



ATENEA

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

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN III 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 tercer 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 septiembre y el 31 de diciembre 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**

Horarios de atención al ciudadano:

Lunes a viernes 7:00a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua



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

Sede Administrativa

Dirección: Carrera 10 # 28-49. Torre A. Piso 25, 26 y 27. Bogotá, Colombia.

4.2 Canal telefónico

Línea Atención al ciudadano:

Número: +57 (601) 666 0006

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

4.3 Canal Escrito:

Radicación exclusiva para entidades públicas y entes de control:

radicacionentidadespublicas@agenciaatenea.gov.co

Radicación general: formulario ventanilla única de radicación

<https://siga.agenciaatenea.gov.co/WebSigaPQR/#!/radicacionPQR>

E-mail exclusivo para notificaciones judiciales:

notificacionesjudiciales@agenciaatenea.gov.co

4.4 Canal Virtual

Chat web:

<https://chat2-cls55->

boc.i6.inconcertcc.com/inconcert/apps/webdesigner/Form_Chatatenea_v1?token=C47A044470604C8E7B24C81FB308BC63

Videollamada en lenguaje de señas colombianas:

<https://chat1-cls55->

boc.i6.inconcertcc.com/inconcert/apps/webdesigner/Form_VideoLlamada_V4_Agosto?token=8C5EA094D7BD14584A98D7BE162639B2

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

Hermes asistente Virtual:

<https://api.whatsapp.com/send?phone=573169735226&text=Hola>



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>

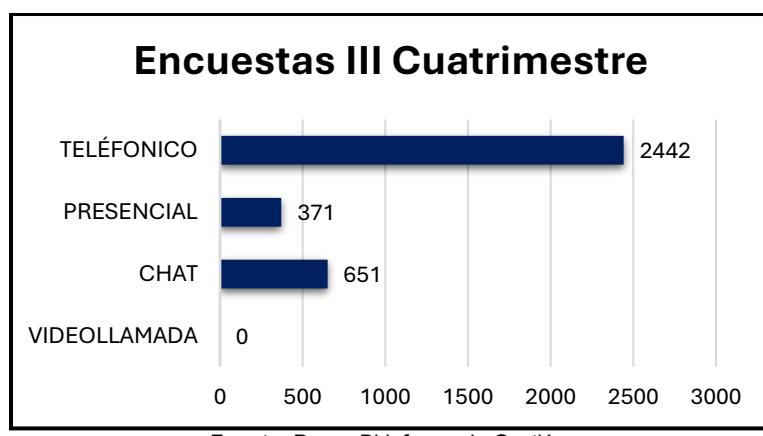
5. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CANALES DE ATENCIÓN

Durante el cuatrimestre comprendido entre septiembre a diciembre 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 TERCER CUATRIMESTRE POR CANAL

El indicador de satisfacción general alcanzó un 98,06 %, evidenciando un alto nivel de aprobación por parte de los ciudadanos frente a la atención recibida. En total, se aplicaron 3.464 encuestas, correspondieron a calificaciones de satisfacción (puntaje 4 y 5). La distribución de las encuestas por canal fue la siguiente: telefónico, con 2.442 encuestas (70,50 % de participación); chat, con 651 encuestas (18,79 %); y presencial, con 371 encuestas (10,71 %). Para el periodo analizado, no se registraron encuestas a través del canal de videollamada.

Figura 1. Encuestas por Canal – III Cuatrimestre de 2025





7. RESULTADOS TERCER CUATRIMESTRE DE CALIFICACIÓN

Del total de 3.464 encuestas aplicadas durante el tercer cuatrimestre de 2025, el 90,27% 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 – III Cuatrimestre de 2025

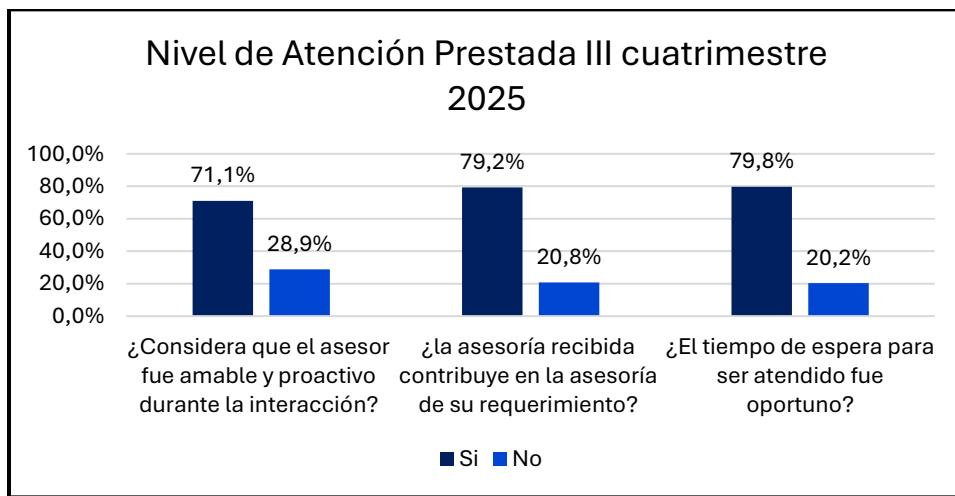
CALIFICACIÓN	CIUDADANOS	%
Calificación con 5	3.127	90,27%
Calificación con 4	337	9,73%
Total	3.464	100%

Fuente: Power BI Informe de Gestión.

8. RESULTADOS TERCER CUATRIMESTRE DE LOS NIVELES DE ATENCIÓN

Durante el tercer cuatrimestre de 2025, se evidenció una percepción favorable frente a la atención brindada por la Agencia Atenea. El 71,1 % de los ciudadanos consideró que el asesor fue amable y proactivo, mientras que el 79,2 % indicó que la asesoría contribuyó a la solución de su requerimiento y el 79,8 % señaló que el tiempo de espera fue oportuno. No obstante, cerca del 20 % de los encuestados identificó oportunidades de mejora en la oportunidad y efectividad de la atención.

Figura 2. Nivel de Atención – III Cuatrimestre de 2025



Fuente: Power BI Informe de Gestión.



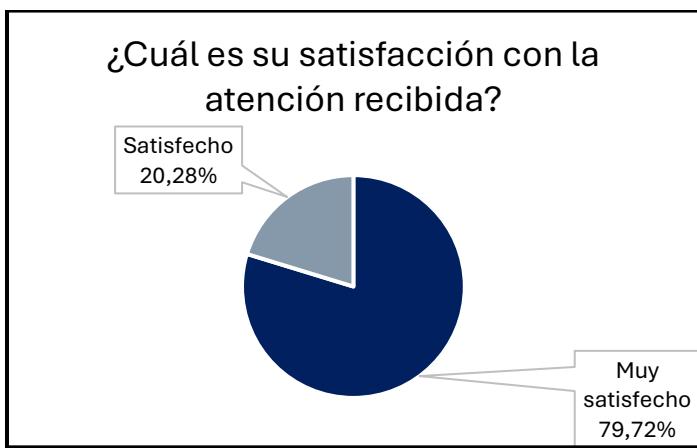
9. RESULTADOS POR CANAL

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

10. RESULTADOS CANAL CHAT TERCER CUATRIMESTRE

De las atenciones realizadas en el tercer cuatrimestre de 2025, 651 ciudadanos contestaron la encuesta de satisfacción en el canal chat.

Figura 3. Satisfacción Canal Chat – III Cuatrimestre de 2025



Fuente: Power Bi Informe de Gestión.

• CONCLUSIÓN

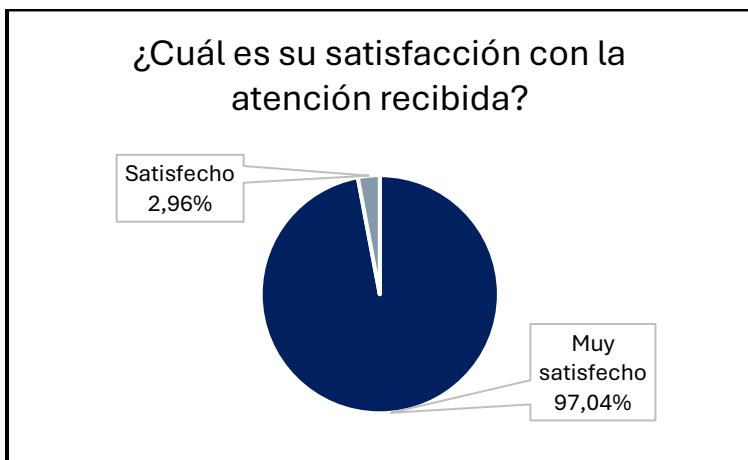
Se observa que la atención brindada por la Agencia Atenea mantiene una percepción favorable, con un 79,72 % de ciudadanos que se declaran muy satisfechos y un 20,28 % que se ubica en el nivel de satisfecho. Este comportamiento refleja una experiencia de atención estable y positivamente valorada, aunque con una mayor concentración de respuestas en niveles de satisfacción intermedia en comparación con otros períodos, lo que sugiere oportunidades para seguir fortaleciendo la experiencia del servicio.

11. RESULTADOS CANAL PRESENCIAL TERCER CUATRIMESTRE

De las atenciones realizadas en el tercer cuatrimestre de 2025, 371 ciudadanos contestaron la encuesta de satisfacción en el canal presencial.



Figura 3. Satisfacción Canal Presencial – III Cuatrimestre de 2025



Fuente: Power Bi Informe de Gestión.

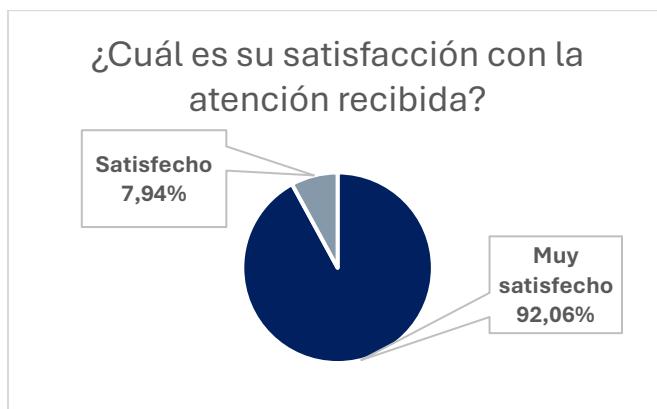
- **CONCLUSIÓN**

El resultado obtenido evidencia un desempeño sobresaliente del servicio, al registrar un 97,04 % de calificaciones en Muy satisfecho y un 2,96 % en Satisfecho, lo que confirma la efectividad de los protocolos de atención y la gestión del equipo. Este nivel de satisfacción respalda la solidez del modelo de servicio y su adecuada alineación con los estándares de calidad institucional en la atención a la ciudadanía.

12. RESULTADOS CANAL TELEFÓNICO TERCER CUATRIMESTRE

De las atenciones realizadas en el tercer cuatrimestre de 2025, 2442 ciudadanos contestaron la encuesta de satisfacción en el canal telefónico.

Figura 4. Satisfacción Canal Telefónico – III Cuatrimestre de 2025



Fuente: Power Bi Informe de Gestión.



• CONCLUSIÓN

Se evidencia que el canal telefónico presenta un desempeño altamente favorable, con un 92,06 % de ciudadanos que se declaran muy satisfechos y un 7,94 % en el nivel de satisfecho, sin presencia de valoraciones negativas. Este comportamiento refleja una experiencia de atención consistente, controlada y de alta aceptación, lo que consolida al canal telefónico como un medio confiable y eficaz para la atención a la ciudadanía.

13. ANÁLISIS

Durante el tercer cuatrimestre de 2025, la Agencia Atenea registró un nivel de satisfacción excepcional del 98,06 %, sustentado en 3.464 encuestas válidas, todas con calificaciones positivas. Este resultado evidencia una percepción ampliamente favorable de la ciudadanía frente a la calidad de la atención recibida.

El canal telefónico se consolidó como el principal medio de atención, concentrando más del 70 % de las interacciones y manteniendo altos niveles de satisfacción. De igual manera, el canal presencial presentó un desempeño sobresaliente, reflejando la efectividad de los protocolos y del talento humano en los puntos de atención. El canal chat, aunque bien valorado, muestra oportunidades de mejora para fortalecer la experiencia digital.

Finalmente, si bien los resultados globales son altamente positivos, cerca del 20 % de los usuarios identificó oportunidades de mejora en aspectos como tiempos de espera y efectividad de la atención, lo que orienta los esfuerzos de mejora continua hacia el fortalecimiento de la eficiencia operativa y la experiencia del ciudadano.

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	