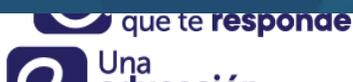




ATENEA

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

INFORME MONITOREOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO I CUATRIMESTRE - 2025



INTRODUCCIÓN

Con el compromiso de garantizar una atención cercana y eficiente, la Agencia Atenea llevó a cabo desde el área de Subgerencia Administrativa, un monitoreo de la calidad del servicio prestado a la ciudadanía durante el primer cuatrimestre de 2025. La evaluación se realizó mediante la herramienta de cliente incógnito en los principales canales de atención habilitados (presencial, virtual y telefónico), lo que permitió verificar el cumplimiento de los atributos de calidad en el ciclo de atención.

De igual manera este documento se convierte en un insumo fundamental para identificar oportunidades de mejora y fortalecer la gestión institucional en beneficio de la ciudadanía, teniendo en cuenta que la información recopilada no solo orienta la toma de decisiones estratégicas, sino que también aporta a la construcción de una cultura organizacional basada en la transparencia, la eficiencia y la mejora continua. En este sentido, el informe busca consolidarse como una herramienta clave para garantizar que cada interacción con los ciudadanos refleje el compromiso de la Agencia Atenea con un servicio ágil, confiable y cercano.

1. OBJETIVO

Identificar el nivel de cumplimiento de los atributos de calidad en los momentos de verdad del ciclo de atención, mediante la verificación y análisis de los diferentes canales de contacto dispuestos por la entidad. Con ello, se busca detectar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora que sirvan como base para la implementación de estrategias que consoliden una atención más eficiente y coherente con los lineamientos de la agencia Atenea.

2. ALCANCE

La Subgerencia de Gestión Administrativa presenta este informe sobre el monitoreo realizado en los canales presencial, telefónico y chat de la Agencia Atenea durante el primer cuatrimestre de 2025. El análisis se centró en cuatro etapas clave del ciclo de servicio: preparación, actitud en la atención, desarrollo de la interacción y cierre del servicio.

Los resultados corresponden al período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2025, obtenidos mediante la aplicación de la herramienta de cliente incógnito y la consolidación de la información recolectada para este fin.

3. DEFINICIONES

- **Calidad del servicio:** Se entiende como el grado de cumplimiento de los atributos establecidos en el ciclo de atención al ciudadano, los cuales garantizan que el servicio prestado sea oportuno, claro, respetuoso y ajustado a los protocolos definidos por la entidad.
- **Canales de atención:** Medios dispuestos por la entidad para interactuar con la ciudadanía, tales como la atención **presencial**, la atención **telefónica** y el canal de **chat**. Cada canal cuenta con lineamientos específicos y protocolos adaptados a las características del servicio que presta.

- **Ciclo de servicio:** Secuencia de etapas que estructuran la atención al ciudadano.
- **Preparación para la atención:** condiciones iniciales y disposición del servidor para atender.
- **Actitud de servicio:** comportamientos y actitudes del servidor en la interacción.
- **Durante el servicio:** desarrollo de la atención, claridad en la información y resolución de dudas.
- **Al finalizar el servicio:** cierre cordial, verificación de necesidades y disposición de continuidad.

4. NORMATIVIDAD APLICADA

- **Decreto 237 de 2020** crea la “Comisión Intersectorial del SDC”, que tiene funciones explícitas de formular metodologías de monitoreo, indicadores, sistemas de información y seguimiento.

5. 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.

5.1.1 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

5.1.2 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

5.1.3 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>

6. CICLO DE SERVICIO POR MES Y POR CANAL

El presente cuadro reúne los niveles de cumplimiento alcanzados en los canales de atención chat, presencial y telefónico durante el período de enero a abril de 2025. La información refleja el desempeño en cada fase del ciclo de servicio: preparación, actitud, desarrollo de la atención, cierre y protocolos diferenciales, lo que permite realizar un análisis tanto mensual como general. Este seguimiento muestra el grado de consistencia en la aplicación de los estándares definidos por la Agencia Atenea y contribuye a garantizar una atención integral y de calidad para la ciudadanía.

Tabla 1. Niveles de cumplimiento – I cuatrimestre 2025

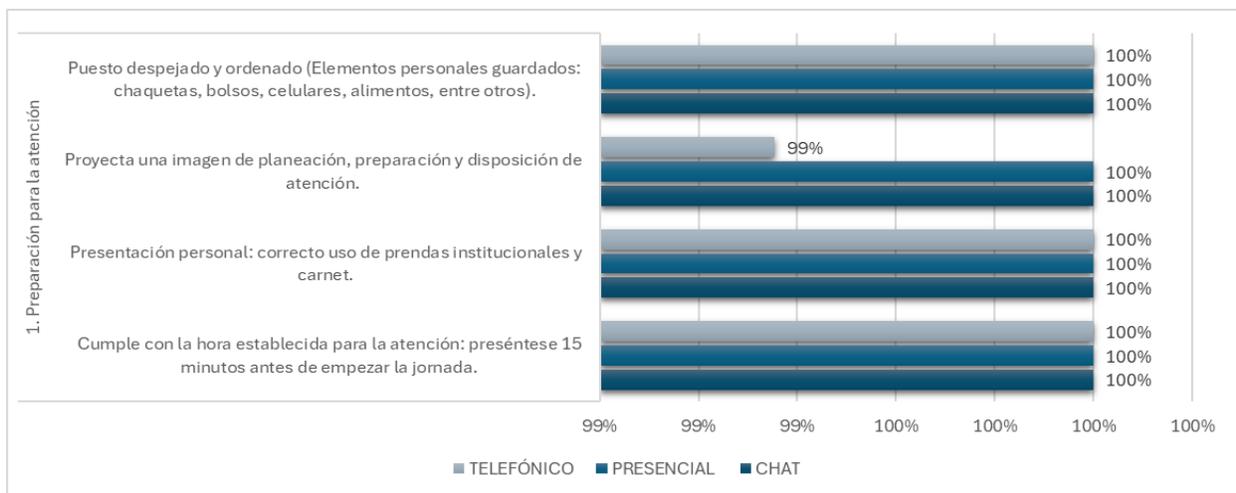
Canal	Ciclo de Servicio	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL
CHAT	1. Preparación para la atención	100%	100%	100%	100%	100%
	2. Actitud de servicio	100%	100%	100%	100%	100%
	3. Durante el servicio	98%	100%	100%	98%	99%
	4. Al finalizar el servicio	100%	99%	100%	95%	98%
	5. Protocolos diferenciales y situaciones difíciles	100%	100%	100%	100%	100%
Total CHAT		100%	100%	100%	99%	100%
PRESENCIAL	1. Preparación para la atención	100%	100%	100%	100%	100%
	2. Actitud de servicio	95%	100%	100%	100%	99%
	3. Durante el servicio	100%	98%	100%	100%	100%
	4. Al finalizar el servicio	99%	98%	100%	100%	99%
	5. Protocolos diferenciales y situaciones difíciles	100%	100%	100%	100%	100%
Total PRESENCIAL		99%	99%	100%	100%	99%
TELEFÓNICO	1. Preparación para la atención	99%	100%	100%	100%	100%
	2. Actitud de servicio	96%	100%	100%	100%	99%
	3. Durante el servicio	98%	100%	97%	100%	99%
	4. Al finalizar el servicio	98%	100%	100%	100%	100%
	5. Protocolos diferenciales y situaciones difíciles	100%	100%	100%	100%	100%
Total TELEFÓNICO		98%	100%	99%	100%	99%
TOTAL		99%	100%	100%	100%	99%

Fuente: Formato de cliente incognito

7. RESUMEN CICLO DE SERVICIO – PREPARACIÓN PARA LA ATENCIÓN

Podemos evidenciar un desempeño altamente positivo en los diferentes ciclos de servicio, destacándose especialmente en los protocolos diferenciales y situaciones difíciles, donde se alcanza un 100% de cumplimiento en los tres canales (chat, presencial y telefónico), lo que refleja la capacidad de respuesta y manejo efectivo de casos complejos. Aunque se presentan ligeras variaciones en aspectos como la actitud de servicio (95% en presencial y 96% en telefónico en enero) y en el cierre de la atención (con descensos puntuales en chat y telefónico), estas no afectan de manera significativa el promedio global, que se mantiene en un sobresaliente 99%. En conjunto, los resultados demuestran un alto nivel de estandarización, consistencia y compromiso institucional con la calidad en la atención ciudadana.

Figura 1. Cumplimiento del ciclo Preparación para la atención



Fuente: Formato de cliente incognito

8. RESUMEN CICLO DE SERVICIO - ACTITUD DE SERVICIO

Durante el primer cuatrimestre de 2025, en el ciclo de “Actitud de servicio” se observa un nivel de cumplimiento sobresaliente, con un promedio general del 99% en los tres canales evaluados. El canal telefónico se consolida como el de mayor consistencia al alcanzar el 100% en todos los criterios, mientras que presencial y chat mantienen un 99%, con leves variaciones en aspectos como la postura erguida y la concentración en la conversación. En conjunto, los resultados evidencian un servicio orientado a la empatía, el respeto y la inclusión, donde el uso de un lenguaje claro y sencillo, así como la actitud atenta y respetuosa de los servidores, consolidan la confianza ciudadana, quedando únicamente pequeños márgenes para reforzar la atención plena en las interacciones.

Figura 2. Ciclo de “Actitud de servicio”



Fuente: Formato de cliente incognito

9. RESUMEN CICLO DE SERVICIO - DURANTE EL SERVICIO

Durante el ciclo “Durante el servicio” se evidencia un cumplimiento global muy alto, con un promedio del 99% en los tres canales evaluados. El canal presencial se mantiene en 99%, mientras que chat y telefónico presentan ligeras variaciones que los sitúan en 98%, sin afectar de manera significativa el resultado general. Entre los aspectos mejor valorados se destacan la cortesía en los saludos iniciales, la atención prioritaria a la ciudadanía y la disposición adecuada al retirarse del módulo, todos con un 100%. Las variaciones menores se concentran en la personalización de la comunicación y en la orientación puntual al ciudadano, que alcanzaron valores entre 91% y 98%. En conjunto, los resultados reflejan un servicio sólido, coherente y orientado al ciudadano, con oportunidades de mejora específicas en la personalización de la interacción

Figura 3. Ciclo durante el servicio.

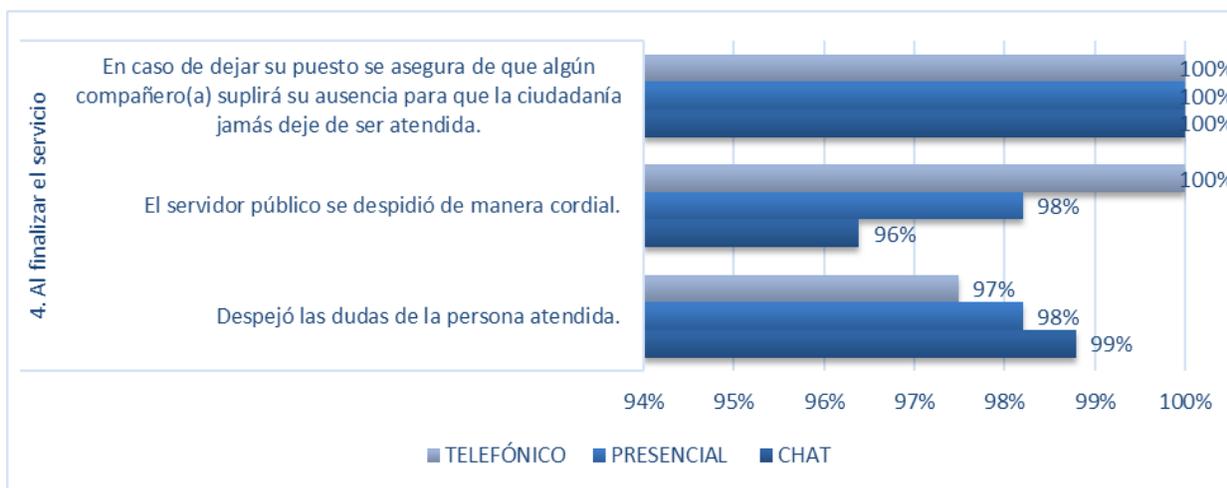


Fuente: Formato de cliente incognito

10. RESUMEN CICLO DE SERVICIO - AL FINALIZAR EL SERVICIO

Se refleja un cumplimiento general del 99%, lo que demuestra un desempeño altamente satisfactorio en el cierre de la atención. Los resultados evidencian que, en la mayoría de las interacciones, se garantiza la continuidad del servicio en caso de ausencia del servidor, se brinda una despedida cordial y se resuelven las dudas de la ciudadanía. Las ligeras variaciones se presentan en el canal chat (96% en la despedida cordial) y en el canal telefónico (97% en la resolución de dudas), sin afectar el promedio global. En conclusión, el cierre del servicio se cumple de manera consistente, consolidando una experiencia de confianza y respaldo hacia los ciudadanos atendidos.

Figura 4. Ciclo al finalizar el servicio.



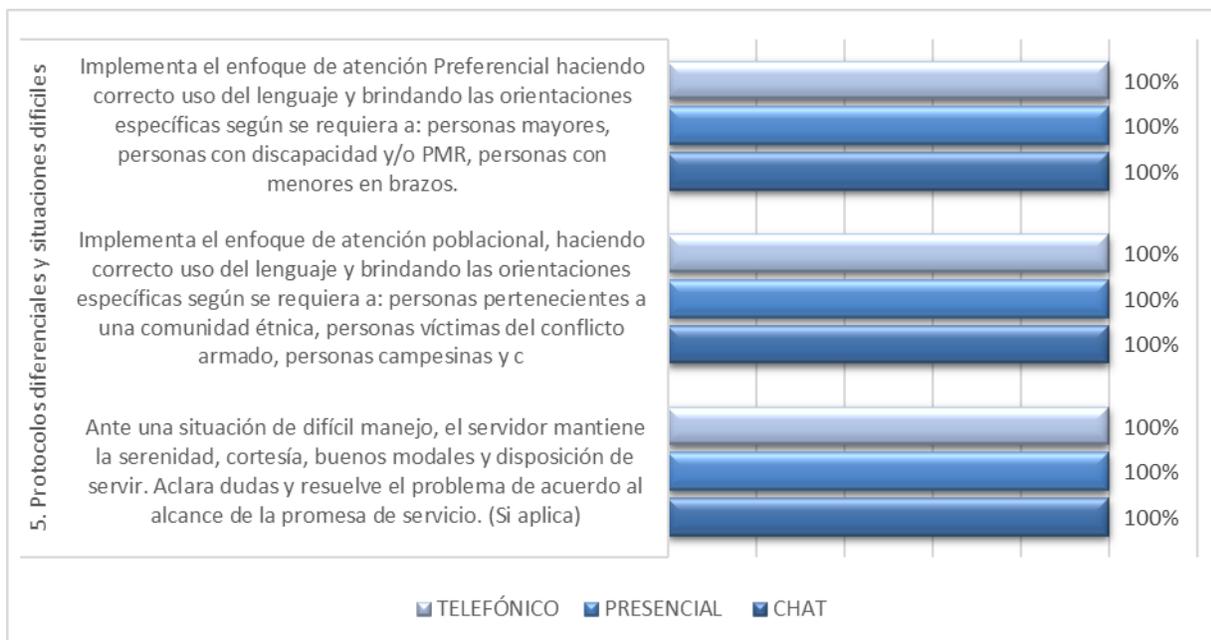
Fuente: Formato de cliente incognito

11. RESUMEN CICLO DE SERVICIO - PROTOCOLOS DIFERENCIALES Y SITUACIONES DIFÍCILES

La tabla del ciclo Protocolos diferenciales y situaciones difíciles evidencia un cumplimiento del 100% en todos los canales y en cada uno de los criterios evaluados. Esto demuestra que los servidores aplican de manera consistente la serenidad, cortesía y disposición en escenarios complejos, además de garantizar la implementación adecuada de enfoques poblacionales y preferenciales según las características de los ciudadanos.

En conclusión, la entidad asegura una atención incluyente, respetuosa y adaptada a la diversidad, consolidando este aspecto como una de sus mayores fortalezas en la calidad del servicio.

Figura 5. Ciclo de protocolos diferenciales y situaciones difíciles.



Fuente: Formato de cliente incognito

12. CONCLUSIÓN

El monitoreo del primer cuatrimestre de 2025 confirma que la Agencia Atenea mantiene un estándar de calidad sobresaliente en la atención ciudadana, con un promedio general del 99% en el ciclo de servicio. Los resultados evidencian disciplina y consistencia en todas las etapas evaluadas, destacando la preparación, la actitud de servicio y la aplicación rigurosa de protocolos diferenciales, estos últimos con un cumplimiento del 100%. Aunque se identifican pequeñas variaciones en aspectos como la personalización de la comunicación, la concentración en la conversación o la despedida cordial en algunos casos, estas no afectan el resultado global. En conjunto, la entidad consolida la confianza ciudadana, proyecta un servicio incluyente y coherente, y cuenta con bases sólidas para fortalecer la homogeneidad y la excelencia en la atención

Tabla 2. DOFA

Debilidades	Oportunidades
Variaciones menores en indicadores específicos (ej. postura corporal en atención presencial, concentración en chat, despedida cordial en algunos casos).	Reforzar la personalización de la comunicación en los distintos canales.
Picos de desempeño diferenciados en meses concretos, que reflejan falta de uniformidad total en la operación.	Fortalecer la concentración y escucha activa en el canal chat.
	Aumentar la difusión y uso proactivo de los canales virtuales para responder a la alta demanda de

	información ciudadana (ejemplo: programas como <i>Jóvenes a la E</i>).
	Aprovechar los altos resultados para consolidar campañas de cultura organizacional y reconocimiento institucional.
Fortalezas	Amenazas
Alto nivel de cumplimiento general (99%) en todos los canales.	Riesgo de que la alta demanda de programas estratégicos desborde la capacidad de respuesta de algunos canales.
Estándares homogéneos en la mayoría de los ciclos del servicio.	Posible dependencia de la disciplina individual de los servidores, lo que podría generar fluctuaciones en la calidad del servicio.
Cumplimiento del 100% en protocolos diferenciales y situaciones difíciles.	Expectativas cada vez más altas de la ciudadanía, que podrían exigir estándares aún más estrictos en el corto plazo.

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	