



Caracterización de Proceso

Proceso Gestión de Servicio a la Ciudadanía

CÓDIGO: C\_SC

VERSIÓN: 3

FECHA APROBACIÓN: 27/02/2026

CALIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

<b>1. OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Prestar servicios de calidad a la ciudadanía y demás partes interesadas vinculadas con la oferta institucional de la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología (ATENEA), gestionando escenarios de relacionamiento a través de la articulación, implementación y seguimiento de los canales y espacios destinados a la interacción con la ciudadanía, usuarios, grupos de valor y de interés, garantizando así el acceso oportuno, eficaz y de calidad a los bienes y servicios institucionales.	
<b>2. ALINEACIÓN ESTRATÉGICA DEL PROCESO:</b>	Fortalecer la gestión institucional de la entidad	
<b>3. ALCANCE DEL PROCESO:</b>	El proceso inicia con la caracterización de las necesidades e intereses de la ciudadanía y los grupos de valor, así como el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de la estrategia de interacción con dichos actores, y finaliza con la formulación de acciones para la mejora de la oferta institucional.	
<b>4. LÍDER DEL PROCESO:</b>	Subgerente de Gestión Administrativa	<b>5. TIPO DE PROCESO:</b> Apoyo
<b>6. Ciclo del Proceso en Planear, Hacer, Verificar, Mejorar (PHVM):</b>		

PLANEAR

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS (Producto)	CLIENTES
Procesos de la Agencia Entidades del orden Nacional y Distrital	Planeación Estratégica de la entidad.  Directrices de las políticas de gestión y desempeño del MIPG asociadas a la relación EstadoCiudadanía: Servicio al ciudadano, Racionalización de trámites, Participación ciudadana en la Gestión Pública, Transparencia y acceso a la información pública.  Política de tratamiento de datos personales  Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía  Informes de PQRSD Resultados de las encuestas de percepción y satisfacción de la ciudadanía y los grupos de interés. Informes de resultados de los espacios de participación y rendición de cuentas. Formularios de caracterización, canales de atención	Articular la realización, y/o actualizar, los ejercicios de caracterización de necesidades e intereses de la ciudadanía, así como los usuarios, grupos de valor y de interés de la entidad.	Documento de Caracterización de necesidades e intereses de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés.	Procesos de la Agencia  Ciudadanía  Grupos de interés
Procesos de la Agencia Entidades del orden Nacional y Distrital	Caracterización de necesidades e intereses de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés.  Políticas Públicas Distritales: Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción en Bogotá.  Informes seguimiento y monitoreo canales de atención  Informes de seguimiento del Program de Transparencia y Etica Publica  Evaluación de la estrategia de rendición de cuentas  Informes de gestión de peticiones  Informes de seguimiento del Plan de Participación Ciudadana.  Informes de la Mesa técnica de apoyo del Comité de Gestión y Desempeño de la entidad	Promover el diagnostico de las politicas de relacionamiento con la ciudadania	Documento de Diagnóstico de las políticas y demás insumos recopilados para analizar el relacionamiento con la ciudadanía.	Procesos de la Agencia  Ciudadanía  Grupos de interés

Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.

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

Procesos de la Agencia Entidades del orden Nacional y Distrital	Manual operativo del modelo de relacionamiento Alcaldía de Bogotá	Documentar la Identificación de los canales y espacios de relacionamiento con el ciudadano	Manual de relacionamiento integral con la ciudadanía	Procesos de la Agencia Ciudadanía Grupos de interés
Procesos de la Agencia Entidades del orden Nacional y Distrital	<p>Políticas Públicas Distritales: Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía</p> <p>Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción en Bogotá</p> <p>Política Pública Distrital de Participación Incidente para el Distrito Capital</p> <p>Lineamientos de Gobierno Digital y de Gestión Documental.</p> <p>Política de tratamiento de datos personas de la entidad</p> <p>Diagnóstico de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía</p> <p>Necesidades de capacitación de los servidores públicos en la estrategia de relacionamiento</p>	Planificar la ruta estratégica para la implementación de escenarios de relacionamiento con la ciudadanía y diseñar las herramientas de seguimiento y evaluación.	Ruta estrategica para la implementación de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.	Procesos de la Agencia Ciudadanía Grupos de interés
<b>HACER</b>				
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS (Producto)</b>	<b>CLIENTES</b>
Procesos de la Agencia Entidades Públicas, Nacionales, Distritales, Privadas	<p>Directrices de las políticas de gestión y desempeño del MIPG: Servicio al ciudadano, Racionalización de trámites, Participación ciudadana en la Gestión Pública, Transparencia y acceso a la información pública.</p> <p>Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.</p> <p>Política de tratamiento de datos personas de la entidad.</p> <p>Planes de mejoramiento</p> <p>Plan de Gestión de Servicio a la Ciudadanía formulado.</p> <p>Herramientas de seguimiento y evaluación de la estrategia de relacionamiento.</p> <p>Protocolo de atención para los distintos canales formulados y adoptados (presenciales, telefónicos, virtuales, entre otros) incorporando los enfoques poblacionales, diferencial, y de género.</p>	Articular los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de interés en coordinación con las dependencias responsables de los espacios.	<p>Canales de atención o servicio a la ciudadanía accesibles</p> <p>Portales web y sedes electrónicas con estándares de accesibilidad, publicación y divulgación de contenidos e información</p> <p>Información pública en lenguaje claro e inclusivo con acceso oportuno y de calidad</p> <p>Portafolio de bienes y servicios actualizado y en lenguaje claro</p> <p>Información pública, y otros procedimientos administrativos disponibles y de fácil acceso en los distintos canales.</p> <p>Peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias atendidas.</p> <p>Espacios de rendición de cuentas que permitan contar, escuchar, y proponer.(cual es el apellido, que otros espacios de rendion de cuantas hay en este proceso)</p> <p>Espacios de participación ciudadana, acciones de colaboración y co-creación para la definición de servicios, , políticas y soluciones a las problemáticas de</p>	Procesos de la Agencia Entidades Públicas, Nacionales, Distritales, Privadas

**Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.**

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

			las entidades del distrito. Documento anual de identificación de grupos de Valor y Partes Interesadas	
Procesos de la Agencia	Manual operativo del modelo de relacionamiento Alcaldía de Bogota	Realizar seguimiento a la ruta estrategica para la implementación de escenarios de relacionamiento con la ciudadanía	Informes mensuales, cuatrimestral, según corresponda de gestión según corresponda para cada uno de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía y grupos de valor.	Procesos de la Agencia Ciudadanía Grupos de interés

**VERIFICAR**

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS (Producto)	CLIENTES
Departamento Administrativo DAFP Proceso Gestión Control Interno Procesos de la Agencia	Calificación Índice de Desempeño Institucional a partir del reporte del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión-FURAG  Informes de auditorías internas realizadas al proceso  Informes Reglamentarios y de Seguimiento.  Análisis a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes relacionadas con el proceso	Realizar el respectivo seguimiento y evaluación al proceso de acuerdo con los requisitos establecidos.	Evidencias de la revisión, análisis e informes de la gestión y desempeño del proceso.	Entes de Control

**MEJORAR**

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS (Producto)	CLIENTES
Gestión de Control Interno Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. Entes de Control	Informes de Auditorias internas  Medición del Desempeño Institucional Informes de Auditorias externas	Formular acciones de mejora continua, así como buenas prácticas y lecciones aprendidas del proceso.	Planes de mejoramiento formulados  Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas.	Proceso Gestión de Control Interno

Nota 1: La información relacionada con gestión, seguimiento y monitoreo de los procesos se debe consultar en:

\*Riesgos de proceso en los Mapas de Riesgos,

\*Normas internas y externas que aplican al proceso en el Normograma

\*Los procedimientos y documentos asociados al proceso en el listado maestro de documentos

**7. Control de cambios**

Fecha (De la Versión del documento que se está actualizando)	Versión (Relacionar la última versión y código del documento que se está actualizando)	Descripción del Cambio
16/01/2023	V2	Se realiza la actualización de la caracterización, a partir de los ajustes realizados en la articulación, implementación y el seguimiento a los espacios de interacción con la ciudadanía, usuarios, grupos de valor y grupos de interés como: Espacios de rendición de cuentas, Espacios de participación ciudadana, Ruta estratégica para la implementación de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía y el Plan Operativo articulado con el Plan de acción, el Programa de Transparencia y Ética Pública-PTEP y el Plan Institucional de Participación Ciudadana ejecutados e Información pública y otros procedimientos administrativos disponibles y de fácil acceso en los distintos canales. La caracterización contempla estos cambios como eje del proceso, a partir de lo cual se complementa con lo propuesto por la Circular 003 del Distrito.
19/09/2022	V1	Modificación de pie de página según Manual de Identidad de ATENEA y asignación cuadro Control de Cambios

VALIDACIÓN	NOMBRE	CARGO	FECHA
Elaboró	Amanda Carolina Maldonado	Profesional Contratista de la Subgerencia de Gestión Administrativa	27/02/2026
Revisó	Arleth Fonseca Moreno	Profesional Contratista de la Subgerencia de Gestión Administrativa	27/02/2026
Aprobó	Camilo Cardozo Cruz	Subgerente de Gestión Administrativa	27/02/2026

**Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.**

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