



ATENEA

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

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN II 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 segundo 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 Específico

- 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 mayo y el 30 de agosto 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>



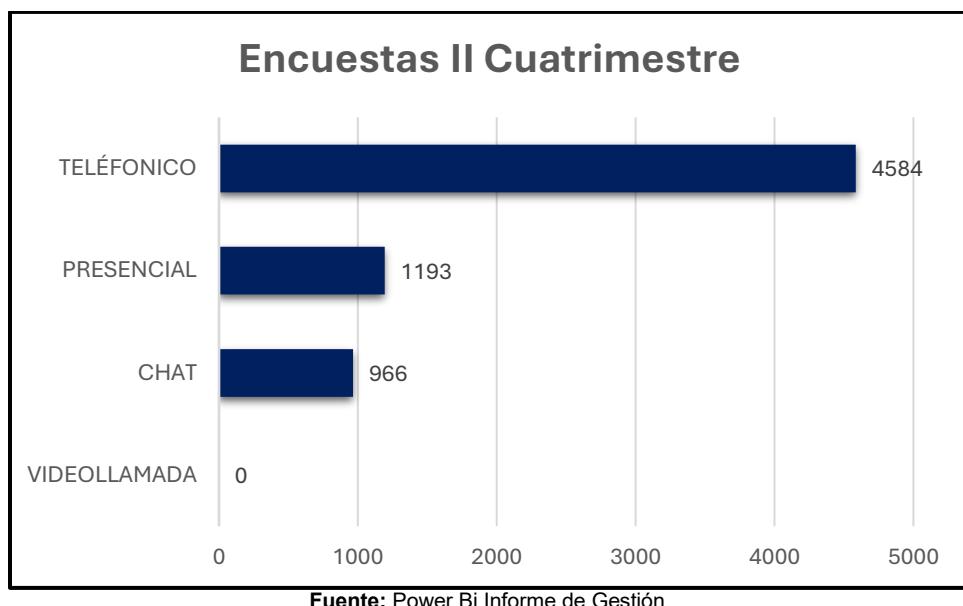
5. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CANALES DE ATENCIÓN

Durante el cuatrimestre comprendido entre mayo y agosto 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 SEGUNDO CUATRIMESTRE POR CANAL

El indicador de satisfacción general alcanzó un 90,06%, lo que refleja un alto nivel de aprobación por parte de los ciudadanos. En total se aplicaron 6.678 encuestas, distribuidas de la siguiente manera; **telefónico**: 4.584 encuestas (67,98% de participación), **presencial**: 1.193 encuestas (17,69% de participación), **chat**: 966 encuestas (14,33% de participación), **videollamada**: 0 encuestas (0% de participación).

Figura 1. Encuestas por Canal – II Cuatrimestre de 2025





7. RESULTADOS SEGUNDO CUATRIMESTRE DE CALIFICACIÓN

Del total de 6.678 encuestas aplicadas durante el segundo cuatrimestre de 2025, el 81,79% 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 – II Cuatrimestre de 2025

CALIFICACIÓN	CIUDADANOS	%
Calificación con 5	5.462	81,79%
Calificación con 4	552	8,27%
Calificación con 3	140	2,10%
Calificación con 2	64	0,96%
Calificación con 1	270	6,30%
Total	6.678	100%

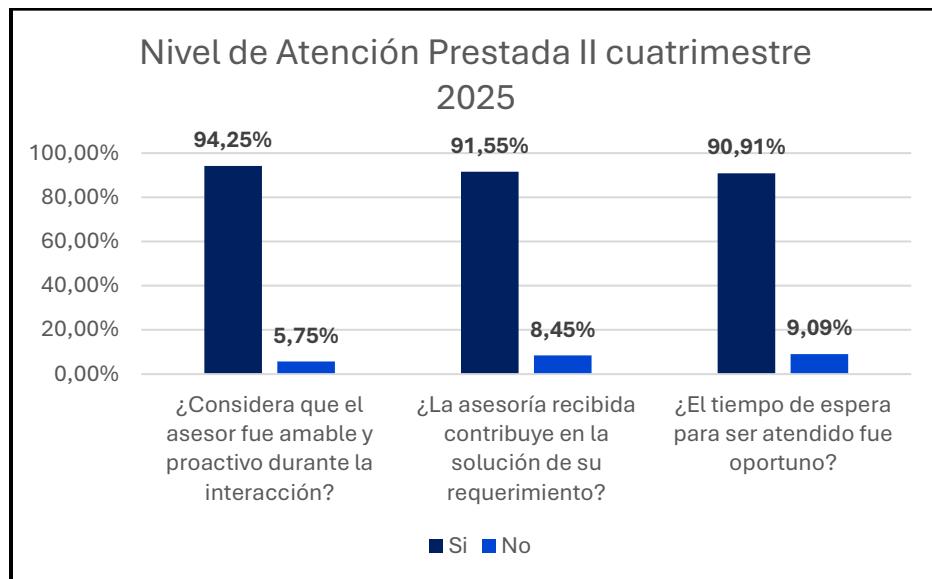
Fuente: Power Bi Informe de Gestión.

8. RESULTADOS SEGUNDO CUATRIMESTRE DE LOS NIVELES DE ATENCIÓN

Durante el segundo 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 94,25% de los ciudadanos encuestados manifestaron que el asesor fue amable y proactivo. Sin embargo, el 9,09% 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 – II Cuatrimestre de 2025



Fuente: Power BI Informe de Gestión.

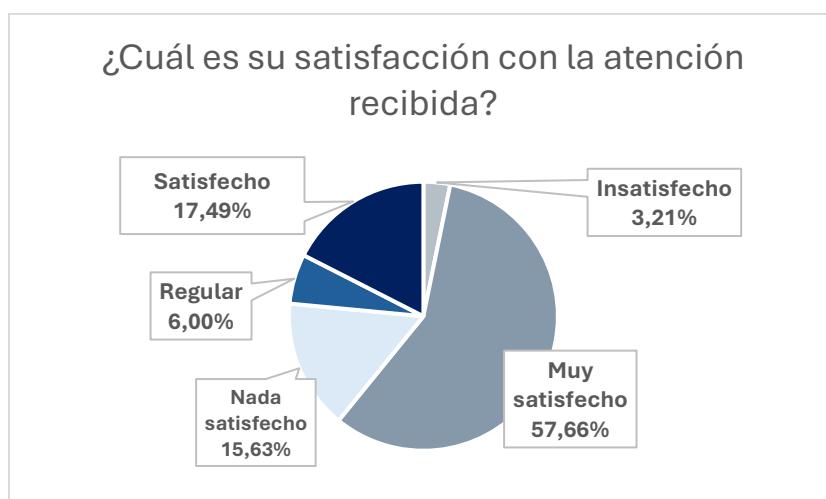
9. RESULTADOS POR CANAL

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

10. RESULTADOS CANAL CHAT SEGUNDO CUATRIMESTRE

De las atenciones realizadas en el segundo cuatrimestre de 2025, 966 ciudadanos contestaron la encuesta de satisfacción en el canal chat.

Figura 3. Satisfacción Canal Chat – II Cuatrimestre de 2025



Fuente: Power BI Informe de Gestión.



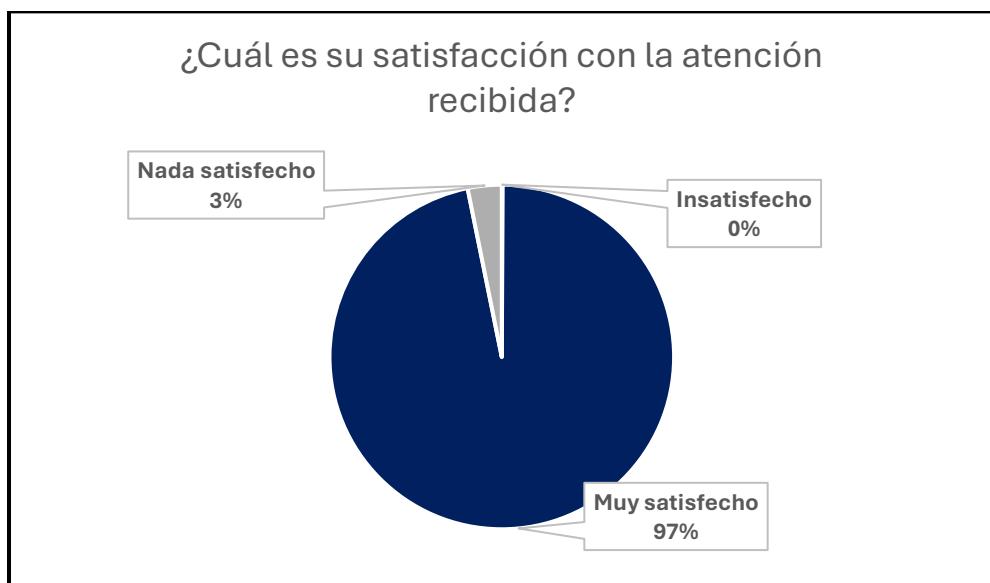
- **CONCLUSIÓN**

Se evidencia que el canal telefónico mantiene un desempeño sólido y estable, con un 83,01 % de calificaciones en Muy satisfecho y niveles de insatisfacción inferiores al 1 %, lo que refleja una experiencia de atención altamente controlada y efectiva. Frente a los demás canales, el componente telefónico se consolida como un medio con baja variabilidad en la percepción ciudadana.

11. RESULTADOS CANAL PRESENCIAL SEGUNDO CUATRIMESTRE

De las atenciones realizadas en el segundo cuatrimestre de 2025, 1.193 ciudadanos contestaron la encuesta de satisfacción en el canal **presencial**.

Figura 3. Satisfacción Canal Presencial – II Cuatrimestre de 2025



Fuente: Power Bi Informe de Gestión.

- **CONCLUSIÓN**

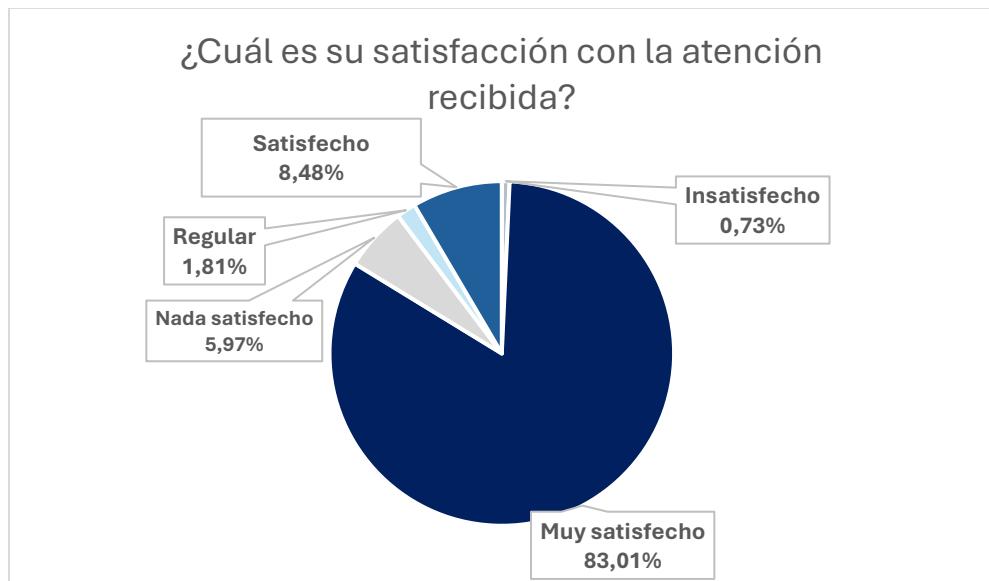
El resultado obtenido evidencia un desempeño sobresaliente del servicio, al alcanzar un 97 % de calificaciones en Muy satisfecho y 0 % de insatisfacción, lo que confirma la efectividad de los protocolos de atención y la adecuada gestión del equipo. Este nivel de satisfacción respalda la solidez del modelo de servicio y su alineación con los estándares de calidad institucional en la atención a la ciudadanía.



12. RESULTADOS CANAL TELEFÓNICO SEGUNDO CUATRIMESTRE

De las atenciones realizadas en el segundo cuatrimestre de 2025, 4519 ciudadanos contestaron la encuesta de satisfacción en el canal telefónico.

Figura 4. Satisfacción Canal Telefónico – II Cuatrimestre de 2025



Fuente: Power BI Informe de Gestión.

• CONCLUSIÓN

El canal telefónico presentó un desempeño altamente satisfactorio durante el II cuatrimestre de 2025, con un 83,01 % de calificaciones en el nivel Muy satisfecho y más del 91 % de percepción positiva acumulada, lo que evidencia eficiencia, calidad y consistencia en la atención brindada. Los niveles de insatisfacción se mantienen marginales, confirmando al canal como un medio confiable y estratégico para la atención a la ciudadanía.

13. ANÁLISIS

Los resultados del segundo cuatrimestre de 2025 evidencian un desempeño altamente favorable en la prestación del servicio por parte de la Agencia Atenea, reflejado en un indicador de satisfacción general del 90,06 %, lo cual demuestra una percepción positiva y consistente de la ciudadanía frente a la atención recibida a través de los diferentes canales habilitados.



El análisis de la distribución de las calificaciones muestra que una amplia mayoría de los ciudadanos (81,79 %) otorgó la máxima calificación (5), lo que indica un elevado nivel de satisfacción y confianza en el servicio. Al sumar las calificaciones 4 y 5, se evidencia que más del 90 % de los usuarios valoró el servicio como bueno o muy bueno, consolidando la calidad de la atención como una fortaleza institucional. Por el contrario, las calificaciones bajas (1 y 2) representan un porcentaje reducido, lo que sugiere que los casos de insatisfacción son puntuales y no estructurales.

En relación con los niveles de atención, se destaca de manera significativa el desempeño del talento humano, dado que el 94,25 % de los ciudadanos manifestó que el asesor fue amable y proactivo.

Este resultado reafirma la importancia del componente humano en la experiencia del usuario y evidencia el compromiso de los agentes con una atención empática, respetuosa y orientada al ciudadano, alineada con los principios de servicio de la entidad.

No obstante, el análisis también permite identificar oportunidades de mejora, particularmente en lo relacionado con los tiempos de espera, ya que el 9,09 % de los encuestados manifestó no haber sido atendido de manera oportuna. Si bien este porcentaje no afecta de manera significativa el resultado global, sí constituye una señal de alerta para fortalecer la eficiencia operativa y optimizar la gestión de la demanda, especialmente en los canales con mayor volumen de atenciones.

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	