BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA

BOGOTÁ

CARTA DE TRATO DIGNO
A LA CIUDADANÍA



En la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología – Atenea reconocemos a la ciudadanía como el centro de nuestra gestión. Por ello, nos comprometemos a brindar una atención digna, respetuosa, incluyente, transparente, accesible y oportuna, orientada a garantizar el ejercicio de sus derechos y a fortalecer la confianza en la administración pública.

La Agencia Atenea

La Agencia Atenea lidera la política pública de educación posmedia del Distrito Capital mediante el diseño, implementación y articulación de estrategias que promueven el acceso, la permanencia y la graduación en la educación superior y la formación para el trabajo, así como el fortalecimiento de la ciencia, la tecnología y la innovación, contribuyendo al desarrollo social y económico de Bogotá.

Esta Carta de Trato Digno expresa los compromisos que asumimos con la ciudadanía y los derechos y deberes que orientan un relacionamiento basado en el respeto, la corresponsabilidad, la transparencia y el mejoramiento continuo.



Defensoría de la Ciudadanía

En la Agencia Atenea, el rol de Defensor(a) de la Ciudadanía es ejercido por quien ocupa el cargo de Gerente de Gestión Corporativa, de conformidad con la Resolución 198 de 2024.

La defensoría de la ciudadanía tiene como propósito:

Proteger los derechos de la ciudadanía: Promueve una atención digna, respetuosa, incluyente, transparente y oportuna.

Hacer seguimiento: Verifica la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), la calidad de las respuestas y la satisfacción de la ciudadanía.

Promover mejoras: Identifica situaciones que afectan el servicio y formula recomendaciones para mejorar la atención.

¿Cuándo acudir a la Defensoría?

La ciudadanía podrá acudir a la Defensoría de la Ciudadanía cuando, después de presentar una petición, queja, reclamo o solicitud a través de los canales oficiales de la Agencia, considere que la respuesta recibida no atiende de manera clara, coherente, pertinente, incluyente o transparente lo solicitado, asimismo cuando estime que sus derechos pudieron verse afectados o cuando la atención recibida no haya sido adecuada.

En estos casos, podrá presentar su inconformidad o solicitar orientación a través del correo electrónico:

defensoraciudadania@agenciaatenea.gov.co

Para facilitar la revisión del caso, se recomienda indicar el número de radicado y, cuando sea posible, adjuntar la respuesta recibida.

La participación de la ciudadanía permite identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad del servicio de la Agencia.

Usted tiene derecho a:

- Recibir un trato digno, respetuoso, amable, igualitario e incluyente, libre de cualquier forma de discriminación.
- Recibir atención con enfoque diferencial cuando sus condiciones particulares lo requieran, garantizando condiciones de accesibilidad y atención prioritaria conforme a la normatividad vigente.
- Ser atendido por personal competente, con respeto, imparcialidad, confidencialidad y vocación de servicio.
- Recibir información clara, completa, veraz, actualizada y comprensible, utilizando lenguaje claro que facilite la comprensión de los programas y servicios de la Agencia.
- Acceder a los servicios y canales de atención presenciales, telefónicos y virtuales en condiciones de igualdad, accesibilidad y oportunidad.
- Conocer los requisitos, procedimientos, tiempos de respuesta y canales oficiales para acceder a los programas y servicios.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones por cualquiera de los canales habilitados por la Agencia.
- Obtener respuestas de fondo, claras, oportunas, congruentes y dentro de los términos establecidos por la ley.
- Solicitar la actualización, corrección o rectificación de la información que repose en los sistemas de información de la Agencia, de conformidad con la normativa aplicable.
- Recibir protección sobre sus datos personales y la información suministrada a la Entidad, conforme a la legislación vigente.
- Participar en los espacios de diálogo, rendición de cuentas y demás mecanismos de participación ciudadana promovidos por la Agencia.

- Ejercer los demás derechos reconocidos en la Constitución Política y en la ley.

Usted tiene el deber de:

- Tratar con respeto a los colaboradores y demás personas que prestan servicios en la Agencia Atenea, así como a los demás ciudadanos.
- Suministrar información y documentos veraces, completos y oportunos cuando sean requeridos para la gestión de trámites, programas o servicios.
- Cumplir los requisitos establecidos para acceder a los programas y servicios ofrecidos por la Agencia.
- Hacer uso adecuado de los canales de atención, las instalaciones, los equipos y los demás bienes públicos puestos a disposición de la ciudadanía.
- Respetar los turnos y la atención prioritaria establecida para las personas que la requieran.
- Informar oportunamente cualquier posible irregularidad o situación que pueda afectar la adecuada prestación del servicio.
- Participar de manera respetuosa, responsable y constructiva en los espacios de diálogo y participación ciudadana.



Conductas que deben evitarse

Con el propósito de promover una atención segura, respetuosa y transparente, es importante evitar conductas que puedan afectar la adecuada prestación del servicio, tales como:

- Agresiones físicas o verbales contra colaboradores o demás ciudadanos.
- Amenazas, intimidaciones o cualquier forma de violencia.

- Intentos de obtener privilegios, beneficios o tratamientos preferenciales mediante influencias indebidas.
- El ofrecimiento de dinero, regalos, dádivas o cualquier otro beneficio para obtener decisiones favorables.
- La presentación de información o documentos falsos o alterados.
- Cualquier otra conducta contraria a la Constitución, la ley o los principios de la función pública.

LA AGENCIA ATENEA TIENE EL DEBER DE DARCUMPLIMIENTO A SUS FUNCIONES INSTITUCIONALES RELACIONADAS CON:

- Atender con respeto, amabilidad, empatía y sin discriminación.
- Escuchar activamente y brindar orientación clara y oportuna.
- Ofrecer una atención oportuna, transparente, imparcial y eficiente.
- Comunicar la información de forma sencilla y comprensible.
- Garantizar canales de atención seguros, accesibles y disponibles.
- Cuidar y proteger la información personal de la ciudadanía.
- Facilitar el acceso a programas, trámites y servicios.
- Evaluar permanentemente la calidad de nuestra atención e implementar acciones de mejora continua.
- Promover el diálogo y la participación para fortalecer nuestra gestión.
- Actuar con transparencia, eficiencia y responsabilidad.



Puede comunicarse a través de nuestros canales oficiales:

Presencial

Punto fijo

- lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm — SuperCADE CAD-Carrera 30 No. 25-90
- Sábados de 8:00 am a 12:00 pm

Puntos itinerantes — lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm

Lunes y Miércoles: SuperCADE Suba Av. Calle 145 N°103B - 90

Martes: SuperCADE Bosa Av. Calle 57 Sur R Sur N° 72D - 12

Jueves: SuperCADE 20 de Julio Carrera 5A N° 30C-20 SUR

Viernes: SuperCADE Engativá Transversal 113B N° 66 - 54

Telefónico

lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm

Línea de Atención: +57 (601) 666 0006

Virtual

lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm

La información y los servicios asociados a este canal pueden ser consultados a través de:

https://www.agenciaatenea.gov.co/

- Chatea con asesor en línea
- Video llamada en lengua de señas colombiana
- Hermes ¡estoy listo para resolver tus dudas!

BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA

BOGOTÁ

CARTA DE TRATO DIGNO
A LA CIUDADANIA

