

 ATENEA <small>AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA</small>	Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía	CÓDIGO: M2_SC
		VERSIÓN: 1
Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía		FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 1 de 38

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE.....	4
3. DEFINICIONES	5
4. NORMATIVIDAD ASOCIADA	8
5. DESARROLLO.....	9
5.1 Ámbito de Aplicación	9
5.2 Generalidades Del Modelo Distrital De Relacionamiento	10
5.2.1 Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía.....	11
5.2.2 Escenarios	11
5.3 Evaluación y Seguimiento	13
5.4 Caracterización de las necesidades y partes interesadas	14
5.5 Lenguaje Claro	14
5.6 Encuesta de Satisfacción y experiencia de la ciudadanía.....	14
5.7 Atención Prioritaria y con enfoques poblacionales, diferenciales y preferenciales	15
5.7.1 Poblaciones sujetas de atención prioritaria	15
5.7.2 Poblaciones sujetas de atención diferencial.....	16
5.8 Canales de Atención	16
5.9 Espacios de relacionamiento	16
5.9.1 Socialización de convocatorias.....	16
5.9.2 Ferias de servicios.....	17
5.9.3 Grupos focales.....	17
5.9.4 Foros y Talleres.....	18
5.9.5 Instancias de gobernanza	18

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
 LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

 ATENEA <small>AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA</small>	Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía	CÓDIGO: M2_SC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 2 de 38

5.9.6	Veedurías.....	19
5.9.7	Concertaciones	19
5.9.8	Espacios de colaboración e innovación.....	20
5.9.9	Rendición de cuentas	20
5.9.10	Audiencia pública	21
5.10	Grupos de Valor	22
5.11	Condiciones Generales para el Relacionamiento	22
5.11.1	Generalidades para la atención en los canales y los espacios de relacionamiento	23
5.11.2	Condiciones Generales para la Atención en el Canal Presencial	24
5.11.2.1	En el canal de atención	24
5.11.2.2	En el espacio de relacionamiento	25
5.11.3	Condiciones Generales para la Atención en el Canal Telefónico.....	28
5.11.3.1	En el canal de atención	28
5.11.3.2	En el espacio de relacionamiento	29
5.11.4	Condiciones Generales para la Atención en el Canal Virtual	30
5.11.4.1	En el canal de atención	30
5.11.4.2	En el espacio de relacionamiento	31
5.11.5	Condiciones Generales para la Atención en el Canal Interno de Comunicación.....	32
5.11.5.1	Responsabilidades del Uso del Correo Institucional en la Agencia Atenea	33
5.11.6	Condiciones Generales para la Gestión de Campañas Masivas SMS y MAILING	34
5.11.7	Evaluación Calidad de relacionamiento	36
6.	ANEXOS.....	37
7.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	37

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

 ATENEA <small>AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA</small>	Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía	CÓDIGO: M2_SC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 3 de 38

8. RELACIÓN DE FORMATOS	37
9. CONTROL DE CAMBIOS	37

PÚBLICA

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
 LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

 ATENEA <small>AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA</small>	Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía	CÓDIGO: M2_SC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 4 de 38

INTRODUCCIÓN

La Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología – Atenea, en cumplimiento de su compromiso con el fortalecimiento de la relación entre el Estado y la ciudadanía, presenta el Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía, como una herramienta orientada a consolidar una gestión pública más cercana, transparente y efectiva.

En concordancia con lo establecido en el Decreto 542 de 2023, que reglamenta la Política de Relacionamiento con la Ciudadanía en el Distrito Capital, este modelo integra de manera articulada las políticas de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Racionalización de Trámites, Participación Ciudadana y Servicio a la Ciudadanía, promoviendo una cultura organizacional centrada en las personas y en la generación de valor público.

A través de esta estrategia, la Agencia busca fortalecer la gobernanza pública, responder de manera oportuna a las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de valor e interés, y garantizar el acceso efectivo a los derechos mediante la construcción de relaciones de confianza y corresponsabilidad con la ciudadanía.

Para garantizar una comunicación directa, permanente y bidireccional con la ciudadanía, el modelo integra una diversidad de espacios de encuentro. Estos incluyen las Ferias de Servicios de la Alcaldía Mayor, las Audiencias Públicas, los canales de atención presencial, virtual y telefónico, y otros mecanismos de participación. El objetivo es escuchar, dialogar y responder de manera efectiva a las necesidades de la comunidad, fortaleciendo la confianza y la construcción conjunta de ciudad.

De esta forma, la Agencia Atenea reafirma su compromiso con una gestión institucional abierta, incluyente y eficiente, orientada a la mejora continua de la toma de decisión, la rendición de cuentas y el fortalecimiento del vínculo entre la ciudadanía y la administración distrital.

1. OBJETIVO

Establecer las directrices que orienten la articulación integral del relacionamiento con la ciudadanía, grupos de valor y partes interesadas, para que puedan ejercer plenamente sus derechos mediante el acceso a información y recursos adecuados, cumplir con sus obligaciones a partir del entendimiento de sus responsabilidades frente a la entidad y la comunidad y fortalecer la confianza en la gestión institucional a través de una relación transparente, participativa y basada en el diálogo constante.

2. ALCANCE

La aplicación de este manual y sus pautas son necesarias y deben implementarse en cada momento de verdad en el que se interactúe con las ciudadanías, grupos de valor y partes

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

 ATENEA <small>AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA</small>	Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía	CÓDIGO: M2_SC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 5 de 38

interesadas, abarcando todos los canales de atención (presencial, virtual, telefónico y escrito), así como los distintos espacios de participación ciudadana, como ferias de servicios, jornadas de rendición de cuentas, consejos locales, entre otros definidos por la entidad.

3. DEFINICIONES

- **Base de datos:** Conjunto organizado de registros con información de contacto de ciudadanos (nombres, correos electrónicos, números de teléfono, entre otros).
- **Canal de Atención:** Son espacios de comunicación y atención establecidos por la Entidad para garantizar la prestación efectiva de servicios. Estos pueden ser de carácter:
 - **Presencial:** Canal físico de atención para el contacto ciudadano-servidor cara a cara.
 - **Virtual:** Canal de atención a través de sistemas tecnológicos (páginas web, aplicaciones para el celular, redes sociales, entre otros).
 - **Telefónico:** Canal de atención a través de líneas telefónicas fijas, número único nacional o línea celular.
 - **Escrito:** Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, correo electrónico y formulario de PQRSDF, solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.
- **Campaña masiva:** Acción de comunicación institucional dirigida a un grupo amplio de ciudadanos, con el propósito de difundir información de interés público, servicios, programas o convocatorias, a través de medios digitales como SMS, Mailing o mensajes HSM.
- **Centro de Contacto (BPO):** Proveedor contratado por la Agencia que presta servicios de atención, comunicación y gestión de campañas a la ciudadanía mediante diferentes canales.
- **Ciudadanía:** Persona - sin distinción de raza, edad, sexo o condición física, educativa o social - con derechos y deberes soportados en la ley que tienen como propósito facilitar la vida en comunidad.
- **Enfoque de derechos:** Permite el reconocimiento de las personas como titulares de derechos cuya garantía corresponde al Estado en los diferentes niveles de la intervención pública. Esto implica prestar especial atención a la materialización efectiva de los derechos, con énfasis en los grupos con mayores niveles de vulnerabilidad social, así como a la interdependencia e integralidad de los derechos humanos, la participación desde el reconocimiento de las personas como protagonistas de las políticas públicas y no como simples receptoras de sus beneficios.
- **Enfoque diferencial:** Permite obtener y difundir información sobre grupos poblacionales con características particulares debido a su edad o etapa del ciclo vital, género, orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica, y discapacidad, entre otras características; para promover la visibilización de

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

 ATENEA <small>AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA</small>	Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía	CÓDIGO: M2_SC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 6 de 38

situaciones de vida particulares y brechas existentes, y guiar la toma de decisiones públicas y privadas (adaptado del artículo 13 de la Ley 1448 de 2011).

- **Enfoque de interseccionalidad:** Permite conocer la presencia simultánea de dos o más características diferenciales de las personas (pertenencia étnica, género, discapacidad, etapa del ciclo vital, entre otras) que en un contexto histórico, social y cultural determinado incrementan la carga de desigualdad, produciendo experiencias sustantivamente diferentes entre los sujetos (Corte Constitucional-Sentencia T-141-15).
- **Enfoque de género:** Permite identificar y caracterizar las particularidades contextuales y situaciones vivenciadas por las personas de acuerdo con su sexo y a los constructos sociales asociados con dicho sexo, con sus implicaciones y diferencias económicas, políticas, psicológicas, culturales y jurídicas, identificando brechas y patrones de discriminación.
- **Enfoque de Población Preferencial:** Permite facilitar el acceso a los servicios que ofrece la Entidad a todas personas que, por su situación física, sensorial o especial, requieren una atención prioritaria. Para ello es importante conocer y diferenciar a la ciudadanía, para atenderla de acuerdo con sus condiciones y necesidades.
- **Enfoque diferencial por orientación sexual e identidad de género:** Permite focalizar acciones de política pública hacia personas de los sectores sociales LGBTI, sus familias y redes de apoyo, reconociendo la vulneración histórica de sus derechos debido a sus orientaciones sexuales e identidades.
- **Estereotipos de Género:** Son las creencias, hábitos o rasgos físicos y psíquicos, que cultural y socialmente se determinan como lo apropiado para cada uno de los sexos, y guardan estrecha relación con las formas de sentir, pensar, actuar y vivir de mujeres y hombres.
- **Dependencia solicitante:** Son las dependencias de la Agencia que requiere la ejecución de una campaña masiva para comunicar información de interés a la ciudadanía.
- **Discapacidad:** La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás". Convención de la ONU, 2006.
- **Género:** El género se refiere a los roles, comportamientos, prácticas y expectativas que una sociedad asigna a las personas según sean reconocidas como mujeres, hombres u otras identidades. Estos roles no son biológicos, sino que se construyen social y culturalmente, y por ello pueden variar entre contextos, épocas y comunidades. El género influye en cómo las personas se relacionan, las oportunidades que tienen y la manera en que participan en la vida social.
- **Grupo Étnico:** La Corte Constitucional en Sentencia T-349 de agosto de 1996, plantea que el grupo étnico hace referencia tanto a "[...] La conciencia que tienen los miembros de su especificidad, es decir, de su propia individualidad a la vez que, de su diferenciación de otros grupos humanos, y el deseo consciente, en mayor o menor grado, de pertenecer a él, es decir, de seguir siendo lo que son y han sido hasta el presente". Como a "los elementos materiales que distinguen al grupo,

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

 ATENEA <small>AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA</small>	Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía	CÓDIGO: M2_SC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 7 de 38

comúnmente reunidos en el concepto de “cultura”. Este término hace relación básicamente al “conjunto de creaciones, instituciones y comportamientos colectivos de un grupo humano. [...] el sistema de valores que caracteriza a una colectividad humana.”

- **HSM (Highly Structured Message):** Mensaje estructurado que permite la comunicación automatizada y bidireccional con la ciudadanía a través de plataformas como WhatsApp Business, aprobado previamente por el proveedor del servicio.
- **Identidad de género:** La identidad de género se refiere a la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida) y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales.
- **Informe de gestión de campaña:** Documento emitido por el proveedor (BPO) que contiene los resultados de la ejecución de la campaña, incluyendo métricas de alcance, efectividad y observaciones técnicas o de contenido.
- **Intersexual:** Es aquella que presenta caracteres sexuales primarios y secundarios de ambos sexos. Es una condición natural donde una persona presenta una discrepancia entre su sexo cromosómico (XX/XY), sus genitales y gónadas (ovarios y testículos), presentando características de ambos sexos y/o una serie de variaciones en los órganos y las características sexuales, tanto a nivel anatómico como genético. Estas variaciones pueden afectar a los cromosomas, las hormonas, los genitales y/o a los rasgos sexuales secundarios, como la distribución de musculatura y de grasa, entre otros.
- **Lenguaje inclusivo y no sexista:** El lenguaje inclusivo busca abarcar a todas las personas, sin importar su género, orientación sexual, etnia, edad, habilidades, u otras características, discriminación y a su vez promover la igualdad, reconociendo y visibilizando la diversidad de identidades y experiencias de las personas.
- **Mailing:** Envío masivo de correos electrónicos a una base de datos determinada, con fines informativos o promocionales institucionales.
- **Momento de verdad:** Interacción, contacto o punto de encuentro entre la ciudadanía y la entidad, en la que el usuario evalúa la calidad, eficacia y calidez del servicio recibido
- **Orientación sexual:** Dirección del deseo erótico y del afectivo entre las personas, en función de su sexo o género. La orientación sexual se refiere a la capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género, así como a la capacidad mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas.
- **Otros Procesos Administrativos (OPA):** Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional, que determina una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas para permitir

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

 ATENEA <small>AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA</small>	Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía	CÓDIGO: M2_SC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 8 de 38

el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

- **Persona Mayor:** Adultos con 60 años o más.
- **Petición de la ciudadanía:** Manifestación realizada por una persona natural, jurídica, grupo, organización o asociación, de origen ciudadano a la Entidad, con el fin de interponer un derecho de petición en interés general o particular, queja, reclamo, sugerencia, felicitación, denuncia por posible acto de corrupción, consulta, solicitud de información pública, copias de documentos, y cualquier otra que tenga tal connotación.
- **Portal Bogotá:** Portal que contiene la oferta de trámites y servicios ofrecidos por la Alcaldía de Bogotá y sus instituciones. Puede ser consultada a través del enlace: <https://bogota.gov.co/servicios/Inicio>
- **Servidor(a) Público(a):** Trabajador(a) o empleado(a) en el desarrollo de actividades públicas (contratistas y servidores públicos). Los servidores públicos son el motor de la Entidad, gracias a su trabajo y esfuerzo hacen posible la prestación de un servicio eficaz, eficiente y humano.
- **Servicio a la Ciudadanía:** Es el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna.
- **SMS (Short Message Service):** Servicio de mensajería corta que permite el envío de mensajes de texto a teléfonos móviles con contenido institucional o informativo.
- **SUIT:** Sistema Único de Información de Trámites-SUIT, es el instrumento de acceso a la información de los trámites y otros procedimientos administrativos-OPA del Estado Colombiano, y única fuente válida de información exigible y oponible, según lo establecido en el artículo 1 de la Ley 962 de 2005.

4. NORMATIVIDAD ASOCIADA

El Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Agencia Atenea se fundamenta en el marco jurídico que orienta la gestión pública participativa, transparente y enfocada en el servicio a la ciudadanía, en concordancia con las disposiciones distritales y nacionales vigentes.

- Decreto 1377 de 2013 – Reglamenta la Ley 1581 de 2012: Define las condiciones para la obtención del consentimiento, la política de tratamiento de datos y los mecanismos de atención de consultas y reclamos por parte de los titulares.
- Decreto 542 de 2023 – Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.: adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, estableciendo los lineamientos para planear, articular, ejecutar, hacer seguimiento y evaluar las políticas de gestión y desempeño, con el propósito de fortalecer la relación entre la Administración Distrital y la ciudadanía, bajo un enfoque colaborativo y participativo.

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
 LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

 ATENEA <small>AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA</small>	Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía	CÓDIGO: M2_SC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 9 de 38

- Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: regula las relaciones entre los ciudadanos y la Administración Pública, asegurando el derecho de petición y la adecuada atención de las solicitudes ciudadanas.
- Ley 1581 de 2012 – Protección de Datos Personales: Establece los principios y disposiciones para el tratamiento legítimo, seguro y confidencial de los datos personales. Obliga a obtener consentimiento previo, informar el uso de la información y garantizar los derechos de los titulares (acceso, rectificación, supresión).
- Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional: garantiza el acceso a la información pública y promueve la transparencia activa en la gestión de las entidades del Estado.
- Ley 2300 de 2023 – Regula la gestión de cobranza y el envío de mensajes publicitarios y comerciales: Determina los horarios, canales autorizados y límites de contacto con los usuarios. Exige consentimiento expreso para recibir comunicaciones comerciales o informativas por medios electrónicos, como SMS, correo electrónico o mensajería instantánea.
- Resolución 216 de 2023 – Personería de Bogotá, D.C.: Reglamenta la delegación de asistencia y participación en comités, mesas y consejos distritales, promoviendo la articulación institucional y el ejercicio efectivo de la participación ciudadana en los diferentes espacios de decisión.
- Regulación de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC): Establece las disposiciones técnicas y operativas para el envío de mensajes de texto (SMS), mensajería multimedia (MMS) y servicios de mensajería instantánea, garantizando la identificación del remitente, la calidad del servicio y la protección de los usuarios.

5. DESARROLLO

5.1 Ámbito de Aplicación

El Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía abarca todos los procesos de la entidad, e involucra a los servidores públicos y contratistas que interactúan con la ciudadanía en representación de la Agencia. Su aplicación comprende todos los escenarios de relacionamiento y busca garantizar una atención inclusiva, digna y coherente en cada interacción. Con ello, se orienta a fortalecer la gestión pública mediante una relación más cercana, efectiva y transparente entre la entidad y la comunidad.

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
 LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

 ATENEA <small>AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA</small>	Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía	CÓDIGO: M2_SC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 10 de 38

5.2 Generalidades Del Modelo Distrital De Relacionamiento

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, es la entidad encargada de articular en la Administración Distrital, la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, en el marco de Comisión Intersectorial de Gestión y Desempeño.

El Modelo se enmarca en las políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG que buscan mejorar la relación entre el Estado y la ciudadanía.

Para la Administración Distrital, estas políticas son:

- Transparencia y acceso a la información pública.
- Racionalización de trámites.
- Servicio a la ciudadanía.
- Participación ciudadana en la gestión pública.

Así mismo, las políticas de gobierno digital, seguridad digital y gestión documental actúan como transversales para el desarrollo de la implementación. En esta dirección, el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía se llevará a cabo en tres etapas:

Tabla 1. Etapas del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía

1. Etapa De Planeación	2. Etapa De Implementación	3. Etapa De Seguimiento Y Evaluación
Para la planeación articulada de las políticas de gestión y desempeño que regulan la relación Estado Ciudadanía, se deberá partir de la caracterización de las necesidades e intereses de la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor; la identificación de insumos para la articulación de acciones y responsables de las políticas Estado - Ciudadanía en la Agencia Atenea; así como la identificación de los canales y espacios de relación con la ciudadanía.	En cada escenario de relación con la ciudadanía se implementarán las acciones para articular las políticas que facilitan la relación del Estado y la ciudadanía, entre otras mencionadas en el Decreto 542 de 2023.	A nivel distrital la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía o la que haga sus veces, definirá los mecanismos para el seguimiento y evaluación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Fuente: Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología – Atenea

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

 ATENEA <small>AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA</small>	Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía	CÓDIGO: M2_SC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 11 de 38

5.2.1 Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía

La Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía fue establecida con el propósito de articular y coordinar la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de acciones estratégicas en el ámbito de relacionamiento con la ciudadanía de la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - Atenea. El objetivo principal es facilitar el acceso oportuno, efectivo y de calidad a la oferta institucional de bienes y servicios de la entidad.

5.2.2 Escenarios

Conforme a lo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), se identifican cuatro escenarios de relacionamiento entre la ciudadanía y el Estado. Estos escenarios buscan proporcionar una visión integral de las necesidades de la población y atender sus requerimientos en términos de información, servicios, procedimientos administrativos y participación.

Tabla 2. Escenarios de relacionamiento

ESCENARIO DE RELACIONAMIENTO	DEFINICIÓN	RECOMENDACIONES
Acceso a información pública:	<p>Un primer escenario de interacción entre la Administración y la ciudadanía ocurre cuando una persona accede a información pública de la página web de la entidad o la consulta mediante el derecho de petición de documentos o información, regulado por la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014) y por el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. Este derecho puede ejercerse a través de los canales presenciales, virtuales, telefónicos, carteleras, boletines, líneas telefónicas, así como por cualquier otro medio que la entidad ponga a disposición.</p>	<p>Claridad en la Información: Asegurar que toda la información pública esté disponible en un lenguaje claro y accesible.</p> <p>Plazos de Respuesta: Establecer plazos claros para la respuesta a las solicitudes de información.</p> <p>Cualificación del Equipo de Trabajo: Socializar, sensibilizar y/o capacitar a los servidores públicos y contratistas en los derechos de acceso a la información y en la importancia de la transparencia.</p> <p>Proactividad en la publicación de información: Publicación proactiva de la información de la entidad sobre funciones, presupuesto, contratación, planes y resultados.</p> <p>Datos abiertos: Disponer de la información en formatos abiertos y de libre uso para consulta de la ciudadanía.</p> <p>Accesibilidad de la información: Información accesible a través de la página</p>

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

 ATENEA <small>AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA</small>	Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía	CÓDIGO: M2_SC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 12 de 38

		<p>web, otros medios electrónicos y de manera presencial.</p> <p>Uso de lenguaje claro: La información debe cumplir estándares de accesibilidad y estar redactada en lenguaje sencillo.</p> <p>Protección de datos personales: Respeto por la información pública, reservada o clasificada según corresponda.</p>
Acceso a la oferta de bienes y servicios:	<p>La prestación de bienes y servicios por parte del Estado requiere la realización de transacciones entre la ciudadanía y la Administración. Esto implica el intercambio de información y el cumplimiento de requisitos establecidos legalmente. Este escenario de relacionamiento se presenta cuando las personas realizan trámites u otros procedimientos administrativos a través de los canales dispuestos para tal fin, con el propósito de cumplir una obligación.</p>	<p>Optimización de Procedimientos Administrativos: Reducir la burocracia y hacer más accesibles los procedimientos administrativos para acceder a los servicios</p> <p>Guías Informativas: Proporcionar guías que expliquen claramente los pasos a seguir para realizar trámites.</p> <p>Feedback Continuo: Implementar mecanismos para que los ciudadanos puedan dar su opinión sobre la calidad de los servicios.</p>
Petición y rendición de cuentas	<p>Desde este tercer escenario, la Administración se acerca de manera proactiva a la ciudadanía para informar, explicar y dialogar sobre los avances de la gestión distrital. A su vez, la ciudadanía interactúa con la Administración para ejercer control sobre la gestión pública, haciendo uso de su derecho fundamental de petición y participando en espacios de veeduría ciudadana y control social.</p>	<p>Informes Periódicos: Publicar informes regulares sobre la gestión de la entidad, incluyendo logros y áreas de mejora.</p> <p>Espacios de Diálogo: Crear foros públicos donde los ciudadanos puedan expresar sus inquietudes y recibir respuestas directas de los servidores públicos y contratistas.</p> <p>Mecanismos de Control Social: Fomentar la participación de la ciudadanía en la supervisión de la gestión pública.</p>
Participación ciudadana en la gestión pública:	<p>El cuarto y último escenario se presenta cuando la Administración y la ciudadanía participan en espacios de diálogo,</p>	<p>Espacios de Diálogo: Crear foros públicos donde los ciudadanos puedan expresar sus inquietudes y recibir respuestas directas de los servidores públicos o contratistas.</p>

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
 LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

 ATENEA <small>AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA</small>	Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía	CÓDIGO: M2_SC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 13 de 38

	<p>colaboración y co-creación para el diagnóstico, diseño, formulación, implementación, seguimiento y evaluación de planes, programas, proyectos y políticas en el marco de la gestión distrital.</p>	<p>Convocatorias Abiertas: Realizar convocatorias abiertas para que la ciudadanía participe en la formulación de políticas y proyectos.</p> <p>Capacitación en Participación: Ofrecer talleres que enseñen a los ciudadanos cómo involucrarse en la gestión pública.</p> <p>Evaluación Participativa: Incluir a la ciudadanía en la evaluación de proyectos y políticas implementadas.</p>
--	---	---

Fuente: Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología – Atenea

5.3 Evaluación y Seguimiento

Es fundamental establecer un sistema de evaluación y seguimiento para medir la efectividad del modelo de relacionamiento. Esto incluye:

- **Indicadores de Desempeño:** Definir indicadores en el plan de acción de la Entidad que permitan medir la satisfacción de la ciudadanía y la efectividad de los canales de comunicación.
- **Revisión Periódica:** Establecer revisiones periódicas para identificar acciones de mejora y ajustar estrategias en el relacionamiento con la ciudadanía según sea el caso.

En cada ciclo de revisión, se deben considerar estrategias de recolección de información como encuestas de satisfacción ciudadana, entrevistas y grupos focales, con el propósito de obtener retroalimentación directa, precisa y representativa de la ciudadanía. Asimismo, es recomendable incorporar herramientas de análisis de datos que faciliten la interpretación de los resultados y permitan identificar tendencias y patrones útiles para la toma de decisiones.

Al finalizar esta etapa, se elaborará un informe de progreso que se compartirá con la ciudadanía, promoviendo así la transparencia y el compromiso de la entidad. Este informe puede incluir no solo los hallazgos, sino también las acciones que se tomarán a partir de ellos, asegurando que la ciudadanía se sienta escuchada y valorada.

Para asegurar la continuidad de esta etapa, se debe ofrecer capacitación continua a los equipos responsables, garantizando que estén preparados para interpretar los resultados y ajustar las estrategias de relacionamiento. Asimismo, es esencial establecer un mecanismo que permita incorporar las sugerencias de la ciudadanía, fortaleciendo así el compromiso y la colaboración en el ejercicio educativo.

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

 ATENEA <small>AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA</small>	Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía	CÓDIGO: M2_SC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 14 de 38

5.4 Caracterización de las necesidades y partes interesadas

Para garantizar una gestión centrada en la ciudadanía, la Agencia Atenea realiza la identificación, clasificación y comprensión de las partes interesadas y grupos de valor con los que interactúa. Esto incluye conocer sus necesidades, expectativas, comportamientos, canales de comunicación preferidos y niveles de participación.

Con esto se busca adaptar los servicios, procedimientos administrativos y canales de atención según las características reales de los usuarios, mejorando la experiencia y la satisfacción ciudadana, facilitando la segmentación de públicos para implementar estrategias diferenciadas de comunicación, participación y atención, según sus intereses y necesidades.

Por otro lado, se diseñan mecanismos de participación más inclusivos, pertinentes y efectivos proporcionando insumos valiosos para la planeación estratégica, la evaluación de desempeño institucional y la mejora continua de los servicios y se realiza con base en la guía de caracterización de la Función Pública disponible para consulta en la página www.funcionpublica.gov.co

El instrumento utilizado para recopilar la información de la caracterización dependerá de la priorización de variables establecidas por cada líder de política o dependencia. Ejemplo: La ciudadanía que interactúa en los canales de atención son caracterizados con el instrumento *Formato Encuesta de Caracterización Ciudadanía*.

5.5 Lenguaje Claro

En el marco de la gestión institucional, se dispone que todas las dependencias de la Agencia adopten la *Cartilla de Lenguaje Claro, Incluyente y No Sexista*, con el fin de promover una comunicación efectiva, respetuosa y equitativa entre la Entidad y la ciudadanía, generando mayor credibilidad y cercanía, reconociendo la diversidad y evitando discriminaciones, para contribuir a una gestión pública más justa alineándose con los valores de transparencia, participación y respeto por los derechos humanos.

5.6 Encuesta de Satisfacción y experiencia de la ciudadanía

Evaluar la satisfacción ciudadana y la experiencia de usuario permite a la entidad mejorar continuamente sus servicios, fortalecer la confianza institucional, garantizar una gestión centrada en las personas, inspirar soluciones creativas y transformadoras que respondan mejor a las expectativas ciudadanas.

Los instrumentos de medición periódica utilizados como el *Formato Encuesta de Satisfacción Ciudadanía* permiten evaluar:

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

 ATENEA <small>AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA</small>	Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía	CÓDIGO: M2_SC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 15 de 38

- La claridad de la información recibida
- La facilidad de acceso a la información
- Los tiempos de respuesta
- El trato recibido por parte de servidores públicos y contratistas
- El nivel de satisfacción general

5.7 Atención Prioritaria y con enfoques poblacionales, diferenciales y preferenciales

La Agencia Atenea garantiza un relacionamiento respetuoso, incluyente y no sexista ajustado a las necesidades de la ciudadanía. En este marco, se reconoce a las personas como titulares de derecho con énfasis en los grupos con mayor vulnerabilidad social que requieren condiciones específicas de atención debido a sus características o condiciones particulares (enfoque de género e identidad de género, enfoque poblacional diferencial y preferencial y enfoque de interseccionalidad), de conformidad con lo establecido en la Constitución Política, la Ley 1437 de 2011, el Decreto Ley 019 de 2012, el Decreto Distrital 428 de 2018 y las orientaciones distritales sobre cuidado y enfoque diferencial en una Bogotá diversa.

5.7.1 Poblaciones sujetas de atención prioritaria

Se considera atención prioritaria aquella que debe otorgarse a personas o grupos poblacionales que, por sus condiciones particulares, requieren un tratamiento preferencial. Entre estos se encuentran:

- Personas con discapacidad.
- Niñas, niños y adolescentes.
- Personas mayores.
- Mujeres gestantes.
- Personas con enfermedades terminales o catastróficas.
- Personas con condiciones de protección, inseguridad o riesgo.
- Personas que ejercen labores de cuidado.
- Personal uniformado de la fuerza pública en ejercicio de sus funciones.
- Personas en situación de indefensión o debilidad manifiesta.

La atención prioritaria se fundamenta en el principio del interés superior y la garantía de derechos en todas las interacciones institucionales.

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
 LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

 ATENEA <small>AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA</small>	Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía	CÓDIGO: M2_SC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 16 de 38

5.7.2 Poblaciones sujetas de atención diferencial

Se considera atención diferencial aquella que debe otorgarse a personas o grupos poblacionales que por sus condiciones particulares requieren un tratamiento diferente por parte del estado.

Entre estos se encuentran:

- Campesino o campesina
- Persona habitante de calle
- Veterano de la fuerza pública
- Personas con animal de compañía (de apoyo y asistencia)
- Migrante refugiada y retornada
- Pertenecientes a comunidades Étnicas
- Pertenecientes a sectores LGBTI
- Víctimas del conflicto armado
- Con enfoque de género

Su implementación resulta esencial para avanzar en el desarrollo de políticas públicas orientadas a promover la inclusión y la integración social, contribuyendo a la construcción de una Bogotá en la que todas las personas se reconozcan, se respeten y ejerzan sus derechos, conviviendo en armonía dentro de un mismo territorio.

5.8 Canales de Atención

La entidad pone a disposición de la ciudadanía diferentes canales de atención con el fin de facilitar el acceso al portafolio de la Entidad. Estos canales comprenden atención presencial, telefónica, virtual y escrita, los cuales operan conforme a los estándares definidos en este Manual.

Para consultar el listado completo, actualizado y oficial de los canales de atención, sus horarios, puede dirigirse a la página web institucional, en la sección “Atención y Servicios a la Ciudadanía <https://www.agenciaatenea.gov.co/atencion-y-servicios-la-ciudadania>.

5.9 Espacios de relacionamiento

5.9.1 Socialización de convocatorias

En el marco de los programas, proyectos y estrategias institucionales orientados al fortalecimiento del acceso, la permanencia, la innovación y el desarrollo del conocimiento, la Entidad desarrolla espacios de socialización dirigidos a diversos grupos de valor y sectores poblacionales. Estos escenarios tienen como propósito acercar la oferta

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
 LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

 ATENEA <small>AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA</small>	Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía	CÓDIGO: M2_SC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 17 de 38

institucional, promover la comprensión de las dinámicas institucionales, resolver inquietudes sobre requisitos, acciones administrativas y beneficios, y fomentar la participación informada y equitativa de la ciudadanía en las diferentes iniciativas que impulsa la entidad.

En el primer caso, estos espacios se dirigen principalmente a Instituciones de Educación Superior, empresas que hacen parte de los bancos de oferentes de la Agencia y prestadores del servicio de educación, con el propósito de informar y socializar los términos generales de las convocatorias que se realizan generalmente a través de la plataforma SECOP II, así mismo estos espacios también se dirigen a los potenciales beneficiarios de los programas de la Agencia, con el fin de transmitir los requisitos generales para obtener becas, créditos o financiación, principalmente a jóvenes entre los 18 y 28 años y demás población que pueda aplicar.

En el segundo caso, los espacios se dirigen a actores del sistema distrital o nacional de ciencia, tecnología e innovación, para transmitir las convocatorias, retos o similar que la Agencia pretende impulsar en proyectos específicos, sea con financiación propia o mancomunada con otras Entidades Distritales o nacionales. Estos espacios también se organizan para informar a potenciales beneficiarios, como centros de investigación, Instituciones de Educación Superior, Startups, emprendimientos tecnológicos entre otros, que puedan aplicar a las convocatorias y obtener la financiación de sus proyectos.

5.9.2 Ferias de servicios

La participación en las *Ferias de Servicios* se consolida como un espacio estratégico de relacionamiento y comunicación directa con la ciudadanía, que fortalece el vínculo entre la entidad y la comunidad mediante la atención presencial, la divulgación clara y accesible de la oferta institucional y la resolución de inquietudes en territorio.

Estos escenarios permiten acercar los programas, proyectos y servicios a distintos grupos poblacionales y sectores de interés, promoviendo la transparencia, la confianza institucional y el ejercicio efectivo de los derechos ciudadanos. Además, integran acciones de difusión, sensibilización y orientación, que facilitan la comprensión de las dinámicas institucionales, incentivan la participación informada y contribuyen al posicionamiento institucional.

De manera articulada, las dependencias con competencias en servicio, participación, gestión técnica, innovación y comunicación trabajan conjuntamente para garantizar mensajes coherentes, incluyentes y pertinentes, reforzando la presencia institucional en los diferentes territorios y escenarios de diálogo.

5.9.3 Grupos focales

Los grupos focales se reconocen como espacios participativos de escucha activa, diálogo y construcción colectiva, orientados a conocer las percepciones, experiencias y expectativas de la ciudadanía, los beneficiarios y los distintos actores del ecosistema

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

 ATENEA <small>AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA</small>	Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía	CÓDIGO: M2_SC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 18 de 38

institucional. A través de metodologías cualitativas y participativas, estos espacios permiten profundizar en el análisis de las necesidades, desafíos y oportunidades identificadas en los programas, proyectos o actividades institucionales que desarrolla la entidad, generando insumos valiosos para la planeación, la toma de decisiones y la mejora continua.

Su implementación se realiza de manera articulada entre las dependencias técnicas, misionales, de innovación y de comunicación, garantizando una visión integral del relacionamiento con los grupos de valor. En estos encuentros se promueve el uso de lenguaje claro, incluyente y no sexista, la aplicación de enfoques diferenciales y de derechos, y la participación representativa de las poblaciones vinculadas a las estrategias institucionales.

5.9.4 Foros y Talleres

Los foros se constituyen en espacios de intercambio, diálogo y reflexión colectiva, que permiten socializar avances, retos y resultados de los programas y proyectos institucionales, así como promover la participación y la construcción conjunta de conocimiento entre la entidad, la ciudadanía y otros actores del entorno académico, social y productivo.

Estos espacios, donde participa la Agencia Atenea en articulación con entidades distritales, instituciones educativas, organizaciones sociales, abordan temáticas estratégicas que permiten ampliar el debate público sobre los desafíos, avances y oportunidades del sector educativo, así como de la ciencia, la tecnología e innovación en Bogotá. Entre los ejes más relevantes se destacan los enfoques de género e inclusión educativa. También se destaca la priorización de temáticas centrales en ciencia, tecnología e innovación, las cuales se convierten en hilos conductores del desarrollo de los foros y de las intervenciones de los invitados y participantes.

Los foros no solo cumplen una función expositiva, sino que se configuran como plataformas de diálogo intersectorial y construcción colectiva de propuestas, pues permiten el encuentro entre beneficiarios/as de los programas, representantes de la comunidad académica, tomadores de decisión, líderes territoriales y expertos temáticos.

5.9.5 Instancias de gobernanza

La Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - Atenea cuenta dentro de su misionalidad con el liderazgo en instancias de articulación y coordinación de actores del ecosistema de ciencia, tecnología e innovación a nivel distrital. En ese sentido, el decreto distrital 177 de 2025 facultó a la Agencia Atenea para presidir el Consejo Departamental de Ciencia, Tecnología e Innovación (CODECTI) del Distrito Capital, en delegación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Esta instancia es clave para el desarrollo y fortalecimiento de programas destinados al fomento de las actividades de ciencia, tecnología e innovación.

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

 ATENEA <small>AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA</small>	Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía	CÓDIGO: M2_SC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 19 de 38

El CODECTI está conformado por representantes de Estado, empresa, academia y sociedad civil organizada, que cuentan con voz y voto. También cuenta con invitados permanentes, que cuentan con voz, pero sin voto. Esta instancia sesiona cada trimestre de manera ordinaria, y de manera extraordinaria cuando así sea considerado. A su vez, el CODECTI cuenta con varias mesas de trabajo temáticas, las cuales son lideradas por diferentes actores del ecosistema. Estas mesas cuentan con un plan de trabajo con acciones concretas a corto plazo (un año), y varios responsables para estas acciones.

El desarrollo de estas instancias de gobernanza, articuladas por la Agencia Atenea, facilita la puesta en común de los intereses e iniciativas de los actores del ecosistema de ciencia, tecnología e innovación. Asimismo, promueve la generación de redes colaborativas, destinadas a la gestión y ejecución de programas y proyectos de ciencia, tecnología e innovación.

5.9.6 Veedurías

En el marco de la Convocatoria “Listos para +Más Bienestar”, la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología – Atenea, en articulación con la Secretaría Distrital de Salud, adelanta una instancia de veeduría ciudadana orientado a fortalecer la transparencia, la participación y el control social sobre la implementación de los proyectos derivados de dicha convocatoria.

Este ejercicio busca que la ciudadanía, a través de sus veedores y veedoras, ejerza un seguimiento activo a la gestión pública relacionada con el uso de los recursos destinados al fomento de proyectos de investigación e innovación social en salud, y a las iniciativas comunitarias orientadas al bienestar en los territorios. En coherencia con el modelo de salud territorial “+Más Bienestar”, la veeduría promueve el ejercicio corresponsable entre el Estado y la comunidad para garantizar que las acciones desarrolladas respondan efectivamente a las necesidades sociales y territoriales de Bogotá.

A partir de esta articulación interinstitucional, la Agencia Atenea acompaña la conformación y fortalecimiento de las veedurías ciudadanas, brindando información oportuna, soporte técnico y espacios de diálogo para el acceso a la información pública, la presentación de informes y la participación en escenarios de control social. De esta manera, se promueve que los veedores cuenten con herramientas que les permitan realizar una vigilancia efectiva sobre la ejecución de los proyectos seleccionados, el cumplimiento de los objetivos de la convocatoria y la adecuada administración de los recursos públicos.

5.9.7 Concertaciones

La concertación se desarrolla de forma directa y participativa con las instancias legalmente constituidas por cada grupo poblacional, como consejos consultivos, comités de representación y mesas de participación reconocidas por el Distrito, garantizando así la legitimidad, inclusión y representatividad de los acuerdos alcanzados. Esta dinámica de trabajo permite reconocer y respetar la autonomía organizativa de los grupos poblacionales,

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

 ATENEA <small>AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA</small>	Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía	CÓDIGO: M2_SC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 20 de 38

fortaleciendo el diálogo social y la corresponsabilidad en la definición de acciones afirmativas que respondan a sus necesidades, prioridades y particularidades territoriales, socioculturales y económicas.

La entidad adelantó un ejercicio de concertación con el pueblo Rom, en el marco de la construcción de las políticas públicas étnicas distritales, reafirmando su compromiso con el reconocimiento de la diversidad cultural y la garantía de los derechos de los grupos étnicos en el Distrito Capital.

5.9.8 Espacios de colaboración e innovación

Con el propósito de impulsar la participación de la ciudadanía y de los beneficiarios en el diseño y mejora de los programas, proyectos y servicios institucionales, la Entidad promueve el desarrollo de espacios colaborativos e innovadores, entre ellos los Retos Ciudadanos, concebidos como escenarios de co-creación y construcción conjunta de soluciones frente a necesidades específicas identificadas en los territorios o en la operación de los programas.

Estos espacios buscan trascender la consulta tradicional y propiciar un diálogo horizontal entre los participantes, los equipos técnicos y otros actores estratégicos, reconociendo las realidades, barreras y oportunidades que enfrentan las comunidades en los distintos contextos sociales y educativos. A través de dinámicas participativas se desarrollan sondeos de necesidades, ejercicios de ideación colectiva, priorización de problemáticas y formulación de propuestas viables, logrando que las soluciones respondan a los contextos reales y a las expectativas de la ciudadanía.

Paralelamente, se fortalecen acciones de divulgación, orientación y acompañamiento pedagógico, que facilitan la comprensión de los mecanismos institucionales y la apropiación de los resultados por parte de la comunidad beneficiaria. Una vez recopiladas las propuestas, se realiza una etapa de selección y reconocimiento de las iniciativas más pertinentes, innovadoras y sostenibles, garantizando criterios de transparencia, equidad e impacto social. Las iniciativas seleccionadas se integran de manera articulada a los programas institucionales, convirtiéndose en acciones concretas que fortalecen la pertinencia, sostenibilidad y visibilidad de la oferta pública, promoviendo el sentido de pertenencia, la participación y la corresponsabilidad ciudadana.

5.9.9 Rendición de cuentas

Con el propósito de garantizar la transparencia, la participación ciudadana y el control social sobre la gestión pública, la Agencia Atenea lidera y participa activamente en espacios de rendición de cuentas dirigidos a la ciudadanía, en cumplimiento de los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC), la normativa distrital vigente y los principios de gobierno abierto.

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

 ATENEA <small>AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA</small>	Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía	CÓDIGO: M2_SC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 21 de 38

Estos espacios constituyen mecanismos democráticos de diálogo e intercambio, a través de los cuales la Entidad informa de manera clara, oportuna y accesible sobre su gestión institucional, los avances y resultados alcanzados, el uso de los recursos públicos y el impacto de sus programas, proyectos y acciones estratégicas.

La rendición de cuentas se desarrolla como una práctica transversal a todos los espacios de participación ciudadana, pues no se limita a un evento formal, sino que puede llevarse a cabo en escenarios como foros, concertaciones, mesas técnicas o encuentros comunitarios, siempre que la ciudadanía requiera información sobre la formulación, ejecución o resultados de las acciones institucionales. En este sentido, rendir cuentas implica mantener una comunicación permanente, abierta y bidireccional, brindando información veraz, pertinente y actualizada sobre la gestión pública y respondiendo a las solicitudes ciudadanas de manera transparente.

En coherencia con esta dinámica, la Entidad realizó su ejercicio formal de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia del periodo anterior, presentando los resultados alcanzados, los aprendizajes institucionales y los compromisos para el nuevo periodo. Este ejercicio se complementa con los diferentes espacios de diálogo y participación que la Entidad desarrolla a lo largo del año, reafirmando así su compromiso con una gestión abierta, corresponsable y centrada en la ciudadanía.

5.9.10 Audiencia pública

La Audiencia Pública constituye un espacio fundamental de relacionamiento con la ciudadanía, orientado a garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y la participación de la comunidad en los procesos misionales de la Entidad. A través de este mecanismo, se promueve el diálogo directo y abierto con la ciudadanía, permitiendo presentar los avances de la gestión, escuchar inquietudes, necesidades y propuestas de los diferentes actores, y fortalecer la confianza en la administración pública.

Este espacio se ha desarrollado de manera conjunta con otras entidades del sector educativo distrital, promoviendo la articulación institucional y la construcción colectiva de conocimiento y resultados.

A diferencia de otros espacios de participación, la Audiencia Pública cuenta con un esquema reglamentado y un esquema específico establecido por la normativa distrital. Su realización requiere informar a la ciudadanía con una anticipación mínima de quince (15) días, indicando la fecha, modalidad y mecanismos de participación, así como los canales disponibles para recibir preguntas, aportes o propuestas.

La audiencia se lleva a cabo una vez al año y es de carácter obligatorio, según lo dispuesto por la Veeduría Distrital, dado que constituye el espacio formal donde las entidades deben rendir cuentas de la totalidad de su gestión durante la vigencia anterior. En este escenario se presentan los resultados de formulación, implementación y evaluación de las políticas,

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

 ATENEA <small>AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA</small>	Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía	CÓDIGO: M2_SC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 22 de 38

programas y proyectos institucionales, consolidando la información que refleja el cumplimiento de los compromisos asumidos con la ciudadanía.

Este mecanismo contribuye al cumplimiento de los principios de gobierno abierto y participación ciudadana, consolidando una relación cercana, bidireccional y constructiva entre la Entidad y la comunidad. Asimismo, permite retroalimentar la planeación institucional a partir de los aportes y expectativas ciudadanas, fortaleciendo la gestión pública, la transparencia y la legitimidad institucional.

5.10 Grupos de Valor

Los grupos de valor son los conjuntos de personas, organizaciones, sectores o instituciones que se relacionan con la Agencia Atenea y que reciben, aportan o co-crean valor público a través de los bienes, servicios, programas, proyectos, decisiones o políticas que esta desarrolla.

Estos grupos incluyen tanto a la ciudadanía usuaria o beneficiaria directa, como a los actores que influyen o se ven impactados por la gestión institucional, tales como otras entidades del Distrito, entes de control, organizaciones comunitarias, sector privado, academia, medios de comunicación y aliados estratégicos, los cuales se pueden consultar en el documento de *Mapeo de Grupos de Interés – Atenea*.

La identificación y caracterización de los grupos de valor es fundamental para la entidad, porque permite:

- Orientar la gestión institucional al valor público, garantizando que las acciones, proyectos y servicios respondan efectivamente a las necesidades y expectativas de la ciudadanía y demás actores.
- Fortalecer el relacionamiento y la confianza ciudadana, mediante espacios de diálogo, participación y comunicación transparente.
- Promover la co-creación y la innovación pública, involucrando a los grupos de valor en la formulación, ejecución y evaluación de políticas y servicios.
- Mejorar la planeación y la toma de decisiones, al contar con información precisa sobre los intereses, capacidades e impactos asociados a cada grupo.
- Consolidar una gestión distrital articulada y efectiva, en coherencia con los lineamientos del Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y el propósito de construir una Bogotá más abierta, participativa y centrada en las personas.

5.11 Condiciones Generales para el Relacionamiento

En este apartado se presentan las condiciones generales para el relacionamiento con la ciudadanía que permitirán a la Agencia Atenea garantizar un servicio eficiente, oportuno y de calidad. Estas directrices orientan las acciones de los servidores públicos y contratistas,

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

 ATENEA <small>AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA</small>	Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía	CÓDIGO: M2_SC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 23 de 38

con el fin de asegurar que la ciudadanía reciba una atención amable, respetuosa, inclusiva, igualitaria y efectiva en todos los canales y espacios dispuestos.

Estas condiciones se definen a partir de lo descrito en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, en el cual se detallan los Protocolos de Atención por Canal de Atención. En este documento, se presentarán estas condiciones para cada canal, las cuales se centran en los siguientes principios:

- **Centrado en la Ciudadanía:** El servicio se adaptará a las necesidades y expectativas de los ciudadanos, garantizando su participación en las dinámicas institucionales.
- **Oportunidad y Eficacia:** Todos los procedimientos administrativos y servicios serán atendidos de manera oportuna y eficiente, minimizando tiempos de espera y asegurando respuestas rápidas.
- **Amabilidad y Respeto:** Los servidores públicos se comprometen a ofrecer un trato cálido, amable y respetuoso, creando un ambiente acogedor para la ciudadanía.
- **Atención Inclusiva:** Se garantizará que la atención sea digna e inclusiva en todos los canales y espacios disponibles, respetando la diversidad y promoviendo la igualdad.
- **Información Confiable:** La información brindada será precisa, segura y actualizada, asegurando que los ciudadanos reciban datos verídicos.
- **Comunicación Clara:** Todas las comunicaciones, ya sean escritas, verbales o no verbales, se realizarán de manera comprensible y transparente, evitando tecnicismos innecesarios.
- **Seguimiento de Procedimientos Administrativos:** Se informará a la ciudadanía sobre los medios disponibles para hacer seguimiento y conocer el estado de sus trámites, servicios o PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias).
- **Mecanismos de Satisfacción:** Se facilitarán herramientas para medir el nivel de satisfacción y recoger la percepción ciudadana sobre el servicio prestado, utilizando encuestas y otros métodos.
- **Identificación de Factores de Satisfacción:** Se reconocerán y abordarán los factores que puedan afectar la satisfacción ciudadana, buscando continuamente mejorar la calidad del servicio.

5.11.1 Generalidades para la atención en los canales y los espacios de relacionamiento

Con el objetivo de garantizar un relacionamiento efectivo y respetuoso con la ciudadanía, se recomienda a los servidores públicos y/o contratistas implementar las siguientes acciones antes, durante y al finalizar la atención en los canales y espacios de interacción:

- Verificar que se disponga de los recursos necesarios (físicos, técnicos, tecnológicos y humanos) para el adecuado funcionamiento del canal o espacio de atención. Se sugiere utilizar el *Formato Lista de Chequeo Apertura de Atención*.

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

 ATENEA <small>AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA</small>	Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía	CÓDIGO: M2_SC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 24 de 38

- Llevar el *Formato Lista de Asistencia canales o espacios de relacionamiento* de las personas, grupos de valor o partes interesadas que participen o accedan a los canales y espacios de relacionamiento, con el fin de mantener información actualizada, facilitar la trazabilidad de la atención y respaldar la gestión institucional. De igual forma, documentar de manera oportuna en *Formato Matriz de Registro de Incidentes en los Canales y Espacios de Relacionamiento* cualquier situación que pueda afectar la calidad, continuidad o adecuada prestación del servicio, promoviendo la gestión preventiva de riesgos y la implementación de acciones de mejora continua.
- Al finalizar cada interacción, aplicar el *Formato Encuesta de Satisfacción Ciudadanía* insumo para evaluar la percepción del servicio, identificar oportunidades de mejora y fortalecer las acciones de relacionamiento. Asimismo, cumplir con la promesa de servicio ofrecida, garantizando que las expectativas generadas sean satisfechas de forma oportuna, transparente y coherente con los valores institucionales, y dar respuesta a las sugerencias, observaciones o recomendaciones que surjan como resultado del espacio o canal de atención, asegurando una gestión participativa y orientada a la mejora continua.

5.11.2 Condiciones Generales para la Atención en el Canal Presencial

5.11.2.1 En el canal de atención

La Entidad reafirma su compromiso de brindar una atención integral en cada etapa del ciclo de servicio. En este sentido, se presentan a continuación las condiciones generales de atención y los guiones que deberán aplicarse en los diferentes puntos de atención presencial.

→ **Previo al inicio de la prestación del servicio, debe tenerse en cuenta lo siguiente:**

- Puntualidad:** Presentarse al menos 15 minutos antes del inicio de la jornada para preparar el espacio y estar informado sobre cualquier novedad.
- Orden y Limpieza:** Mantener el puesto de trabajo limpio y ordenado
- Elementos Necesarios:** Asegurarse que estén disponibles todos los materiales requeridos (documentos, folletos, equipos). No dejar elementos personales a la vista.
- Prohibiciones:** No consumir alimentos, ni realizar actividades no laborales en el puesto de trabajo y evitar distracciones como el uso del celular.
- Información Actualizada:** Conocer y consultar la información sobre solicitudes y servicios de la Agencia Atenea, incluyendo requisitos administrativos y tiempos de respuesta.

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
 LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

 ATENEA <small>AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA</small>	Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía	CÓDIGO: M2_SC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 25 de 38

→ **Al iniciar la atención al Ciudadano en la Agencia Atenea:**

- Postura y Actitud:** Mantener una postura erguida y cómoda, establecer contacto visual y sonreír para transmitir amabilidad y cercanía. Comunicar de manera clara y amable.
- Saludo Estandarizado:** Utilizar el siguiente guion: "Buenos días/tardes/noches, bienvenido(a) a la Agencia Atenea. Mi nombre es _ (nombre y apellido). ¿En qué puedo servir?"
- Escucha Activa:** Prestar atención a las consultas del ciudadano para ofrecer información precisa. Verificar la documentación o información necesaria.
- Política Anti-Trámites:** Si falta algún documento, informar que puede ser diligenciado en el punto de atención o consultado en línea, y ofrecerle esta opción. Asegurarse de brindar información clara y comprobable, apoyándose en plataformas oficiales.

→ **Durante la interacción con la ciudadanía:**

- Interacción Personalizada:** Concéntrese en la conversación y demuestre interés. Llamar a la persona por su nombre, estableciendo así una conexión más cercana.
- Escucha Completa:** No interrumpir ni sacar conclusiones anticipadas; permitir que el ciudadano exponga sus necesidades de manera completa.
- Lenguaje Adecuado:** Utilizar un lenguaje claro y evitar tecnicismos, abreviaturas, siglas o expresiones regionales que puedan causar confusión. Emplear términos correctos como "servir" en lugar de "colaborar" o "ayudar".

→ **Al finalizar la interacción con la ciudadanía**

- Registro de Interacciones:** Asegurarse de dejar constancia de lo sucedido en la interacción, ya que esta información es vital para la operación.
- Encuesta de Satisfacción:** Ofrecer el *Formato Encuesta de Satisfacción Ciudadanía*. La opinión del ciudadano sobre la atención recibida es fundamental para la toma de decisiones de la entidad.
- Confirmación de Información:** Verificar si la información proporcionada ha sido clara y si el requerimiento fue atendido en su totalidad. Informar sobre los canales de atención donde puede escribir o llamar para recibir información adicional.
- Cierre de la Interacción:** Permitir que sea el ciudadano(a) quien finalice la conversación.

5.11.2.2 En el espacio de relacionamiento

→ **Previo al inicio de la prestación del servicio, debe tenerse en cuenta lo siguiente:**

- Estructurar el espacio según el tipo de participación**

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

 ATENEA <small>AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA</small>	Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía	CÓDIGO: M2_SC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 26 de 38

- Definir con claridad si el espacio será informativo, consultivo, para involucrar, colaborar o empoderar, según la naturaleza del proceso participativo.
- Alinear la estructura con los objetivos institucionales y con la etapa del ciclo de gestión pública en la que se enmarca (planeación, ejecución, evaluación, rendición de cuentas).
- Precisar roles: moderadores, relatoría, equipo de apoyo logístico y de sistematización.
- Incluir herramientas y metodologías pertinentes (mesas de trabajo, Word café, foros abiertos, encuestas, entrevistas, grupos focales).

b) Invitar a la ciudadanía de manera igualitaria y por distintos canales

- Garantizar diversidad de canales: invitaciones formales, redes sociales, página web institucional, redes comunitarias, medios locales y aliados territoriales.
- Asegurar que la convocatoria tenga lenguaje incluyente, claro y accesible.
- Priorizar criterios de equidad territorial y poblacional para que todos los grupos tengan oportunidades reales de participar (por ejemplo: juventudes, mujeres, personas con discapacidad, población rural, grupos étnicos, población migrante, entre otros). Los espacios deberán garantizar que la ciudadanía pueda movilizarse de manera práctica y en su mismo territorio.

c) Establecer una metodología que permita un diálogo en doble vía:

- Diseñar metodologías participativas que garanticen la voz de la ciudadanía y no solo la socialización institucional.
- Incorporar espacios para preguntas, intervenciones y propuestas con tiempos definidos.
- Incluir mecanismos de recogida de propuestas ciudadanas y devolución de respuestas institucionales.
- Usar facilitadores capacitados para promover la escucha activa, el respeto y la corresponsabilidad.

→ **Al iniciar la atención al Ciudadano en la Agencia Atenea:**

- a) Caracterizar a la ciudadanía participante teniendo en cuenta sus particularidades:**
- Levantar información básica de los participantes (edad, género, localidad, sector poblacional, tipo de organización, etc.) respetando criterios de protección de datos personales.
 - Identificar barreras de participación para orientar ajustes metodológicos.

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
 LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

 ATENEA <small>AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA</small>	Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía	CÓDIGO: M2_SC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 27 de 38

- Reconocer los saberes y experiencias de las personas participantes para fortalecer la pertinencia de los insumos.

b) Aplicar formularios de sistematización, lista de asistencia canales o espacios de relacionamiento y otros que permitan recolección de información:

- Listas de asistencia canales o espacios de relacionamiento y caracterización.
- Instrumentos para recoger percepciones, acuerdos y compromisos (encuestas, minutas, actas, mapas colaborativos).

→ **Durante la interacción con la ciudadanía:**

a) Sistematizar los espacios

- Consolidar información cuantitativa y cualitativa: número de participantes, perfil, temas tratados, compromisos adquiridos.
- Identificar hallazgos, tendencias, necesidades recurrentes y acuerdos clave.
- Incorporar análisis diferencial y territorial para nutrir la toma de decisiones institucional.

c) Remitir la información sistematizada a participantes y publicar en el menú participa

- Garantizar retroalimentación a la ciudadanía sobre los resultados del espacio, las propuestas recibidas y las decisiones tomadas.
- Publicar relatorías, informes y compromisos en el menú “Participa” y otros canales institucionales.
- Establecer plazos claros de respuesta institucional y mecanismos para seguimiento ciudadano.

→ **Al finalizar la interacción con la ciudadanía**

a) Seguimiento y trazabilidad de los compromisos

- Generar un plan de seguimiento a los compromisos y acuerdos logrados en el espacio.
- Definir responsables, tiempos y canales de verificación.
- Reportar avances en espacios posteriores para fortalecer la confianza y la corresponsabilidad.

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

 ATENEA <small>AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA</small>	Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía	CÓDIGO: M2_SC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 28 de 38

5.11.3 Condiciones Generales para la Atención en el Canal Telefónico

5.11.3.1 En el canal de atención

→ **Previo al inicio de la prestación del servicio, debe tener en cuenta lo siguiente:**

- Revisión del Computador:** Verificar el funcionamiento del computador y asegurarse de tener acceso a la tipificación correspondiente. Comprobar el funcionamiento de los aplicativos de consulta y los sistemas de información necesarios para acceder a datos.
- Herramientas de Atención Telefónica:** Revisar los dispositivos telefónicos, diademas, cables USB, repositorios de información, formatos y guiones para garantizar su correcto funcionamiento.
- Posición del Micrófono:** Mantener el micrófono a aproximadamente 3 cm de la boca. Si no se utiliza diadema, sostener el auricular con la mano opuesta a la que usa para escribir, de manera que pueda utilizar la otra mano para las actividades del servicio.
- Eliminación de Obstrucciones:** Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la claridad de la voz, como bolígrafos, caramelos, chicles, entre otros.
- Postura y Actitud:** Mantener una postura relajada y natural. Proyectar un comportamiento y actitud de servicio a través de su voz.
- Conocimiento del Sistema Telefónico:** Familiarizarse con el uso del sistema telefónico y las funciones principales del CRM, incluyendo tipificado, enrutador y transferencia.

→ **Durante el Servicio Telefónico - Guiones y Buenas Prácticas**

- Saludo:** Iniciar la llamada siguiendo el guion establecido.
- Actitud y Cortesía:** Atender la llamada con amabilidad y respeto; la actitud se percibe incluso por teléfono.
- Claridad en la Vocalización:** Pronunciar las palabras claramente, evitando omitir letras. Respirar tranquilamente para vocalizar correctamente.
- Selección de Palabras:** Prestar atención al tipo de palabras que utiliza, así como a la entonación, pronunciación y significado. Emplear un lenguaje sencillo que demuestre interés.
- Velocidad y Volumen:** Hablar a una velocidad moderada y pausada para facilitar la comprensión. Mantener un volumen de voz adecuado para que la ciudadanía escuche con claridad.
- Parafaseo y Retroalimentación:** Parafrasear y brindar retroalimentación para asegurar que el mensaje sea comprendido por el interlocutor. Si es necesario, tomar nota de los puntos importantes.
- Escucha Activa:** Escuchar atentamente al ciudadano(a), evitar interrumpir y formular preguntas para mejorar la comunicación.

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

 ATENEA <small>AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA</small>	Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía	CÓDIGO: M2_SC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 29 de 38

- h) **Personalización:** Personalizar la atención, adaptándose a las necesidades del ciudadano(a).
- i) **Consulta y Tiempo de Espera:** Si se necesita tiempo para realizar alguna consulta, informarle al ciudadano(a) y especificar el tiempo estimado para retomar la llamada.

→ **Al finalizar la interacción con la ciudadanía**

- a) **Encuesta de Satisfacción:** Al final de la atención, ofrecer la *Formato Encuesta de Satisfacción Ciudadanía*.
- b) **Despedida:** Concluir la llamada siguiendo el guion establecido y permitir que sea el ciudadano(a) quien cuelgue primero.

5.11.3.2 En el espacio de relacionamiento

→ **Previo al inicio de la prestación del servicio, debe tener en cuenta lo siguiente:**

- a) **Relacionamiento en espacios de participación ciudadana telefónica:** Establecer un contacto proactivo con los ciudadanos, partes interesadas o grupos de valor, con el fin de informar, invitar, validar, sensibilizar o recoger información, fortaleciendo así la comunicación bidireccional y la participación ciudadana.
- b) **Planeación de la campaña**
 - **Definir el objetivo:** informar, convocar, validar datos, aplicar el *Formato Encuesta de Satisfacción Ciudadanía*, etc.
 - **Identificar el público objetivo:** segmentar por perfil, ubicación, tipo de servicio, entre otros.
 - **Diseñar el guion de llamada:** incluir saludo, propósito, contenido, cierre y lenguaje claro e incluyente.
 - **Establecer indicadores de seguimiento:** número de llamadas, tasa de respuesta, nivel de satisfacción, etc.
- c) **Preparación técnica y operativa**
 - Verificar que se cuente con los recursos tecnológicos, humanos y logísticos necesarios.
 - Validar la base de datos de contactos: nombres, números, autorizaciones para contacto.
 - Capacitar al personal en atención telefónica, enfoque diferencial y protección de datos.

→ **Durante la prestación del Servicio**

- Ejecución de llamadas
- Identificarse claramente con nombre, entidad y propósito de la llamada.

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

 ATENEA <small>AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA</small>	Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía	CÓDIGO: M2_SC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 30 de 38

- Validar la disponibilidad del ciudadano para continuar la conversación.
- Comunicar el mensaje de forma clara, respetuosa y sin tecnicismos innecesarios.
- Registrar inquietudes, sugerencias o compromisos adquiridos durante la llamada.

→ **Al finalizar la prestación del servicio**

a) Cierre y seguimiento

- Agradecer el tiempo del ciudadano y confirmar que la información fue comprendida.
- Invitar a participar en canales de retroalimentación y completar el *Formato Encuesta de Satisfacción Ciudadanía*.
- Registrar la llamada en el sistema institucional: fecha, hora, resultado, observaciones.
- Dar seguimiento a compromisos adquiridos (envío de información, agendamiento, etc.).

b) Evaluación de la campaña

- Analizar los resultados frente a los objetivos planteados.
- Identificar oportunidades de mejora en el guion, canal, base de datos o estrategia.
- Compartir los aprendizajes con otras dependencias para fortalecer el relacionamiento institucional.

5.11.4 Condiciones Generales para la Atención en el Canal Virtual

5.11.4.1 En el canal de atención

→ **Previo al inicio de la prestación del servicio, tenga en cuenta lo siguiente:**

- Seguridad y Control de la Información:** Se prioriza la protección de los datos y la confidencialidad de la información.
- Pertinencia y Claridad:** Las respuestas y servicios ofrecidos deben ser pertinentes, oportunos, coherentes y claros, asegurando así un trato respetuoso hacia la ciudadanía.
- Normas de Atención en Redes Sociales:** Es fundamental conocer las normas básicas para la atención en redes sociales, así como tener claro a quién se representa al difundir contenidos. Debe saberse qué comunicar y cómo hacerlo de manera efectiva.

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

 ATENEA <small>AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA</small>	Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía	CÓDIGO: M2_SC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 31 de 38

- d) **Respeto por la Normativa Vigente:** Se debe aplicar y respetar lo establecido en la legislación sobre derechos de autor, marcas registradas, derechos de publicidad y otros derechos de terceros.
- e) **Preparación del Puesto de Trabajo:** Asegurarse de revisar el funcionamiento del computador y los aplicativos de consulta, así como de contar con las herramientas necesarias para la atención (dispositivos, diademas, entrada USB, repositorios de información, formatos y guiones).

→ **Al iniciar la atención al Ciudadano en la Agencia Atenea:**

- a) **Saludo Estandarizado:** Iniciar la interacción utilizando el guion establecido. Atender de manera amable y respetuosa; recordar que la actitud se percibe tanto en llamadas como en chats.
- b) **Claridad en la Comunicación:** Pronunciar y escribir claramente las palabras o señas que se interpretan en Lengua de Señas Colombiana (L.S.C.). Evitar omitir letras o señales; respirar tranquilamente para vocalizar e interpretar correctamente. Mantener una velocidad moderada y pausada al hablar, escribir o interpretar, para facilitar la comprensión del interlocutor.

→ **Durante la prestación del Servicio.**

- a) **Volumen y Ortografía:** Mantener un volumen de voz medio. Si se vocaliza correctamente, la ciudadanía podrá escuchar bien. En la escritura, asegurarse de utilizar buena ortografía, y en L.S.C., gesticular adecuadamente. Parafrasear, recapitular y retroalimentar para garantizar que el mensaje sea entendido por ambas partes. Si es necesario, tomar nota de los puntos importantes.
- b) **Escucha Activa:** Prestar atención al ciudadano(a), evitar interrumpir y realizar preguntas para mejorar la comunicación. Indicar claramente el paso a paso del requerimiento o servicio consultado.

→ **Al finalizar la prestación del servicio**

- a) **Despedida:** Al finalizar la atención, despedirse utilizando el guion establecido.
- b) **Encuesta de Satisfacción:** Ofrecer el *Formato Encuesta de Satisfacción Ciudadanía* al final de la interacción.
- c) **Cierre de la Interacción:** Permitir que sea el ciudadano(a) quien finalice la conversación.

5.11.4.2 En el espacio de relacionamiento

→ **Previo al inicio del evento, tenga en cuenta lo siguiente:**

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

 <p>ATENEA AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA</p>	Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía	CÓDIGO: M2_SC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 32 de 38

- a) **Definir el tipo de relacionamiento:** informativo, consultivo, colaborativo o de empoderamiento, según el objetivo institucional.
- b) **Seleccionar la plataforma adecuada:** Zoom, Teams, Facebook Live, YouTube, foros web, entre otros, considerando accesibilidad y alcance.
- c) **Establecer roles y responsabilidades:** moderador/a, relator/a, equipo técnico, apoyo logístico y sistematización.
- d) **Diseñar la agenda y metodología:** incluir tiempos, dinámicas participativas (encuestas, preguntas en vivo, salas paralelas, etc.) y mecanismos de retroalimentación.

→ **Durante el evento**

- a) Verificar conectividad, equipos y recursos técnicos.
- b) Difundir la convocatoria con lenguaje claro, incluyente y no sexista.
- c) Confirmar la inscripción o asistencia de participantes.
- d) Preparar materiales de apoyo accesibles (presentaciones, enlaces, documentos).

→ **Al iniciar el evento**

- a) Iniciar con saludo institucional, presentación de objetivos y normas de participación.
- b) Garantizar un trato respetuoso, empático y equitativo hacia todas las personas participantes.
- c) Promover la participación mediante preguntas, comentarios y dinámicas interactivas.
- d) Registrar la asistencia y recopilar observaciones relevantes.
- e) Aplicar encuestas de satisfacción o formularios de retroalimentación al cierre.

→ **Después del evento**

- a) Sistematizar los aportes, inquietudes y compromisos adquiridos.
- b) Compartir memorias, conclusiones o respuestas a preguntas pendientes.
- c) Registrar el evento en los sistemas institucionales de seguimiento.
- d) Incorporar los resultados como insumo para la mejora continua del relacionamiento.

5.11.5 Condiciones Generales para la Atención en el Canal Interno de Comunicación

Establece las pautas para responder de manera clara, oportuna y respetuosa a las solicitudes y comunicaciones recibidas por medios escritos, garantizando un lenguaje claro, incluyente y no sexista y la trazabilidad en el relacionamiento con la ciudadanía.

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

 ATENEA <small>AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA</small>	Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía	CÓDIGO: M2_SC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 33 de 38

5.11.5.1 Responsabilidades del Uso del Correo Institucional en la Agencia Atenea

Cumplimiento de Políticas: Los servidores de la Agencia Atenea son responsables del uso adecuado de la cuenta de correo institucional, en cumplimiento con la Política de Seguridad de la Información de la Entidad. Está prohibido compartir contraseñas o permitir que terceros accedan a sus cuentas.

- a) **Uso Exclusivo:** El correo institucional no debe utilizarse para asuntos personales, enviar cadenas o distribuir mensajes que puedan comprometer la reputación de la Entidad.
- b) **Compromiso de Revisión:** Es responsabilidad de cada servidor revisar de manera constante este medio de comunicación oficial.

→ Previo al inicio del uso de Campos en el Correo Electrónico

- a) **Definición del Asunto:** Escribir un tema significativo y claro en el campo “Asunto” del mensaje.
- b) **Campo “Para”:** En el campo “Para”, ingresar la dirección de correo del destinatario principal al que se envía el correo electrónico. Utilizar el campo “CC” (con copia) para incluir a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- c) **Respuestas a Mensajes:** Al responder un mensaje, verificar si es necesario incluir a quienes recibieron copia. En ocasiones, se envía copia a muchas personas solo para demostrar que se contestó, lo cual puede ocupar innecesariamente la capacidad de los buzones de otros miembros de la Entidad.

→ Al iniciar el Correo Electrónico

- a) Al enviar o responder un correo oficial o dirigido a la ciudadanía, comenzar el mensaje con un saludo cordial, utilizando el nombre propio de la persona a quien se dirige.
- b) **Inicio de la Comunicación:** Comenzar con frases como: “Según su solicitud, de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud, de fecha..., relacionada con...”.
- c) **Tono de Redacción:** Escribir en un tono impersonal, evitando el tuteo, pero mantener siempre una actitud cordial y educada.
- d) **Líneas y Estructura:** No exceder los 80 caracteres por línea. Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es extenso, dividirlo en párrafos para facilitar la lectura. Un texto claro y bien estructurado ayuda a prevenir malentendidos.
- e) **Concisión:** Ser breve. Leer un correo electrónico requiere más esfuerzo que una carta en papel, y los mensajes largos pueden ser difíciles de entender.

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

 ATENEA <small>AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA</small>	Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía	CÓDIGO: M2_SC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 34 de 38

- f) **Uso de Mayúsculas y Signos:** Evitar el uso de mayúsculas sostenidas, ya que se interpretan como gritos. Limitar el uso de signos de admiración a los casos estrictamente necesarios.
- g) **Emoticones y Colores:** No utilizar emoticones ni colores en las respuestas, ya que pueden distraer la atención del receptor.
- h) **Respuestas Claras:** Asegurarse de responder todas las preguntas o solicitudes de manera clara y precisa.
- i) **Adjuntos:** Al adjuntar documentos, considerar la compatibilidad del formato con el software del destinatario. Además, prestar atención al tamaño del archivo; los archivos demasiado grandes pueden ser bloqueados por el servidor de correo electrónico. Verificar que el documento se haya adjuntado correctamente antes de enviar.
- j) **Ortografía:** Mantener una buena ortografía a lo largo de todo el contenido del correo.

→ **Al finalizar el Correo Electrónico**

- a) **Frase de Cierre:** Incluir una frase o palabra de cierre entre el cuerpo del mensaje y su firma.
- b) **Datos de Contacto:** Asegurarse de que, debajo de la firma, aparezcan los datos de contacto que puedan ser útiles para la parte interesada. Incluir su nombre, cargo, teléfono de la oficina, correo electrónico, así como la dirección web y física de la Entidad. Utilizar la plantilla de firma de la entidad.
- c) **Revisión del Mensaje:** Revisar detenidamente el mensaje antes de hacer clic en "Enviar". Esto ayudará a evitar errores que puedan generar una mala impresión en el destinatario.
- d) **Impresiones:** Solo se deben imprimir correos electrónicos cuando sea absolutamente necesario.

5.11.6 Condiciones Generales para la Gestión de Campañas Masivas SMS y MAILING

Estas condiciones aplican para todo funcionario o contratista de la Agencia Atenea que gestione el envío de comunicaciones masivas o individuales a través de campañas de comunicación dirigidas a la ciudadanía, realizadas a través de Mensajes de Texto (SMS), Correo Electrónico (Mailing) o Mensajería de Servicio WhatsApp (HSM), con el fin de garantizar su pertinencia, efectividad, seguridad y alineación con los objetivos estratégicos de la entidad.

→ **Previo al inicio de la gestión de campañas masivas**

- a) **Definición de la Campaña**

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
 LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

 ATENEA <small>AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA</small>	Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía	CÓDIGO: M2_SC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 35 de 38

- **Justificación:** Establecer la necesidad o el objetivo estratégico que da origen a la campaña (ej: informar sobre una nueva convocatoria, promover la participación en una audiencia pública, recordar una obligación).
- **Objetivos:** Definir objetivos específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con un tiempo definido (ej: "Lograr 1.000 inscripciones a la convocatoria X en un plazo de 10 días").
- **Público Objetivo:** Seleccionar el segmento específico de la base de datos de ciudadanos, basado en la caracterización previa. No se aprobarán envíos masivos indiscriminados.

→ **Al iniciar la gestión de campañas masivas**

a) Diseño del Mensaje y Selección de Canal

- **Canal Más Adecuado:** Elegir el canal (SMS, Mailing, HSM) según la urgencia, complejidad del mensaje y el público objetivo.
- **Guion o Contenido:** Redactar el mensaje siguiendo la *Cartilla de Lenguaje Claro, Incluyente y No Sexista* de la Agencia. Los mensajes deben ser claros, concisos y que cumplan con las capacidades establecidas en el contrato de la Agencia para tal fin.
- **Planificación Temporal:** Definir la fecha y hora de envío para maximizar el impacto, considerando los hábitos del público objetivo.

→ **Durante la gestión**

a) Formalización y Autorización

El responsable de la dependencia solicitante debe remitir a través de correo electrónico la Solicitud de Campaña Masiva incluyendo la base de datos en Excel anexa al mensaje en el cual se incluya por lo menos:

- Número de contacto y/o correo electrónico
- Cuerpo del mensaje
- Público objetivo y segmentación
- Cronograma de envíos.

b) Autorización Obligatoria

Toda campaña masiva debe contar con el visto bueno de la Subgerencia de Gestión Administrativa por contenido y pertinencia.

c) Envío Masivo y Monitoreo en Tiempo Real

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

 ATENEA <small>AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA</small>	Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía	CÓDIGO: M2_SC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 36 de 38

La Subgerencia de Gestión Administrativa ejecutará el envío masivo según lo programado. Se monitorearán en tiempo real indicadores técnicos como tasas de entrega, rebote y errores para actuar con rapidez ante cualquier inconveniente, teniendo en cuenta:

- Funcionamiento de enlaces.
- Visualización correcta en diferentes dispositivos (especialmente en mailing).
- Calidad de audio (en el caso de HSM).
- Correcta recepción del mensaje.

→ **Al finalizar la gestión**

a) Evaluación y Cierre

La Subgerencia de Gestión Administrativa enviará a través de correo electrónico un breve informe que contenga los Resultados obtenidos de la gestión de la campaña

5.11.7 Evaluación Calidad de relacionamiento

En el marco del Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, evaluar la calidad del relacionamiento ofrecido en los espacios y canales de atención es una práctica esencial para garantizar una gestión pública eficaz, incluyente y orientada a la mejora continua.

Desde la Subgerencia de Gestión Administrativa, estas evaluaciones permiten analizar la experiencia de las personas usuarias en los diferentes canales de atención y verificar el cumplimiento de las condiciones generales definidas para el relacionamiento con la ciudadanía. Esta labor no solo fortalece la confianza ciudadana, sino que también promueve la consolidación de buenas prácticas en el servicio.

Para ello, se utilizan herramientas como el *Formato de Medición Calidad del Servicio* y *Matriz de Cumplimiento Manual del Relacionamiento con la Ciudadanía*, que facilitan:

- El seguimiento de los indicadores de atención
- La identificación de oportunidades de mejora
- La retroalimentación efectiva a los equipos de trabajo

Una estrategia clave en este ejercicio es la implementación del cliente incógnito, que permite evaluar de manera confidencial las interacciones entre la ciudadanía y el personal de atención. Esta metodología proporciona insumos objetivos sobre:

- El cumplimiento de los estándares de servicio
- La aplicación del lenguaje claro, incluyente y no sexista
- La calidad del trato ofrecido en los espacios y canales

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

 <p>ATENEA AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA</p>	Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía	CÓDIGO: M2_SC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 37 de 38

- Los resultados obtenidos a través de estas herramientas se convierten en elementos fundamentales para la toma de decisiones informadas, el fortalecimiento del modelo de relacionamiento y la mejora continua de los servicios ofrecidos por la entidad.

6. ANEXOS

No aplica.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor de Función Pública
- Acta No.17 de comité de gestión y desempeño de noviembre de 2024
- Cartilla de Lenguaje Claro, Incluyente y No Sexista
- Mapeo de Grupos de Interés – Atenea

8. RELACIÓN DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1_M2_SC	Formato Encuesta de Caracterización Ciudadanía
F2_M2_SC	Formato Encuesta de Satisfacción Ciudadanía
F3_M2_SC	Formato de Medición Calidad del Servicio
F4_M2_SC	Formato Lista de Chequeo Apertura de Atención
F5_M2_SC	Formato Matriz De Cumplimiento Manual De Relacionamiento con la Ciudadanía
F6_M2_CS	Formato Lista de Asistencia canales o espacios de relacionamiento
F1_PT3_SC	Formato Matriz de Registro de Incidentes en los Canales y Espacios de Relacionamiento
F7_P1_DE	Formato Acta de Reunión

9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

 <p>ATENEA AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA</p>	Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía	CÓDIGO: M2_SC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 38 de 38

VALIDACIÓN	NOMBRE	CARGO	FECHA
Elaboró:	Amanda Carolina Maldonado Rincón Luz Ángela Benavides Castillo	Profesional Contratista de la Subgerencia de Gestión Administrativa Profesional Contratista de la Subgerencia de Gestión Administrativa	15/12/2025
Revisó:	Arleth Fonseca Moreno Luisa Fernanda Puerta	Profesional Contratista de la Subgerencia de Gestión Administrativa Profesional Contratista de la Gerencia de Gestión Corporativa	15/12/2025
Aprobó	Diana Blanco Garzón	Gerente de Gestión Corporativa	15/12/2025

Camilo Cardozo Cruz – Subgerente de Gestión Administrativa

NOMBRE Y FIRMA DEL LÍDER DE PROCESO

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>