

Defensor de la Ciudadanía

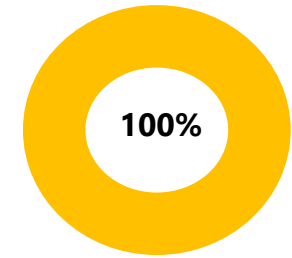
Agencia Distrital para la Educación Superior, la
Ciencia y la Tecnología - ATENEA



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

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

Lineamiento 1



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

La Defensora de la Ciudadanía, en articulación con la Subgerencia de Gestión Administrativa, adelanta de manera permanente el seguimiento a las PQRS y a las encuestas de satisfacción. Este ejercicio tiene como propósito principal analizar el grado de satisfacción de los usuarios frente a los diferentes componentes del servicio ofrecido por la Agencia Atenea, haciendo énfasis en la oportunidad de las respuestas, la claridad y pertinencia de la información entregada, así como en la calidad del trato brindado por los funcionarios.

A través de este proceso de evaluación y análisis, es posible reconocer los avances logrados por las distintas áreas, al tiempo que se identifican oportunidades de mejora y se destacan las buenas prácticas. Con ello, se busca fortalecer la calidad del servicio, impulsando una gestión más eficaz, transparente y orientada a las necesidades de la ciudadanía.

En el segundo semestre de 2025 los resultados de gestión fueron:

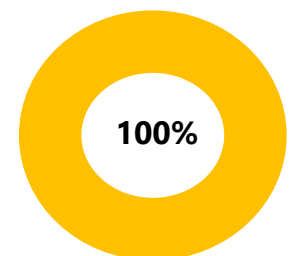
Oportunidad en la gestión de PQR: 97,03%

Satisfacción servicio: 94%

Calidad de las respuestas: 99,32%"

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

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

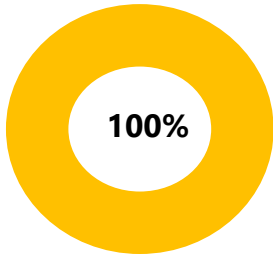
En el marco del Plan Estratégico 2025, la entidad definió dentro del Objetivo 7 "Fortalecer la gestión institucional" un conjunto de acciones orientadas al mejoramiento del relacionamiento con la ciudadanía, las cuales evidencian avances en la construcción de la ruta estratégica para la implementación y seguimiento del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, logrando el cumplimiento del 90% de las actividades programadas para el periodo evaluado.

De manera complementaria, se adelantó el diligenciamiento del Índice INCIDE, herramienta de la Veeduría Distrital, con la participación de las dependencias responsables de las políticas y las áreas de apoyo, lo cual permitió identificar el nivel de implementación del Modelo y establecer un mapa de calor distrital. Los resultados obtenidos evidenciaron coherencia entre el autodiagnóstico institucional y el estado real de avance, constituyéndose en un insumo clave para la formulación de acciones de mejora.

Como resultado de este ejercicio, se identificaron recomendaciones orientadas a fortalecer la articulación de la política de gestión y desempeño de servicio a la ciudadanía con las demás políticas de relación Estado-ciudadanía del MIPG, en especial en materia de transparencia, participación ciudadana y racionalización de trámites, con el fin de optimizar la experiencia ciudadana y mejorar los resultados en la próxima vigencia.

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

Lineamiento 3



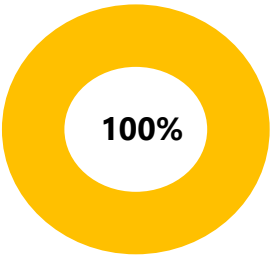
Observaciones Función 1 Lineamiento 3

El presupuesto total aproximado para relacionamiento con la ciudadanía asciende a \$6.183.801.430, distribuido entre varias políticas y componentes estratégicos. Para la política de transparencia y acceso a la información pública se asignaron \$273.025.262, mientras que la política de servicio a la ciudadanía cuenta con \$1.211.308.801 y la política de participación ciudadana con \$86.250.000. En cuanto a la política de racionalización de trámites, no se dispone de un presupuesto específico, dado que se maneja de manera provisional a través de la planta con funciones diversas. El funcionamiento del modelo de servicio contempla un presupuesto de \$1.066.000.000. Adicionalmente, se incluyen otros componentes relevantes, como la gestión territorial, con un presupuesto aproximado de \$1.301.125.733, y el programa de bienestar y pasantía social, que cuenta con una asignación aproximada de \$2.246.091.634

Se relaciona el PAA del 2025 y el desglose de contratistas y funcionarios con enfoque al Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía

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

Lineamiento 1



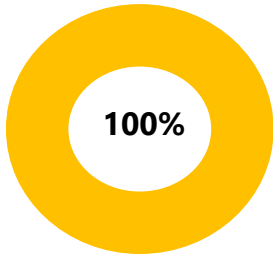
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Durante este periodo se desarrollaron acciones estratégicas para promover un lenguaje claro, inclusivo y no sexista, así como la accesibilidad y el enfoque de derechos en los canales de interacción con la ciudadanía. Estas acciones facilitaron la comprensión de la información, ampliaron su acceso y fortalecieron la confianza en la gestión institucional.

Entre los principales avances se destacan la socialización interna de la cartilla, la aplicación de ejercicios de redacción clara en las respuestas a las PQR y la elaboración del Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía. Como recomendaciones, se plantea fortalecer la capacitación continua, revisar periódicamente los materiales y canales de comunicación, incentivar la retroalimentación ciudadana, integrar enfoques diferenciales y consolidar la apropiación institucional mediante seguimiento, reconocimiento de buenas prácticas y actualización constante de las guías.

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

Lineamiento 2

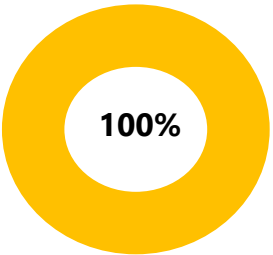


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Desde la Defensoría de la Ciudadanía se realiza seguimiento permanente a los informes periódicos publicados por la Oficina de Control Interno Disciplinario en la página web institucional, en relación con la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, así como por eventuales inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de interés, en el marco de lo establecido en la Directiva Conjunta 005 de 2023. Como resultado de este seguimiento, y teniendo en cuenta que durante el período evaluado no se han materializado denuncias, no se formulan recomendaciones adicionales. No obstante, se continuará con el monitoreo permanente del cumplimiento de los lineamientos vigentes y de los que se expidan posteriormente en esta materia.

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

Lineamiento 3

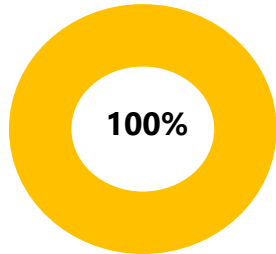


Observaciones Función 2 Lineamiento 3

En concordancia con los lineamientos institucionales y con el fin de fortalecer una gestión orientada a la ciudadanía, la Defensora de la Ciudadanía, junto con la Subgerencia de Gestión Administrativa, realizó un análisis de la calidad de las respuestas a las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) recibidas por los canales oficiales. La evaluación buscó verificar el cumplimiento de criterios de claridad, coherencia, precisión, oportunidad y pertinencia, garantizando un servicio accesible y de calidad. Como resultado, se elaboraron informes periódicos con diagnósticos y recomendaciones dirigidas a las áreas responsables, orientadas a optimizar la gestión de PQR y mejorar la atención ciudadana. Entre las recomendaciones se destacan: asegurar respuestas oportunas y comprensibles conforme a los lineamientos vigentes; fortalecer la capacitación continua del personal en lenguaje claro, trato digno y atención diferenciada; implementar mecanismos de seguimiento e indicadores de gestión apoyados en herramientas automatizadas; promover la retroalimentación ciudadana; y fortalecer la coordinación inter áreas para la adopción de mejoras y buenas prácticas.

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

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

En el marco del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, la Agencia Atenea participó activamente en diversos espacios de interacción durante el ciclo de gestión, con el propósito de garantizar una atención centrada en las necesidades ciudadanas y el goce efectivo de derechos. Estos escenarios incluyeron mesas y comités temáticos, socializaciones comunitarias, espacios de política pública y seguimiento institucional, abarcando poblaciones con enfoques diferenciales como víctimas, pueblos indígenas, comunidades afrodescendientes, LGBTI, migrantes, personas con discapacidad y expertos en CTel. Si bien estos espacios evidencian un amplio alcance y compromiso con la transparencia y la participación, también resaltan la necesidad de fortalecer la sistematización de la información, la coordinación interinstitucional y los mecanismos de retroalimentación. En este contexto, la Defensoría de la Ciudadanía continúa realizando seguimientos periódicos a la gestión del servicio, orientados a identificar resultados, temas de impacto y acciones preventivas y correctivas que fortalezcan la garantía de los derechos ciudadanos.

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

Lineamiento 2

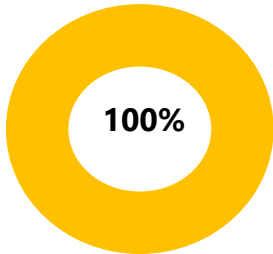


Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Durante la vigencia del reporte no se presentaron cambios en la designación del defensor, delegada mediante la Resolución 198 de 2024 "Por la cual se adopta la figura del defensor(a) de la ciudadanía en la Agencia Distrital para La Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología -Atenea y se realiza su designación" en la Gerente Corporativa de la Entidad. Dra. Diana Consuelo Blanco Garzón, correo electrónico dblanco@agenciaatenea.gov.co, número de contacto: 3124351213

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

Lineamiento 1

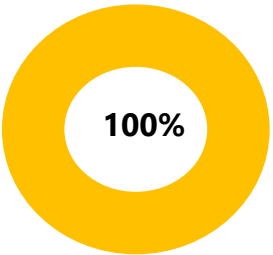


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Como resultado, desde la Oficina de Comunicaciones se implementaron estrategias de divulgación a través de piezas comunicativas difundidas en los canales oficiales de Instagram, TikTok y Facebook, orientadas a informar de manera clara, accesible e incluyente sobre los derechos y deberes de la ciudadanía en el marco de la Defensoría de la Ciudadanía. Estas piezas promovieron el goce efectivo de los derechos, el cumplimiento de los deberes ciudadanos y la apropiación del canal de interacción dispuesto por la administración distrital, específicamente el canal de atención vía WhatsApp, garantizando la disponibilidad de la información y considerando criterios diferenciales de accesibilidad conforme a lo establecido en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014 y los lineamientos vigentes.

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

Lineamiento 2

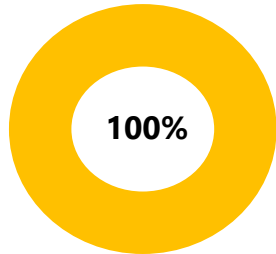


Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Durante el segundo semestre de 2025 se impulsaron procesos de sensibilización y cualificación dirigidos al personal responsable de la atención a la ciudadanía, orientados al fortalecimiento de habilidades técnicas y actitudinales. Estas acciones permitieron afianzar una cultura institucional de servicio fundamentada en el trato digno, la empatía y la mejora continua. En este periodo se desarrollaron las siguientes temáticas estratégicas: Cartilla de Lenguaje Claro, Manual de Servicio a la Ciudadanía, Herramientas de Servicio, ley 1755 2015, Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas del Distrito, Política de Servicio a la Ciudadanía con enfoque de derechos poblacionales, Protocolos de Atención, Caracterización de la Ciudadanía y Grupos de Valor, Evaluación del Servicio, Medición Experiencia Ciudadana, Superación de Estigmatización de las personas en proceso de incorporación y reintegración y protocolo de Interseccionalidad

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3

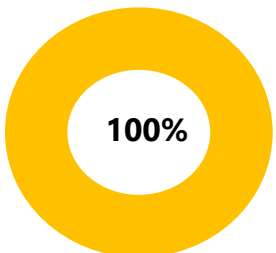


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Para dar cumplimiento a este lineamiento, desde la oficina de Comunicaciones se promovió la participación de los servidores y colaboradores de la entidad en procesos de sensibilización y cualificación en temáticas de servicio a la ciudadanía y del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, mediante el envío de correos electrónicos en los que se socializaron los lineamientos clave para el relacionamiento con la ciudadanía, el Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía y la Ruta de Excelencia en Atención y Experiencia Ciudadana.

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

Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

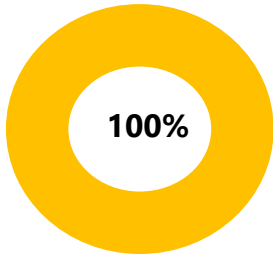
Durante el proceso de identificación de los canales de atención a la ciudadanía, se evidenció la disponibilidad de diversos medios de interacción que abarcan los canales presencial, virtual, telefónico y escrito. De acuerdo con el comportamiento de la población objeto, el canal virtual se consolida como el más utilizado, alcanzando el 47% de participación, gracias a la diversidad de herramientas disponibles como el Hermes, Chatea con tu asesor en línea, WhatsApp institucional, videollamada en Lengua de Señas Colombiana, los formularios de PQRSDF y las redes sociales institucionales, las cuales permiten una atención ágil, continua y accesible.

En segundo lugar, el canal telefónico es ampliamente utilizado para la realización de consultas rápidas, orientación general y resolución de inquietudes inmediatas, constituyéndose como un medio efectivo de contacto directo con la ciudadanía con un 23% de participación. El canal escrito, a través de los formularios de PQRSDF y otros medios formales, también presenta una participación relevante del 21%, especialmente para el seguimiento y la trazabilidad de las solicitudes.

Por su parte, el canal presencial registra la menor participación 9%, siendo utilizado principalmente por ciudadanos que requieren acompañamiento personalizado en trámites complejos o que presentan limitaciones en el acceso a medios digitales. No obstante, se identifican oportunidades de mejora transversales orientadas a fortalecer la articulación entre los canales, optimizar los tiempos de respuesta y mejorar la experiencia del ciudadano.

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

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

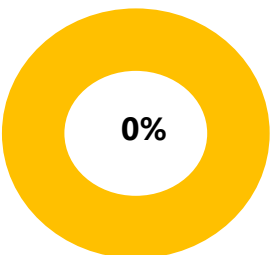
Durante la vigencia 2025, el Defensor adelantó el seguimiento a la identificación, implementación y cumplimiento de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos (OPA) a cargo de la Agencia, en concordancia con lo establecido en el Decreto 088 de 2022 del MINTIC.

En este marco, se realizó el reporte, monitoreo, seguimiento y evaluación de las acciones de racionalización definidas para los dos OPAs priorizados por la entidad, a través del aplicativo SUIT, obteniendo como resultado un avance del 100 % en la ejecución de las acciones programadas, incluidas aquellas orientadas a la digitalización y automatización de los procesos.

Adicionalmente, durante 2025 se avanzó en la identificación y formulación de la propuesta de racionalización de otros procedimientos administrativos a cargo de la Agencia Atenea, mediante un trabajo articulado con dos OPAs asociados a las áreas misionales de la Gerencia de Educación Posmedia y la Gerencia de Ciencia, Tecnología e Innovación, con el fin de fortalecer la eficiencia, simplificación y transformación digital de los procesos administrativos de la entidad.

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

Lineamiento 1

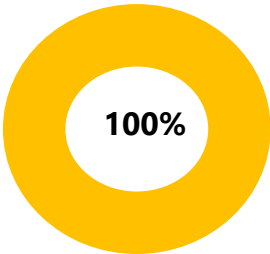


Observaciones Función 7 Lineamiento 1

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

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

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

Durante la vigencia, la Entidad hizo presencia en las dos sesiones extraordinarias convocadas para la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía. "