



ATENEA

AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN
SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN I CUATRIMESTRE - 2025

INTRODUCCIÓN

Como parte de su compromiso con la mejora continua y con brindar una atención centrada en el ciudadano, la Agencia Atenea reconoce la importancia de evaluar de manera continua la calidad de los servicios que ofrece. Para ello, implementa herramientas de medición que permiten identificar cómo perciben los usuarios la atención recibida y valorar la efectividad de los distintos canales dispuestos para su servicio.

En este informe se analizan los resultados de satisfacción correspondientes al primer cuatrimestre de 2025, con especial énfasis en los momentos de verdad del ciclo de atención y en la efectividad de los canales habilitados; presenciales, virtuales y telefónicos. Es importante señalar que en esta evaluación no se incluye el canal escrito, ya que su análisis se desarrolla en un espacio diferente. De esta manera, el documento se convierte en una herramienta clave para identificar fortalezas, oportunidades de mejora y garantizar una atención cercana, eficiente y de calidad para la ciudadanía.

1. OBJETIVO

1.1 Objetivo General

Medir la satisfacción de la ciudadanía respecto al cumplimiento de los atributos de calidad establecidos en los momentos de verdad del ciclo de atención, mediante el análisis de los diferentes canales de servicio de la Agencia Atenea, con el fin de generar insumos para la mejora continua en eficiencia, efectividad y calidad.

1.2 Objetivo Especifico

- Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con los distintos aspectos del servicio ofrecido por la Agencia Atenea.
- Medir la oportunidad en los tiempos de respuesta y la calidad tanto de la información suministrada como del trato ofrecido por nuestros agentes.

2. ALCANCE

La Subgerencia de Gestión Administrativa presenta este informe, que reúne el análisis cuantitativo y cualitativo de las encuestas de satisfacción aplicadas en los canales de atención habilitados; presenciales, virtuales y telefónicos de la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología ATENEA durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2025.

3. DEFINICIONES

- **Satisfacción del Ciudadano:** Grado en el que las expectativas y necesidades de los usuarios son cumplidas o superadas por los servicios prestados por la entidad, reflejando su percepción subjetiva sobre la calidad del servicio recibido.
- **Atributos Calidad del Servicio:** Características esenciales que determinan la calidad percibida en la atención, tales como accesibilidad, oportunidad, confiabilidad, empatía, eficiencia y transparencia, que influyen directamente en la experiencia del usuario.
- **Momentos de Verdad:** Puntos críticos de interacción entre la ciudadanía y la entidad durante el ciclo de atención, donde se forma la percepción definitiva sobre la calidad del servicio.

4. CANALES DE ATENCIÓN

La Agencia Distrital para la Educación superior, la Ciencia y la Tecnología pone a disposición de la ciudadanía diversos canales de atención, con el fin de garantizar una comunicación permanente, transparente y eficaz. Estos medios permiten atender requerimientos, resolver inquietudes y fortalecer la participación ciudadana.

4.1.1 Canal presencial - Punto de Atención y Servicio a la Ciudadanía RedCADE

- **Punto Fijo:** SuperCADE CAD Carrera 30 # 25 – 90

Horarios de atención al ciudadano: Lunes a viernes de 7:00a.m. a 4:30 p.m.
Jornada continua, sábados de 8:00a.m. a 12:00pm.

- **Puntos Itinerantes en la RedCADE:**

Horarios de atención al ciudadano: Lunes a viernes de 7:00a.m. a 4:30 p.m.
Jornada continua

Día prestación servicio	Punto de atención	Dirección
Lunes	Cade Kennedy	Carrera 78K # 36 - 55 Sur
Martes	SuperCade Bosa	Av. Calle 57 Sur R Sur # 72D - 12
Miércoles	SuperCade Manitas	Carrera 18 L # 70B - 50 Sur
Jueves	SuperCade Suba	Av. Calle 145 # 103B - 90
Viernes	SuperCade Engativá	Transversal 113B # 66 - 54

4.1.2 Canal telefónico

- **Línea de Atención al Ciudadano:** +57 (601) 6660006

Horario de atención: lunes a viernes 7:00a.m. a 5:00 p.m. Jornada continua

4.1.3 Canal Virtual

- **Chat web:** <https://portalos.outsourcing.com.co:9617/>

- **Videollamada en lenguaje de señas colombianas:**
<https://portalos.outsourcing.com.co:9618/>

- **Portal Web:** <https://www.agenciaatenea.gov.co/>

- **Chat Bot:** <https://www.agenciaatenea.gov.co/>

- **WhatsApp:** https://api.whatsapp.com/send/?phone=573058217265&text&type=phone_number&app_absent=0

- **Redes sociales Oficiales:**

- **Facebook:** https://www.facebook.com/agenciaateneabog?locale=es_LA

- **TikTok:** <https://www.tiktok.com/@agenciaateneabogota>

- **X:** <https://twitter.com/AteneaBogota>

- **Instagram:** <https://www.instagram.com/agenciaateneabogota/>

- **LinkedIn:** <https://www.linkedin.com/company/agenciaateneabogota>

- **YouTube:** <https://youtube.com/@ContactoAgencia>

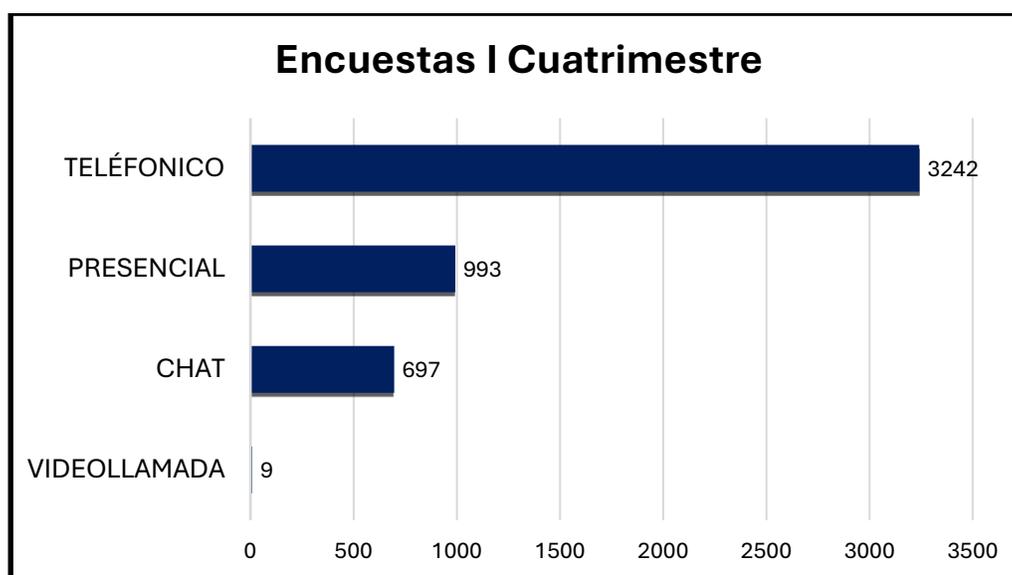
5. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CANALES DE ATENCIÓN

Durante el cuatrimestre comprendido entre enero y abril de 2025, se recopilaron y analizaron datos relacionados con la satisfacción de la ciudadanía en los diferentes canales de atención de la Agencia Atenea. Este periodo permitió identificar oportunidades de mejoras de los ciudadanos frente a la calidad del servicio ofrecido. A partir de este análisis, se busca fortalecer la atención al ciudadano y optimizar los procesos internos que impactan directamente en la experiencia de los usuarios.

6. RESULTADOS PRIMER CUATRIMESTRE POR CANAL

El indicador de satisfacción general alcanzó un 92,25%, lo que refleja un alto nivel de aprobación por parte de los ciudadanos. En total se aplicaron 4.941 encuestas, distribuidas de la siguiente manera; **telefónico**: 3.242 encuestas (65,61% de participación), **presencial**: 993 encuestas (20,10% de participación), **chat**: 697 encuestas (14,11% de participación), **videollamada**: 9 encuestas (0,18% de participación). Estos resultados muestran que la mayoría de las opiniones provinieron del canal telefónico, seguido por la atención presencial y el chat, mientras que la videollamada tuvo una participación mínima.

Figura 1. Encuestas por Canal – I Cuatrimestre de 2025



Fuente: Power Bi Informe de Gestión.

7. RESULTADOS PRIMER CUATRIMESTRE DE CALIFICACIÓN

Del total de 4.941 encuestas aplicadas durante el primer cuatrimestre de 2025, el 79,26% de los ciudadanos **calificó el servicio con la máxima puntuación (5)**, lo que evidencia un alto nivel de satisfacción con la atención prestada por la Agencia Atenea.

Tabla 1. Porcentaje de Calificación – I Cuatrimestre de 2025

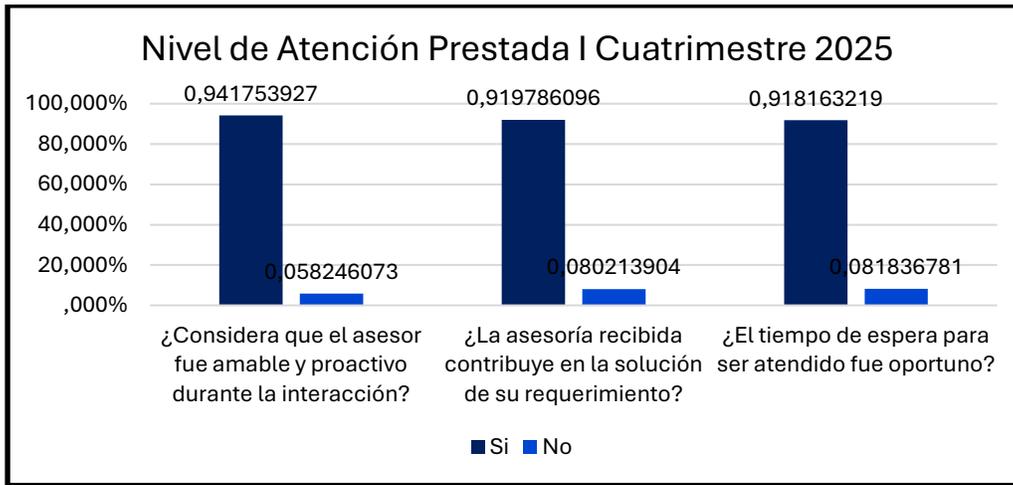
CALIFICACIÓN	CIUDADANOS	%
Calificación con 5	3.916	79,26%
Calificación con 4	513	10,38%
Calificación con 3	129	2,61%
Calificación con 2	50	1,01%
Calificación con 1	333	6,73%
Total	4.941	100%

Fuente: Power Bi Informe de Gestión.

8. RESULTADOS PRIMER CUATRIMESTRE DE LOS NIVELES DE ATENCIÓN

Durante el primer cuatrimestre de 2025, se evidenció un alto nivel de satisfacción en la atención prestada por parte de los agentes de la Agencia Atenea, destacándose que el 94,18% de los ciudadanos encuestados manifestaron que el asesor fue amable y proactivo. Sin embargo, el 8,18% indicó que el tiempo de espera para ser atendido no fue oportuno, lo que señala una oportunidad de mejora en la eficiencia del proceso de atención.

Figura 2. Nivel de Atención – I Cuatrimestre de 2025



Fuente: Power Bi Informe de Gestión.

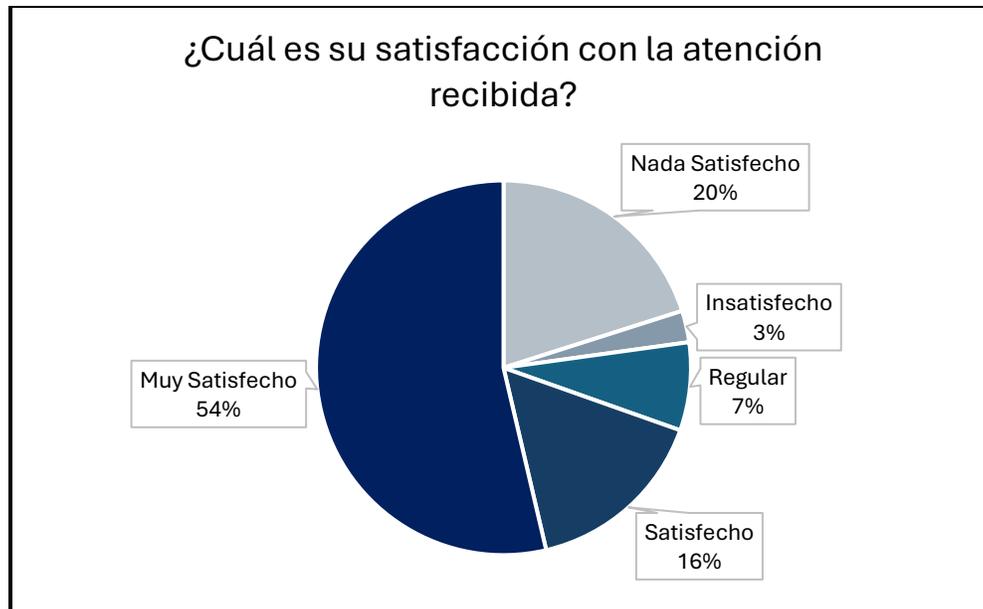
9. RESULTADOS POR CANAL VIRTUAL

A continuación, se detalla el porcentaje de satisfacción correspondiente a cada canal de atención y su respectiva conclusión.

10. RESULTADOS CANAL CHAT PRIMER CUATRIMESTRE

De las atenciones realizadas en el primer cuatrimestre de 2025, 697 ciudadanos contestaron la encuesta de satisfacción en el canal chat.

Figura 3. Satisfacción Canal Chat – I Cuatrimestre de 2025



Fuente: Power Bi Informe de Gestión.

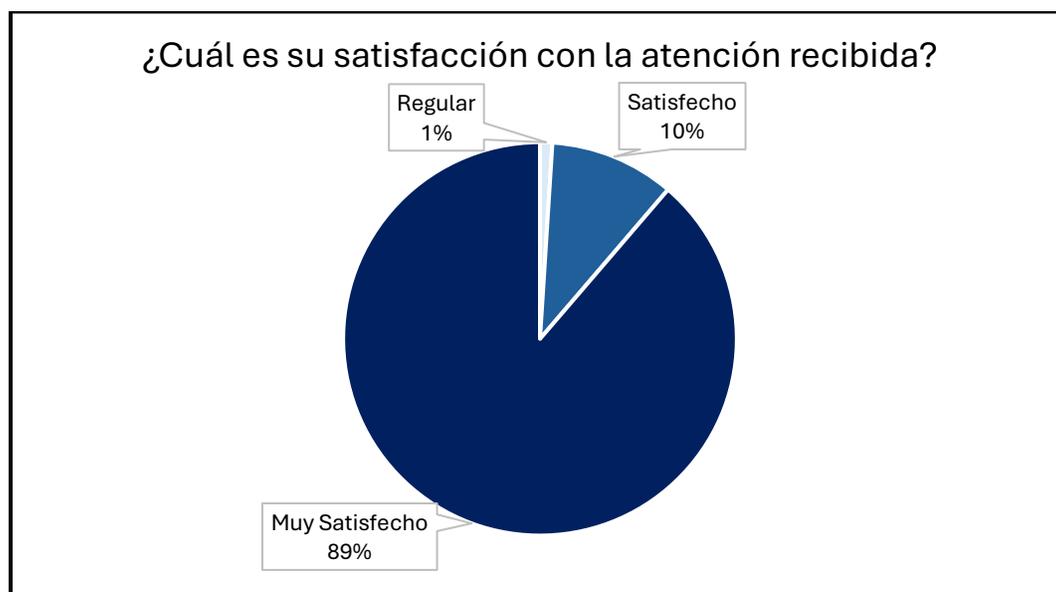
- **CONCLUSIÓN**

El canal chat alcanzó una calificación de satisfacción del 54%, lo que refleja un nivel moderadamente positivo en la atención brindada. Este resultado evidencia que, aunque la mayoría de los usuarios perciben el servicio de manera favorable, aún existen oportunidades de mejora para alcanzar niveles más altos de satisfacción y optimizar la experiencia del ciudadano.

11. RESULTADOS CANAL PRESENCIAL PRIMER CUATRIMESTRE

De las atenciones realizadas en el primer cuatrimestre de 2025, 993 ciudadanos contestaron la encuesta de satisfacción en el canal **presencial**.

Figura 3. Satisfacción Canal Presencial – I Cuatrimestre de 2025



Fuente: Power Bi Informe de Gestión.

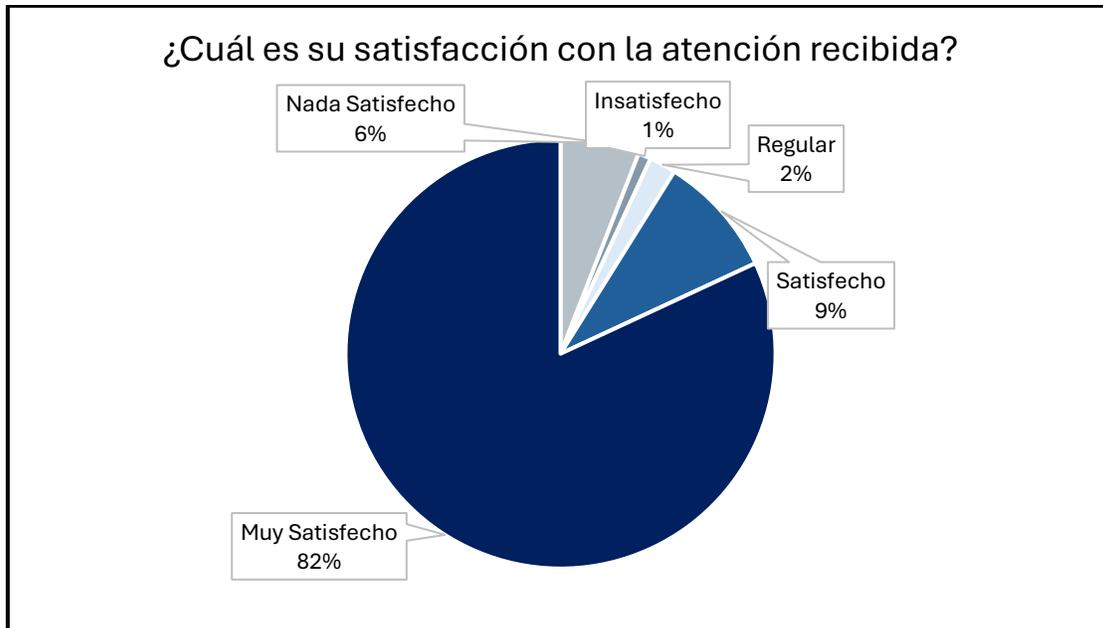
- **CONCLUSIÓN**

El canal presencial obtuvo una alta calificación, con un 89% de los ciudadanos manifestando estar muy satisfechos. Este resultado refleja un desempeño destacado en la atención brindada de forma presencial, consolidando este canal como uno de los más efectivos en términos de satisfacción ciudadana.

12. RESULTADOS CANAL TELEFÓNICO PRIMER CUATRIMESTRE

De las atenciones realizadas en el primer cuatrimestre de 2025, 993 ciudadanos contestaron la encuesta de satisfacción en el canal telefónico.

Figura 4. Satisfacción Canal Telefónico – I Cuatrimestre de 2025



Fuente: Power Bi Informe de Gestión.

- **CONCLUSIÓN**

El canal telefónico obtuvo una calificación sobresaliente, con un 82% de los ciudadanos manifestando estar muy satisfechos. Este resultado destaca la eficacia y calidad del servicio brindado por esta vía, posicionándolo como un canal confiable y bien valorado por la ciudadanía.

13. ANÁLISIS

Durante el primer cuatrimestre de 2025, la ciudadanía expresó un alto nivel de satisfacción con los servicios de la Agencia Atenea, alcanzando un 92,25% en el indicador global. Este resultado refleja el compromiso institucional con una atención centrada en el ciudadano y con la mejora continua de sus procesos.

Al analizar los canales de atención, se observa que el presencial obtuvo el mejor resultado, con un 89% de usuarios muy satisfechos, lo que lo consolida como el medio de mayor valoración ciudadana. El canal telefónico también presentó un desempeño positivo, con un 82% de satisfacción, ratificándose como un canal eficiente y confiable para los usuarios.

Por el contrario, el canal chat obtuvo un 54% de satisfacción, lo cual representa un enfoque moderadamente positivo, señalando oportunidades claras de mejora en términos de

atención, interacción y eficacia del servicio. Asimismo, se resalta el desempeño del personal de atención, donde el 94,18% de los ciudadanos calificaron al asesor como amable y proactivo, lo cual influye significativamente de forma positiva en el servicio.

Finalmente, uno de los aspectos a mejorar está relacionado con los tiempos de espera, ya que el 8,18% de los encuestados manifestó no haber sido atendido de manera oportuna. Este resultado evidencia la necesidad de optimizar los procesos de atención, especialmente en los canales presencial y telefónico, y de fortalecer la eficiencia en el canal digital. Identificar estas oportunidades permite orientar acciones que garanticen una experiencia de servicio más ágil, confiable y satisfactoria para la ciudadanía.

VALIDACIÓN	NOMBRE	CARGO	FECHA
Elaboró	Wilmar Alejandro Vélez García	Contratista Subgerencia Gestión Administrativa	
Revisó	Amanda Carolina Maldonado Rincón	Contratista Subgerencia Gestión Administrativa	
Aprobó	Camilo Cardozo Cruz	Subgerente Gestión Administrativa	



ATENEA
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN
SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA

