



ATENEA

AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN
SUPERIOR LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA

INFORME SATISFACCIÓN, PERCEPCIÓN Y MONITOREOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO

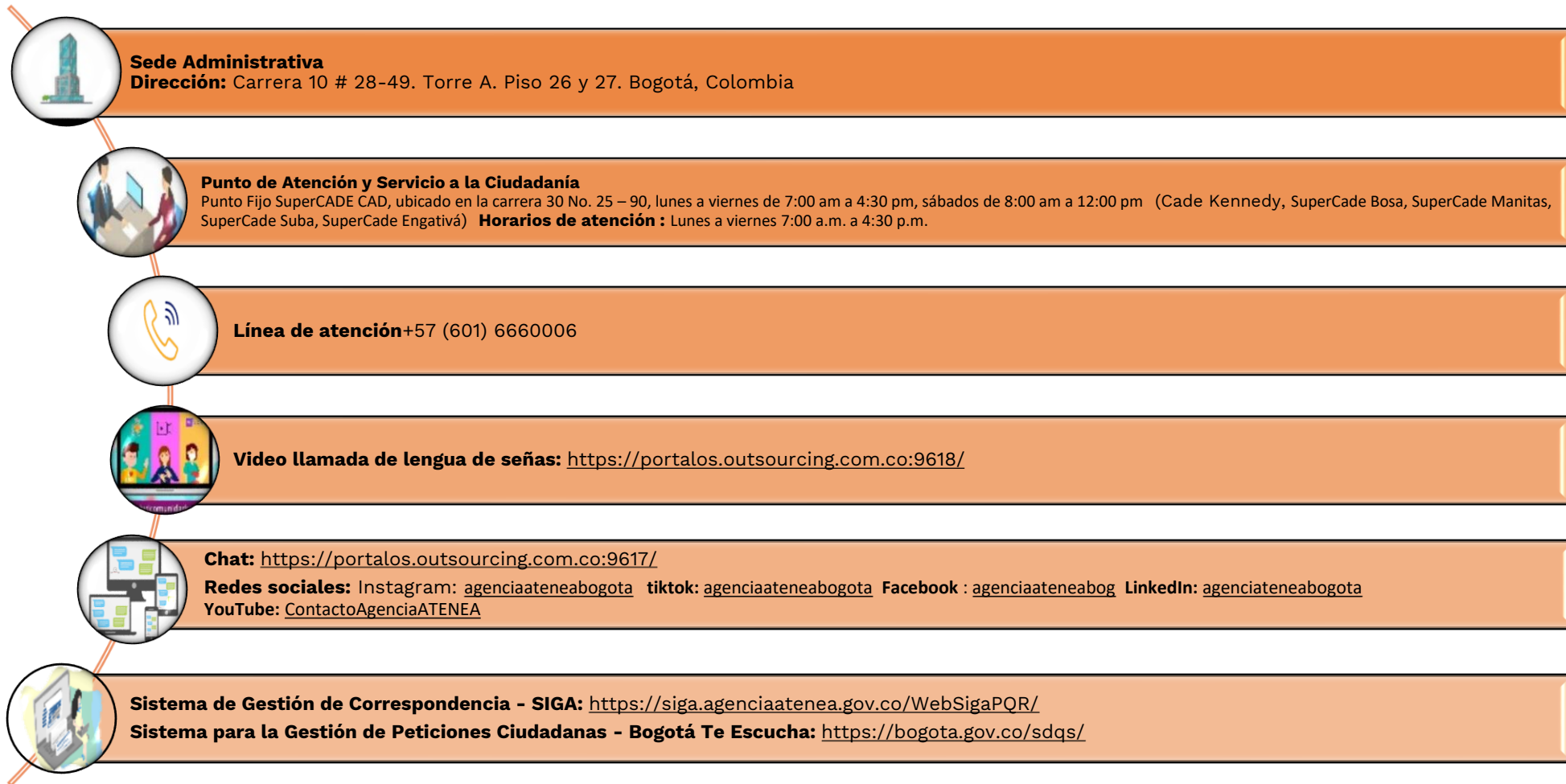
Subgerencia de Gestión Administrativa
Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía
tercer Cuatrimestre 2024



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



La Agencia Atenea, tiene a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención:



OBJETIVO

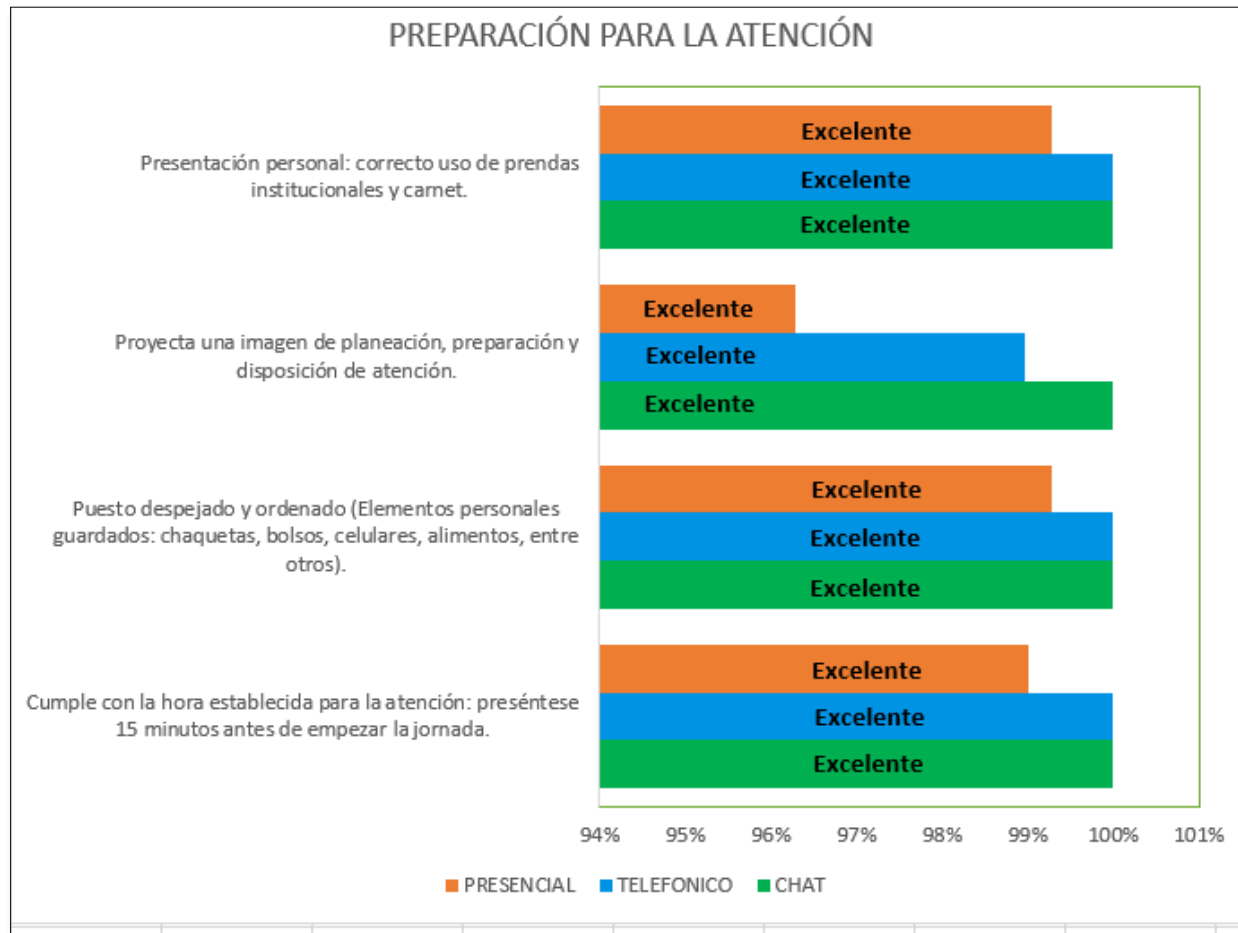
Identificar el cumplimiento de los atributos del servicio en los momentos de verdad del ciclo de atención a la ciudadanía, en los diferentes canales de atención de la Agencia Atenea y establecer oportunidades de mejora.

CANALES DE ATENCIÓN PARA LA APLICACIÓN

El método del cliente incógnito fue aplicado en los diferentes canales de atención, incluyendo el punto de atención presencial, telefónico y el chat

CICLO DEL SERVICIO EVALUADO Y OTROS

- Preparación para la atención
- Actitud de servicio
- Durante el servicio
- Al finalizar el servicio

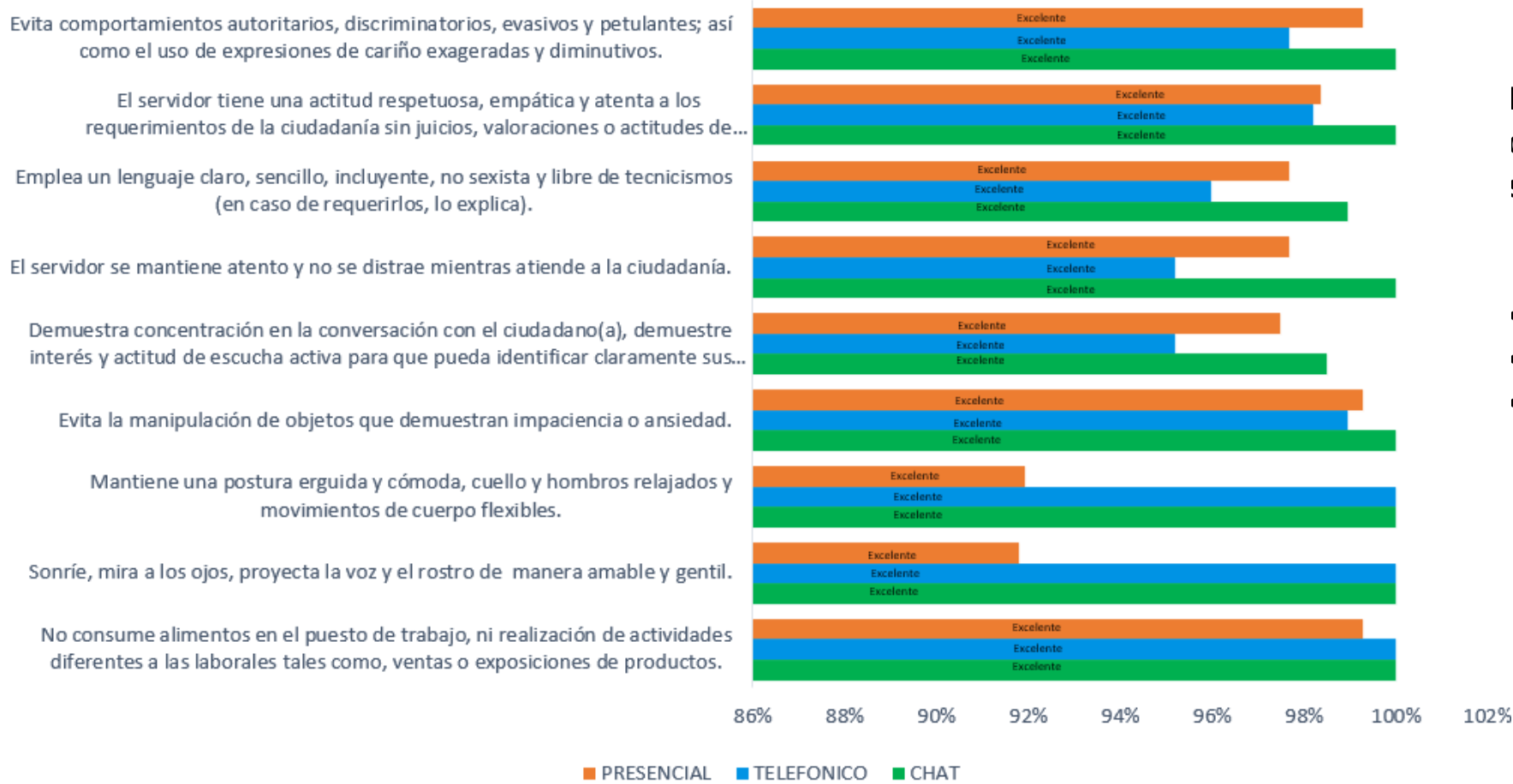


A continuación se presentan los resultados por canal para el ítem de **'Preparación para la atención'**:

- Telefónico: 100%
- Chat: 100%
- Presencial: 98%

Fuente: Formatos Cliente Incógnito– III Cuatrimestre 2024

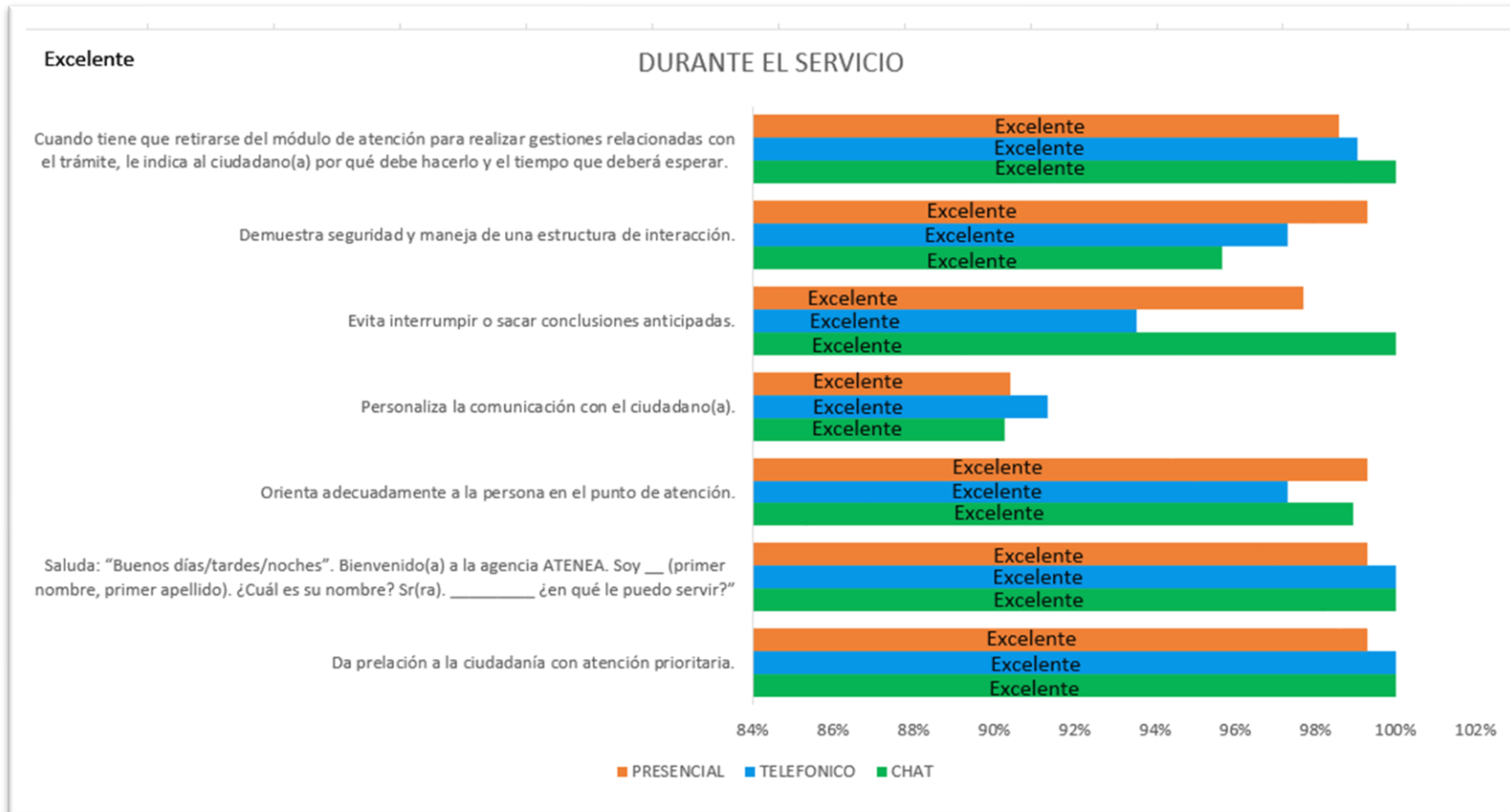
ACTITUD DE SERVICIO



Los siguientes son los resultados por canal, para los ítems de “Actitud de servicio”:

- Presencial: 100%
- Telefónico: 100%
- Chat : 92%

Fuente: Formatos Cliente Incógnito– III Cuatrimestre 2024

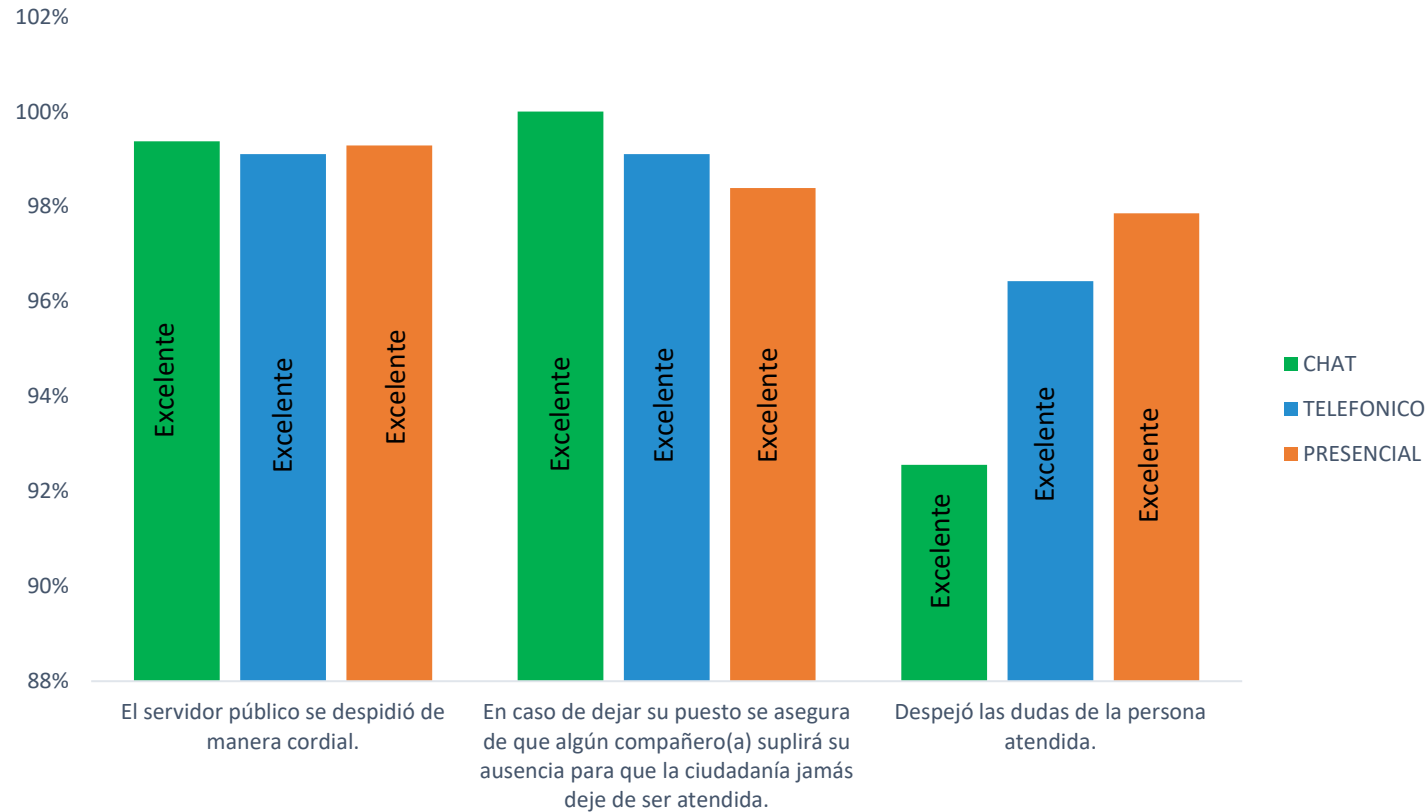


Estos son los resultados por canal para los ítems de “Durante el Servicio”

- Presencial: 98%
- Chat : 98%
- Telefónico: 97%

Fuente: Formatos Cliente Incógnito– III Cuatrimestre 2024

AL FINALIZAR EL SERVICIO

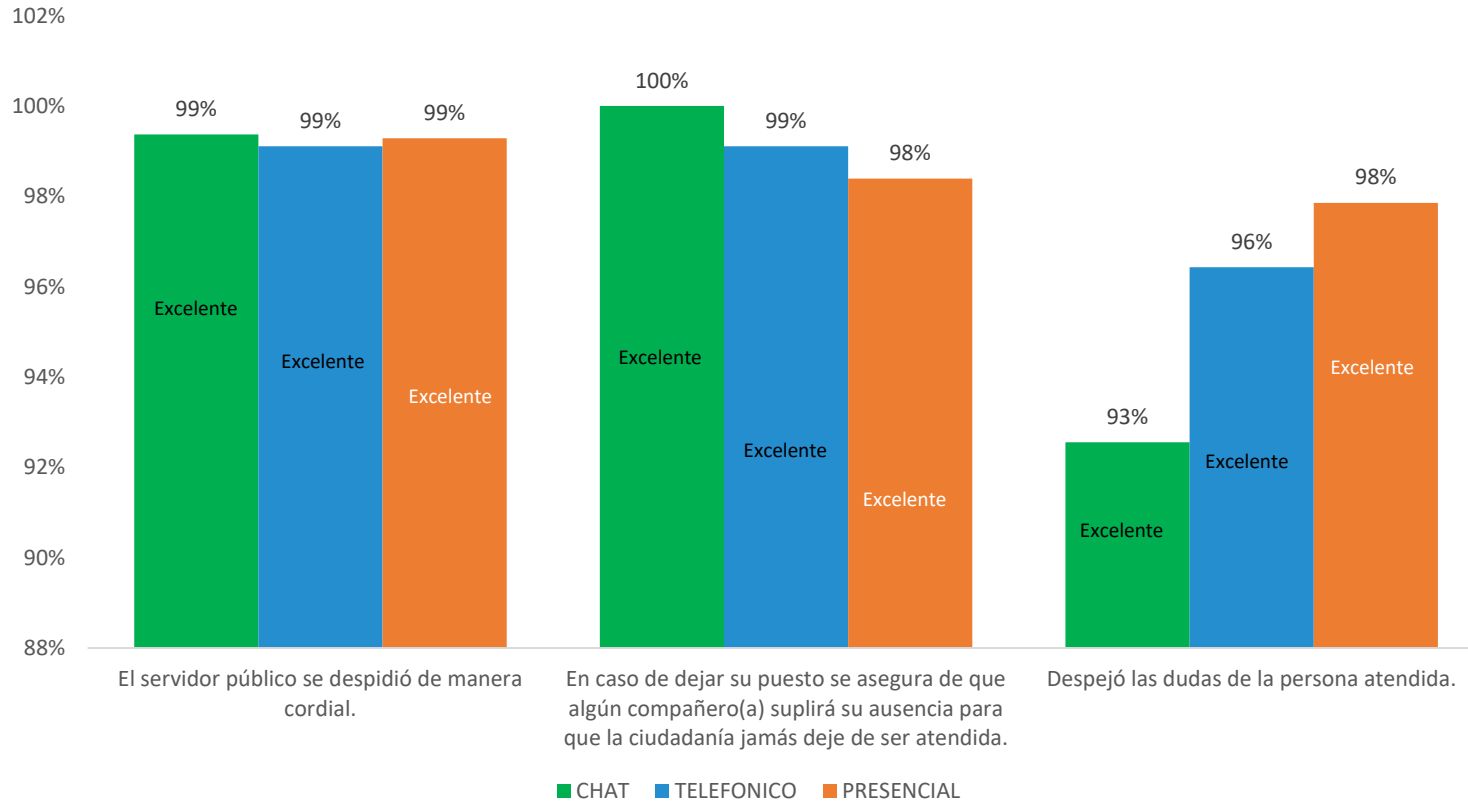


Estos son los resultados por canal para los ítems de “**Al finalizar el servicio**”, resaltando el porcentaje cada caso:

- **Presencial: 98%**
- **Chat : 98%**
- **Telefónico: 97%**

Fuente: Formatos Cliente Incógnito– III Cuatrimestre 2024

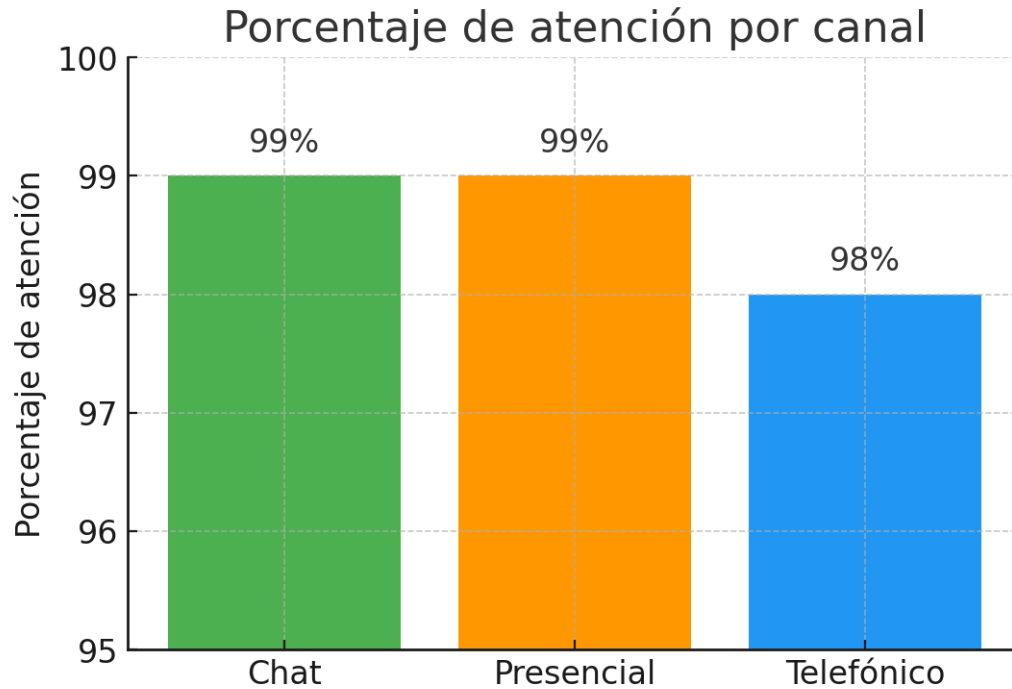
PROTOCOLOS DIFERENCIALES Y SITUACIONES DIFICILES



Estos son los resultados por canal para los ítems de “**Durante el Servicio**”, resaltando el porcentaje cada caso:

- Chat : 100%
- Telefónico: 100%
- Presencial: 99%

Fuente: Formatos Cliente Incógnito– III Cuatrimestre 2024



Fuente: Formatos Cliente Incógnito – III Cuatrimestre 2024

Teniendo en cuenta la ponderación de los criterios evaluados, los siguientes son los resultados por canal:

- Chat: 99%
- Presencial: 99%
- Telefónico: 98%

DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none">• Ortografía y puntuación.• Escucha activa
OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none">• Empatía con el ciudadano• Verificar plantillas antes de enviar• Utilizar las diferentes herramientas de consulta• Apropiar los protocolos de Atención en los diferentes canales de atención.
FORTALEZAS	<ul style="list-style-type: none">• Manejo y claridad de la información suministrada.• Conoce el tema de consulta• El punto de atención esta adecuado para ofrecer una atención adecuada a la ciudadanía.• Esta presto para brindar la asesoría atención correspondiente al ciudadano• Utiliza el guion sugerido
AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none">• Información suministrada basada en el tablero de dispersiones, puede no estar actualizada por el área.• El tiempo para resolver la consulta a veces se tonar largo

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN CANALES ATENCIÓN

OBJETIVO

Medir la percepción y satisfacción de la ciudadanía sobre el servicio en los distintos canales de atención de la Agencia ATENEA, con el fin de identificar oportunidades de mejora

CANALES DE ATENCIÓN PARA LA APLICACIÓN

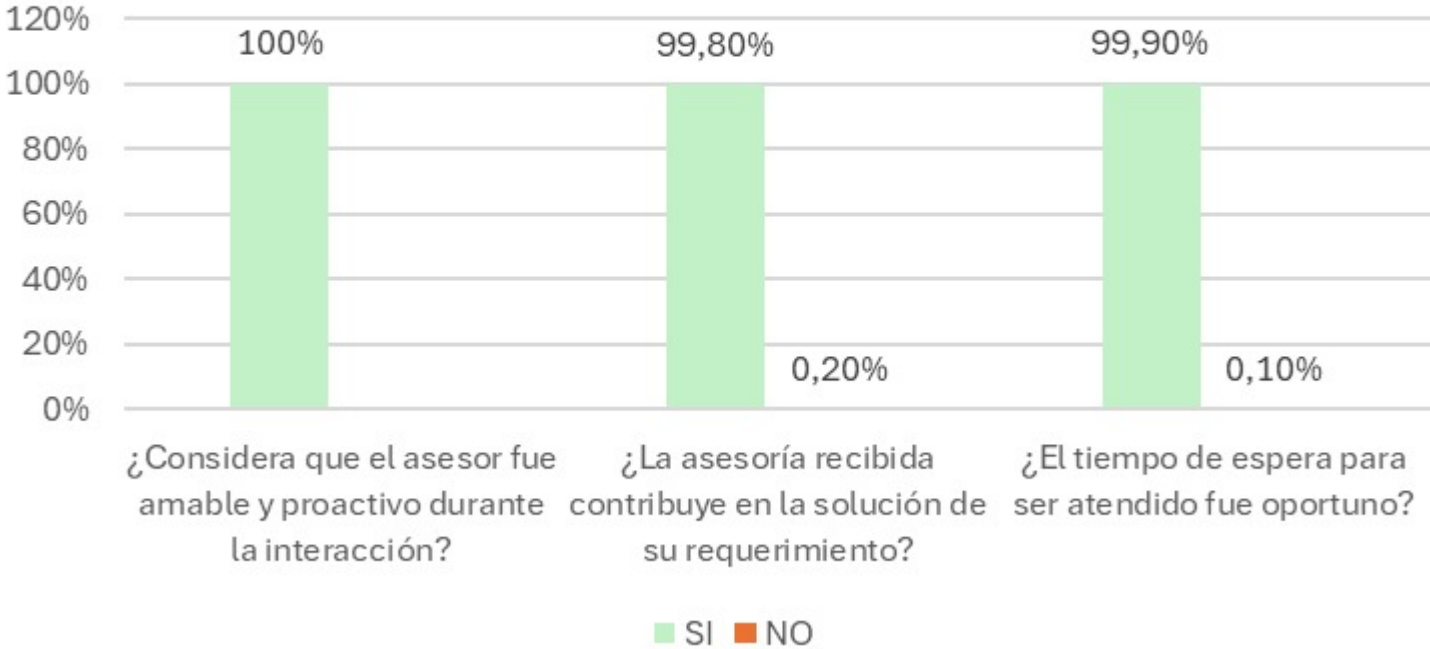
Se aplicó el método del cliente incógnito en los canales de atención presencial, telefónica, chat y videollamada durante el período evaluado en el reporte.

CICLO DEL SERVICIO EVALUADO Y OTROS

- Nivel de satisfacción atención prestada

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN CANAL PRESENCIAL

Nivel de atención prestada III cuatrimestre 2024



De las atenciones realizadas en el último cuatrimestre de 2024, 997 ciudadanos contestaron la encuesta de satisfacción en el canal presencial.

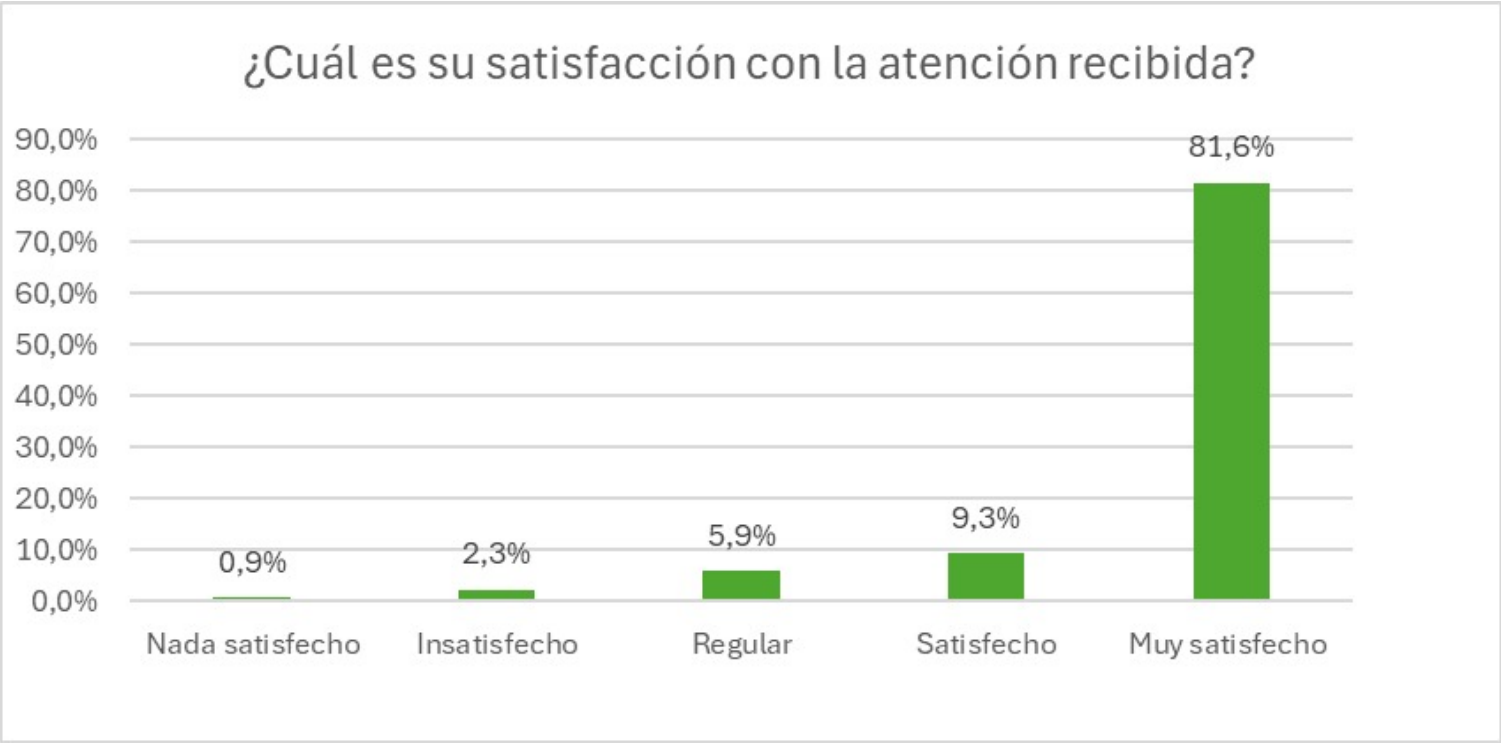
Fuente: Base de datos reporte Forms - Encuesta de Satisfacción y Percepción
III Cuatrimestre 2024

Resultado - Nivel de satisfacción atención prestada



De las atenciones realizadas en el último cuatrimestre de 2024, el porcentaje de satisfacción fue del 99.56%

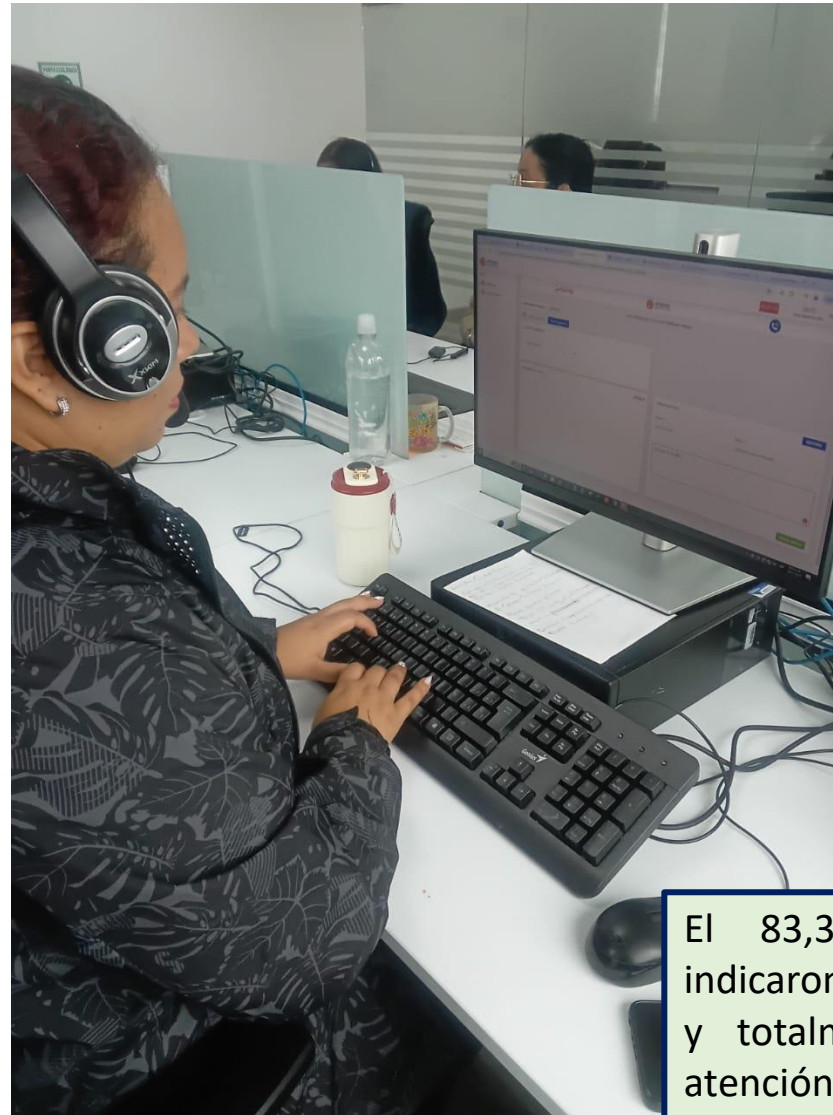
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN CANAL TELEFÓNICO



De las atenciones realizadas en el último cuatrimestre de 2024, 4.117 ciudadanos contestaron la encuesta de satisfacción en el canal **telefónico**.

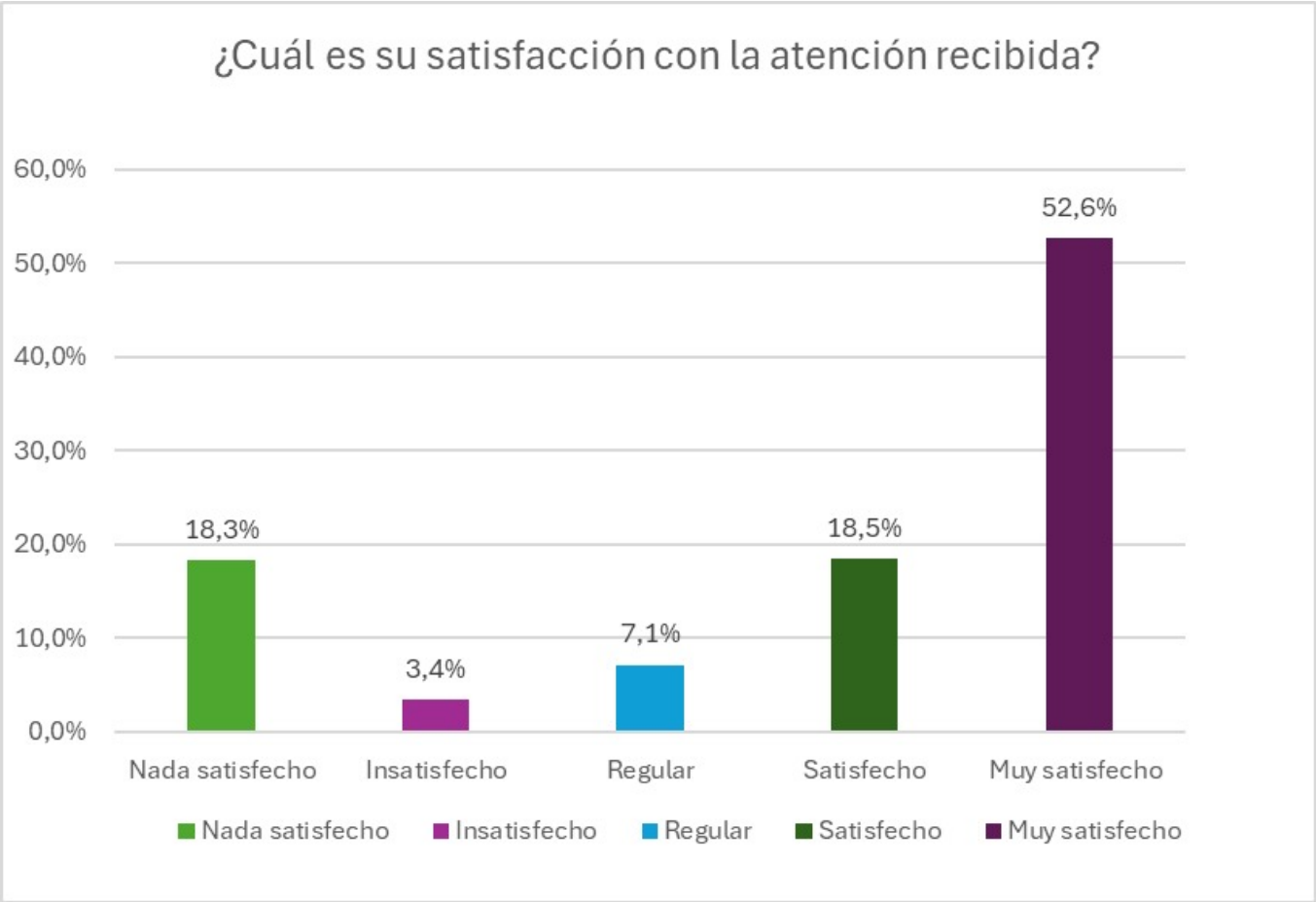
Fuente: Base de datos reporte Forms - Encuesta de Satisfacción y Percepción III Cuatrimestre 2024

Resultado - Nivel de satisfacción atención prestada



El 83,3% de los encuestados indicaron que estuvieron satisfechos y totalmente satisfechos con la atención prestada.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN CANAL CHAT Y VIDEOLLAMADA EN LENGUA DE SEÑAS



De las atenciones realizadas en el último cuatrimestre de 2024, 1.554 ciudadanos contestaron la encuesta de satisfacción en los canales de chat y videollamada en lengua de señas

Fuente: Base de datos reporte IUContac BPM Consulting y Power BI – PBO ETB
Encuesta de Satisfacción y Percepción
III Cuatrimestre 2024

Resultado - Nivel de satisfacción atención prestada



El 79,66% de los encuestados indicaron que estuvieron satisfechos y muy satisfechos con la atención prestada



ATENEA

AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN
SUPERIOR LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA



[@agenciaateneabog](#)



[@agenciaateneabogota](#)



[@agenciaateneabogota](#)



[@agenciaateneabogota](#)



[@AteneaBogota](#)



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

