortos posmedia" así mismo se ha realizado el seguimiento al avance en la estrategia de racionalización y el reporte de los datos de operación. De otra parte se realizó la actualización de los formatos integrados de estos OPAs a partir de la revisión de lenguaje claro de la información registrada.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



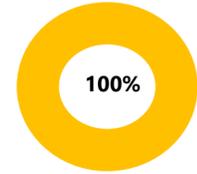
Observaciones Función 7 Lineamiento 1

Durante la vigencia, no se trataron temas asociados a la implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía en las sesiones del Comité de Gestión y Desempeño de la entidad. No obstante, dicho tema ya se encuentra listado para ser abordado en la próxima sesión.

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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

La Entidad hizo presencia en las dos sesiones convocadas para la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.