

	Plan Institucional de Participación Ciudadana	CÓDIGO: PL1_DE
		VERSIÓN: 3
	Direccionamiento Estratégico	FECHA DE APROBACIÓN: 12/02/2024
		Página: 1 de 15

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	3
1. Objetivo	3
Objetivo general.....	3
Objetivos específicos.....	3
2. Alcance.....	3
3. Normatividad asociada	4
4. Desarrollo	5
4.1. Participación ciudadana en la gestión pública	5
4.2. Rendición de cuentas	7
4.3. Responsables del Plan de Participación Ciudadana	7
4.4. Grupos de Valor.....	8
4.5. Espacios de participación ciudadana.....	9
4.6. Ruta metodológica de los espacios de participación	10
4.7. Canales de comunicación.....	12
<input type="checkbox"/> Presencial:	12
<input type="checkbox"/> Conmutador institucional:.....	12
<input type="checkbox"/> Correos institucionales:.....	12
<input type="checkbox"/> Redes sociales:.....	13
5. Anexos	13
6. Documentos de referencia.....	13
7. Relación de formatos.....	15
8. Control de cambios.....	15

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

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

	Plan Institucional de Participación Ciudadana	CÓDIGO: PL1_DE
		VERSIÓN: 3
	Direccionamiento Estratégico	FECHA DE APROBACIÓN: 12/02/2024
		Página: 2 de 15

Lista de tablas

Tabla 1. Marco normativo participación ciudadana	4
Tabla 2. Recomendaciones para la participación ciudadana en el ciclo de la gestión	6
Tabla 3. Niveles de participación ciudadana	6
Tabla 4. Elementos de la rendición de cuentas.....	7
Tabla 5. Grupos de Valor GEP	8
Tabla 6. Grupos de Valor CTel	8

Lista de gráficas

Gráfica 1. Tema de interés de la ciudadanía.....	9
--	---

Lista de ilustraciones

Ilustración 1. Ruta metodológica	11
--	----

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

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

	Plan Institucional de Participación Ciudadana	CÓDIGO: PL1_DE
		VERSIÓN: 3
	Direccionamiento Estratégico	FECHA DE APROBACIÓN: 12/02/2024
		Página: 3 de 15

Introducción

La Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología-Atenea, tiene por objeto “fortalecer, promover, financiar y propiciar oferta educativa del nivel superior [...] así como la promoción de la ciencia y la tecnología, de los proyectos de investigación científica de grupos de investigación reconocidos por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación en el Distrito Capital” (Decreto 273 de 2020). En su compromiso con la ciudadanía y los grupos de valor construye e implementa el Plan Institucional de Participación Ciudadana, con el objetivo de promover la incidencia de los grupos de valor en el ciclo de gestión de programas y proyectos de la Agencia, consolidando a partir de la interlocución con la ciudadanía mejoras continuas y buenas prácticas para la entidad. El Plan Institucional de Participación da cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley Estatutaria 1757 de 2015 que dispone que los planes de gestión de las instituciones públicas deben contemplar la forma como facilitarán y promoverán la participación de las personas en los asuntos de su competencia. Asimismo, se acoge a los lineamientos de la Política Pública Ciudadana en la Gestión Pública establecida en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que tiene como propósito “permitir que las entidades garanticen la incidencia efectiva de los ciudadanos y sus organizaciones en los procesos de planeación, ejecución, evaluación -incluyendo la rendición de cuentas- de su gestión, a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana” (Departamento Administrativo de Función Pública , 2021, p. 76.

1. Objetivo

Objetivo general

Promover la participación de la ciudadanía y de los grupos de valor, a través de espacios de participación y rendición de cuentas, que permitan su incidencia en el ciclo de la gestión de la Agencia Atenea.

Objetivos específicos

- Informar a la ciudadanía y grupos de valor sobre los espacios de participación y rendición de cuentas dispuestos por la entidad en el marco del ciclo de la gestión.
- Sistematizar y hacer seguimiento a los espacios de participación ciudadana.

2. Alcance

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

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

	Plan Institucional de Participación Ciudadana	CÓDIGO: PL1_DE
		VERSIÓN: 3
	Direccionamiento Estratégico	FECHA DE APROBACIÓN: 12/02/2024
		Página: 4 de 15

El plan de participación ciudadana busca brindar información precisa a la ciudadanía y grupos de valor, sobre las actividades que se desarrollarán en el 2024, en términos de participación ciudadana y rendición de cuentas, desde lo establecido por el Departamento Administrativo de Función Pública.

3. Normatividad asociada

Con el objetivo de aplicar los lineamientos expedidos a nivel nacional y local, se identifica el marco normativo referente a la participación ciudadana en la gestión pública.

Tabla 1. Marco normativo participación ciudadana

Norma	Definición
Constitución Política de Colombia 1991	Artículo 2. “Son fines esenciales del Estado: facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.”
	Artículo 40. “Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político. Para hacer efectivo este derecho puede: Tomar parte en elecciones, plebiscitos, referendos, consultas populares y otras formas de participación democrática.”
	Artículo 103. “Son mecanismos de participación del pueblo en ejercicio de su soberanía: el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato.”
Ley 134 de 1994	“Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.”
	Artículo 1. “Regula la iniciativa popular legislativa y normativa; el referendo; la consulta popular, del orden nacional, departamental, distrital, municipal y local; la revocatoria de mandato; el plebiscito y el cabildo abierto. Establece las normas fundamentales por las que se regirá la participación democrática de las organizaciones civiles.”
Ley 489 de 1998	“Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.”
Ley 850 de 2003	“Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.”
Ley 1474 de 2011	“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”
Ley 1757 de 2015	“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.”

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

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

	Plan Institucional de Participación Ciudadana	CÓDIGO: PL1_DE
		VERSIÓN: 3
	Direccionamiento Estratégico	FECHA DE APROBACIÓN: 12/02/2024
		Página: 5 de 15

Norma	Definición
	Artículo 1. “El objeto de la presente ley es promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político.”
Ley 1712 de 2014	“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”
	Artículo 1. “El objeto de la presente ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.”
Decreto 477 de 2023	“Por medio del cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente del Distrito Capital 2023-2034 y se dictan otras disposiciones.”

Fuente: Elaboración propia con base en la información suministrada por el Departamento Administrativo de Función Pública (2023).

4. Desarrollo

4.1. Participación ciudadana en la gestión pública

Como entidad, definimos la participación como el mecanismo de diálogo con la ciudadanía y los grupos de valor, en el que se implementa la consulta, control y evaluación frente a la gestión que la entidad realiza. Este plan permitirá que la entidad:

Garantice la incidencia y contribución efectiva de la ciudadanía y sus organizaciones en los procesos de diagnóstico, planeación, ejecución y evaluación, a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana, contribuyendo al logro de los resultados institucionales y a la satisfacción de las necesidades de los derechos de la ciudadanía y grupos de valor. (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2023, pp. 66-67)

Según la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, 2009) se define como:

El proceso de construcción social de las políticas públicas, que, conforme al interés general de la sociedad democrática, canaliza, da respuestas o amplía los derechos económicos, sociales, culturales, políticos y civiles de las personas y los derechos de la organizaciones o grupos en que se integran, así como los de las comunidades y pueblos indígenas. (pp. 3-4)

Para dar cumplimiento a este derecho constitucional, Departamento Administrativo de la Función Pública (2018), establece las siguientes recomendaciones y ejemplos de acuerdo con el ciclo de la gestión de cada entidad:

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

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

	Plan Institucional de Participación Ciudadana	CÓDIGO: PL1_DE
		VERSIÓN: 3
	Direccionamiento Estratégico	FECHA DE APROBACIÓN: 12/02/2024
		Página: 6 de 15

Tabla 2. Recomendaciones para la participación ciudadana en el ciclo de la gestión

Ciclo de la gestión	Recomendaciones
Diagnóstico	Se identifican y priorizan las necesidades y expectativas de la ciudadanía.
Formulación	Incorporar a la ciudadanía en la formulación de programas, políticas o normas para que intervengan, de acuerdo con su interés, para así, incorporar las mejoras según los comentarios recibidos.
Ejecución	Construir con la ciudadanía soluciones a problemáticas detectadas en la entidad.
Control y evaluación	Incentivar e invitar a la ciudadanía a realizar seguimiento, evaluación y control en la gestión de la entidad. Este ejercicio debe ser permanente y debe desarrollarse en el marco de los resultados e impacto de la gestión.

Fuente: Elaboración propia con base a información del Departamento Administrativo de Función Pública (2018)

Asimismo, han establecido unos niveles de participación ciudadana que permiten establecer la incidencia de la ciudadanía frente a los espacios dispuestos:

Tabla 3. Niveles de participación ciudadana

Niveles de participación	Definición
Información	Suministro de información pública de forma proactiva, focalizada en los intereses de los ciudadanos y en la atención efectiva de las peticiones con la intención de facilitar y promover la participación ciudadana en la gestión pública.
Consulta	Permite conocer las opiniones ciudadanas con el fin de priorizar problemáticas o temas para rendición de cuentas, mejorar trámites y disposiciones legales, seleccionar o evaluar programas, obras o proyectos de inversión.
Ejecución-colaboración	Es un trabajo conjunto entre las entidades del Estado y los actores de la sociedad para que estos últimos puedan ser productores, creadores, desarrolladores y proveedores de los bienes y servicios públicos que van a recibir como parte de un programa o proyecto gubernamental.
Formulación	Es la incidencia de los ciudadanos en la formulación de política pública, planes, programas, proyectos o servicios y trámites. En este nivel los ciudadanos tienen la posibilidad de dialogar y debatir con las entidades en diversos espacios e influir en las decisiones públicas.
Control y evaluación	Es el derecho de los ciudadanos a participar en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados y, a la vez es una obligación de las entidades y organismos públicos de responder, rindiendo cuentas, ante los

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

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

	Plan Institucional de Participación Ciudadana	CÓDIGO: PL1_DE
		VERSIÓN: 3
	Direccionamiento Estratégico	FECHA DE APROBACIÓN: 12/02/2024
		Página: 7 de 15

ciudadanos sobre las responsabilidades encomendadas, al avance y resultado de la gestión, así como sobre la garantía de derechos.

Fuente: Elaboración propia con base en información del Departamento Administrativo de la Función Pública-a (s.f)

4.2. Rendición de cuentas

La rendición de cuentas es un compromiso que tiene la entidad con la ciudadanía y sus grupos de valor, que permitirá el control y evaluación de la gestión adelantada desde su misionalidad, asimismo, los espacios de rendición de cuentas buscan la transparencia frente al avance de los objetivos propuestos y los desafíos que como entidad enfrentamos. Para el Departamento Administrativo de Función Pública-b (s.f) "...implica la capacidad y el derecho de la ciudadanía a pedir información, explicaciones y retroalimentar al gobierno, con evaluaciones y propuestas de mejora, o con incentivos para corregir la gestión, premiar o sancionar los resultados." (párr. 3). Los elementos definidos por el DAFP, que conforman la Rendición de Cuentas son:

Tabla 4. Elementos de la rendición de cuentas

Información de calidad	Diálogo	Incentivos
Divulgar información pública del cumplimiento de las metas establecidas, así como de datos o documentos de interés para la ciudadanía que puedan ser socializados a todos los grupos poblacionales.	Espacios gestionados por la entidad, de cara a la ciudadanía, donde se explica, justifica y responde frente a las necesidades expuestas. Allí, se desarrolla un ejercicio de interacción y relacionamiento entre entidad-ciudadanía.	Son las acciones propiciadas desde las entidades, hacia las y los colaboradores de la entidad y la ciudadanía con el objetivo de interiorizar la cultura de rendición de cuentas, esto se traduce en: capacitación, acompañamiento, reconocimiento de experiencia y mejores prácticas.

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública-b (s.f)

4.3. Responsables del Plan de Participación Ciudadana

Para llevar a cabo un plan de participación efectivo, es necesario identificar las dependencias que tienen responsabilidad en la planificación y ejecución. La Gerencia de Estrategia asumirá el liderazgo y la coordinación de las distintas dependencias para la consolidación del PIPC, a la par que se encargará de realizar el seguimiento y generar los informes requeridos por la Subgerencia de Planeación y la Oficina de Control Interno de Gestión.

En este contexto, las Gerencias de Educación Posmedia y de Ciencia, Tecnología e Innovación, como dependencias misionales, contribuirán en la definición, implementación y

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

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

	Plan Institucional de Participación Ciudadana	CÓDIGO: PL1_DE
		VERSIÓN: 2
	Direccionamiento Estratégico	FECHA DE APROBACIÓN: 28/06/2023
		Página: 8 de 15

seguimiento de los espacios de participación. Por su parte, el Equipo de Comunicaciones tendrá la responsabilidad de informar por medio de los canales de la Agencia sobre dichos espacios. En el marco de rendición de cuentas, la Subgerencia de Gestión Administrativa a través del equipo de Atención y Servicio a la Ciudadanía, se encargará de brindar respuesta a las peticiones, solicitudes e inquietudes que surjan en los espacios a la ciudadanía.

4.4. Grupos de Valor

Los grupos de valor identificados por las dependencias misionales de la Agencia guardan relación directa con la entidad, al ser receptores de los bienes y/o servicios ofertados. Por consiguiente, su participación es clave para identificar las necesidades, expectativas, aportes y recomendaciones frente al accionar de la Agencia.

Estos grupos de valor integrados por personas naturales y personas jurídicas tienen el derecho y deber de ejercer control social participando de manera individual o a través de organizaciones, redes e instituciones en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados (Congreso de la República de Colombia, 2015).

- **Grupos de valor de la Gerencia de Educación Posmedia (GEP)**

Tabla 5. Grupos de Valor GEP

Clasificación de actores	Nombre del actor o grupo de interés
Ciudadanía	Las y los aspirantes a los programas de acceso y permanencia a la educación posmedia.
Beneficiarios	Las y los elegibles que acrediten el cumplimiento de todos los requisitos mínimos de participación a los programas.
Entidades estatales	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría Distrital de Educación • Secretaría de Desarrollo Económico • Grupo de Energía de Bogotá • ICETEX • Ministerio de Educación Nacional • UARIV • Alta Consejería
Establecimientos de Educación	Instituciones de Educación Superior e Instituciones de Educativas Distritales aliadas.
Agencias de cooperación internacional	British Council

- **Grupos de valor Gerencia de CTel**

Tabla 6. Grupos de Valor CTel

Clasificación de actores	Nombre del actor o grupo de interés
--------------------------	-------------------------------------

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

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

	Plan Institucional de Participación Ciudadana	CÓDIGO: PL1_DE
		VERSIÓN: 2
	Direccionamiento Estratégico	FECHA DE APROBACIÓN: 28/06/2023
		Página: 9 de 15

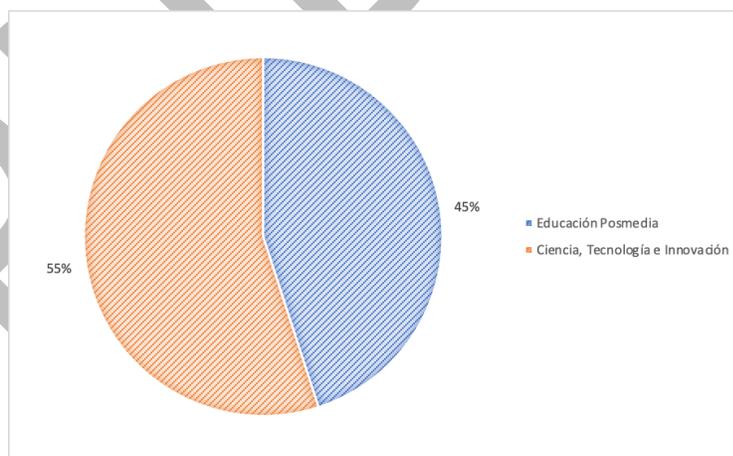
Establecimientos educativos	Instituciones de Educación Superior aliadas.
Empresa	Empresas de distinta escala (micro, pequeñas, medianas, grandes) cuyas actividades productivas y comerciales se encuentran priorizadas en los focos de acción en CTel.
Investigadores	Académicos e Investigadores.
Agremiaciones	Organizaciones gremiales del sector de CTel (ACCEFYN, Academia Colombiana de Ciencias, Asociación Colombiana para el Avance de la Ciencia).
Entidades estatales	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría Distrital de Salud • Secretaría Distrital de Desarrollo Económico • Secretaría de Educación Distrital • AGATA • Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación
Agencias de cooperación internacional	GIZ (Agencia de Cooperación Alemana).

4.5. Espacios de participación ciudadana

Las gerencias misionales de Atenea disponen de instancias de participación para que sus grupos de valor identificados se involucren en el cumplimiento de la misión institucional, “generando un impacto positivo en el marco de la construcción de confianza en los escenarios de relación institucional con la ciudadanía” (MIPG, 2023, p.68).

Estos espacios han sido dispuestos a partir, de la consulta ciudadana adelantada por la entidad. Se aplicaron 106 encuestas, donde los resultados fueron los siguientes:

Gráfica 1. Tema de interés de la ciudadanía



Considerando los objetivos fundamentales de la entidad, se observa que el 55% de la población encuestada manifiesta un claro interés en asuntos relacionados con CTel.

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

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

	Plan Institucional de Participación Ciudadana	CÓDIGO: PL1_DE
		VERSIÓN: 2
	Direccionamiento Estratégico	FECHA DE APROBACIÓN: 28/06/2023
		Página: 10 de 15

Adicionalmente, la ciudadanía manifestó aspectos de su interés para ser abordados en los espacios de participación, para el caso de educación posmedia los temas fueron: becas de acceso a educación posmedia, información sobre derechos y deberes de beneficiarios/as y espacios para resolver inquietudes de beneficiarios. Por otro lado, para el tema de Ciencia, Tecnología e Innovación los aspectos fueron: términos de referencia de convocatorias, becas y convocatorias CTel, definición de la agenda I+D+I, convocatorias conjuntas para financiación de proyectos.

Para el seguimiento de dichos espacios se hizo uso de la matriz remitida por la Secretaría de Gobierno, a través de la Circular 015 de 2022. (*Anexo 1. Espacios de participación y rendición de cuentas*)

4.6. Ruta metodológica de los espacios de participación

La ruta metodológica que se dispone para dar cumplimiento a cada etapa del PIPC es la siguiente:

- **Identificar el tema**
A partir de los temas de interés, de las iniciativas ciudadanas o de un programa, proyecto y/o política pública que merezca la intervención ciudadana en el ciclo de gestión, se identifica el tema, con el objetivo de atender las necesidades y/o expectativas próximas de la ciudadanía.
- **Identificar el grupo de valor**
Atendiendo a la caracterización ciudadana de la entidad cada dependencia misional debe identificar sus grupos de valor, para definir el espacio, la metodología y los canales de comunicación efectivos.
- **Identificar el nivel de participación y el ciclo de la gestión pública**
El nivel de participación permitirá dar claridad a la ciudadanía sobre la modalidad a través de la cual participarán y el grado de incidencia que tendrá su participación, esto se realiza a partir los niveles propuestos por el Departamento Administrativo de la Función Pública. (Tabla 2 y 3)
- **Realizar la convocatoria**
Es importante identificar los canales de comunicación que mejor se adapten a las necesidades de su grupo de valor, para que atiendan de manera oportuna a la convocatoria, juntamente con el lanzamiento de la convocatoria se debe socializar de manera práctica y sintética la información que se tratará en el espacio de participación, así como el nivel de participación.
- **Preparar el espacio**
Disponer desde la entidad los recursos físicos y el talento humano necesario para el desarrollo de la actividad. Esto incluye la infraestructura, la logística, el material de apoyo, entre otros elementos que se demanden en el espacio.

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

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

	Plan Institucional de Participación Ciudadana	CÓDIGO: PL1_DE
		VERSIÓN: 2
		FECHA DE APROBACIÓN: 28/06/2023
	Direccionamiento Estratégico	Página: 11 de 15

- **Desarrollo del espacio**

Se sugiere la incorporación de tres etapas clave en el desarrollo del espacio de participación.

- **Introducción**

Se presenta el tema a tratar, objetivo, finalidad, metodología del espacio y la información relevante para que el grupo de valor pueda contribuir de manera más efectiva.

- **Debate y/o discusión**

La metodología y el tipo de espacio de participación debe propiciar la exposición de propuestas, preguntas, aportes y compromisos en doble vía.

- **Conclusiones del espacio**

Se consolidan los acuerdos y compromisos que quedaron establecidos, además de informar los canales donde se responderán los interrogantes que no lograron ser resueltos durante el espacio.

- **Sistematización de la información**

Mediante los formularios dispuestos por la entidad, se recopilan y sistematizan los aportes e inquietudes del grupo de valor, además de los compromisos adquiridos por parte de la entidad que tendrán que ser monitoreados.

- **Socialización de los resultados**

Se informa según los canales de comunicación identificados, los resultados y decisiones tomadas en el espacio de participación ciudadana, esta información estará disponible en el Menú Participa de la entidad.

- **Evaluación del espacio**

Se realiza mediante la aplicación del formulario dispuesto por la entidad para recopilar las opiniones y sugerencias de los participantes, además de la autoevaluación interna de los resultados obtenidos

Ilustración 1. Ruta metodológica



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

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

	Plan Institucional de Participación Ciudadana	CÓDIGO: PL1_DE
		VERSIÓN: 2
	Direccionamiento Estratégico	FECHA DE APROBACIÓN: 28/06/2023
		Página: 12 de 15

4.7. Canales de comunicación

La entidad en su compromiso por brindar un servicio de calidad a la ciudadanía a través de sus canales de comunicación se rige por los principios de MIPG, que se basan en los siguientes criterios:

- **Respetuoso:** Reconocer a todas las personas y valorarlas sin desconocer sus diferencias.
- **Amable:** Ser gentil, cortés, agradable y servicial en la interacción con los demás.
- **Confiable:** Las respuestas y resultados deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos. Empático: comprender al otro permite ponerse en su lugar y entender sus necesidades o inquietudes con mayor precisión.
- **Incluyente:** El servicio debe ser de la misma calidad para todos los ciudadanos, al reconocer y respetar la diversidad de todas las personas.
- **Oportuno:** todas las respuestas o resultados deben darse en el momento adecuado, y cumplir los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** El proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano.
- **Innovador:** La gestión de servicio cambia y se debe reinventar de acuerdo con las necesidades de las personas, los desarrollos tecnológicos y de las experiencias de servicio de la entidad (Departamento Administrativo de Función Pública, 2021, p. 80)

Los canales de comunicación con la ciudadanía son:

- **Presencial:** Local de Servicio a la Ciudadanía, ubicado en Cra. 13 A N° 28-38 Local 135 Parque Central Bavaria (7:00 a.m. a 4:30 p.m. – Jornada continua), con servicios de: Ventanilla de radicación física.
- **Puntos de atención RedCADE:**
 - SuperCADE Suba: Avenida Calle 145 #103B-90
 - SuperCADE 20 de Julio: Carrera 5A #30D-20 Sur
 - SuperCADE Américas: Avenida Carrera 86 # 43-55 Sur
- **Chat:** <https://bpmconsulting6.ucontactcloud.com/WebChat/ateneachat/>
- Videollamada en lengua de señas: <https://bpmconsulting6.ucontactcloud.com/WebChat/ateneavideochat/>
- **Conmutador institucional:** +57 (601) 666 00 06

Horario de atención: 7:00 a.m- 4:30 p.m- Jornada continua

- **Correos institucionales:**

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

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

	Plan Institucional de Participación Ciudadana	CÓDIGO: PL1_DE
		VERSIÓN: 2
	Direccionamiento Estratégico	FECHA DE APROBACIÓN: 28/06/2023
		Página: 13 de 15

atencionalciudadano@agenciaatenea.gov.co
notificacionesjudiciales@agenciaatenea.gov.co

• **Redes sociales:**



@agenciaateneabogota



@agenciaatenea3678



@ateneaBogota



@agenciaateneabogota



@agenciaateneabogota

5. **Anexos**

No aplica

6. **Documentos de referencia**

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2006) Acuerdo 257 de 2006.

https://www.participacionbogota.gov.co/sites/default/files/2022-09/acuerdo_257_de_2006.pdf

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2011) Decreto 503 de 2011. (2011, 16 de noviembre).

https://www.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/documentos/multifuncional/decreto_503_de_2011.pdf

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C (2020) Decreto 273 de 2020. (2020, 14 de diciembre).

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=102945&dt=S>

Congreso de la República de Colombia. (1994) Ley 134 de 1994. (1994, 31 de mayo). DO: 41373. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=330>

Congreso de la República de Colombia. (1994) Ley 1712 de 2014. (2014, 06 de marzo). DO: 49.084. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56882>

Congreso de la República de Colombia. (2015). Ley 1757 de 2015. (2015, 06 de julio). DO: 49565. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65335>

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2009). Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Participacion-06-2009.pdf>

Departamento Administrativo de la Función Pública (2023). Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

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

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

	Plan Institucional de Participación Ciudadana	CÓDIGO: PL1_DE
		VERSIÓN: 2
	Direccionamiento Estratégico	FECHA DE APROBACIÓN: 28/06/2023
		Página: 14 de 15

https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2023_03_27_Marc_o_general_mipg_v5_consolidado.pdf/d1cff77f-99c6-0710-9681-10ae038fe95a?t=1681227060139

Departamento Administrativo de Función Pública (2021). Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional. Versión

4. <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG.pdf/ce5461b4-97b7-be3b-b243-781bbd1575f3>

Departamento Administrativo de la Función Pública (2018). Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Recomendaciones y ejemplos de acuerdo al ciclo de la gestión. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/participacion2018>.

Departamento Administrativo de la Función Pública (2014). Ley 1712 de 2014. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56882>

Departamento Administrativo de Función Pública. (2003). Ley 850 de 2003. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=10570>.

Departamento Administrativo de la Función Pública-a (s.f). Niveles de Participación Ciudadana. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/niveles-de-participacion-ciudadana>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (s.f) -b. Rendición de cuentas, un derecho de la ciudadanía. https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/rendicion-de-cuentas-un-derecho-de-la-ciudadania/28585938.

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. (2011). Decreto 477 de 2023. <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?dt=S&i=150119#21>

Secretaría Jurídica Distrital. Constitución Política 1 de 1991 Asamblea Nacional Constituyente. <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4125>

Secretaría del Senado. (2011). Ley 1474 de 2011. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1474_2011.html

Secretaría del Senado. (1998) Ley 489 de 1998. Diario Oficial No. 43.464. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0489_1998.html.

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

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

	Plan Institucional de Participación Ciudadana	CÓDIGO: PL1_DE
		VERSIÓN: 2
	Direccionamiento Estratégico	FECHA DE APROBACIÓN: 28/06/2023
		Página: 15 de 15

7. Relación de formatos

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1_PL1_DE	Matriz espacios de participación ciudadana

8. Control de cambios

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
28/06/2023	PL1_DE V2	Se ajustó el objetivo y alcance, se agregó normativa asociada a la Política de Participación Ciudadana, se actualizaron los grupos de valor de cada gerencia misional y se actualizaron los canales de atención de la entidad de cara a la ciudadanía y los grupos de valor.
17/04/2023	V1- PL1_DE	Se agregó el tema de rendición de cuentas, donde se define qué es y qué espacios se determinan para el diálogo con la ciudadanía; este cambio se realiza por solicitud de la Oficina Asesora Jurídica, quienes realizaron la observación para la aprobación de dicho plan en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

VALIDACIÓN	NOMBRE	CARGO	FECHA
Elaboró	Kimberly Alexandra Ibañez Rojas	Contratista-Gerencia de Estrategia	12/02/2024
Revisó	Javier Andrés Rubio Sáenz	Gerente de Estrategia (E)	12/02/2024
Aprobó	Javier Andrés Rubio Sáenz	Gerente de Estrategia (E)	12/02/2024

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

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