



# ATENEA

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

## INFORME MONITOREOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO II 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 segundo 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 segundo 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 mayo y el 30 de agosto 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](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](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 consolida los niveles de cumplimiento alcanzados en los canales de atención chat, presencial y telefónico durante el período comprendido entre mayo y agosto de 2025. La información permite observar el comportamiento de cada una de las fases del ciclo de servicio: preparación para la atención, actitud de servicio, durante la atención, finalización del servicio y protocolos diferenciales, facilitando un análisis tanto mensual como general.

Los resultados evidencian un desempeño sobresaliente en todos los canales, con niveles de cumplimiento que oscilan entre el 97% y 100%, y un promedio general del 98%. Se destaca especialmente el cumplimiento del 100% en el componente de protocolos diferenciales y situaciones difíciles en los tres canales, lo que refleja la capacidad institucional para atender adecuadamente casos que requieren un manejo especializado.

**Tabla 1. Niveles de cumplimiento – II cuatrimestre 2025**

CICLO DE SERVICIO		MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
CHAT	1. Preparación para la atención	100%	96%	97%	100%	98%
	2. Actitud de servicio	96%	99%	100%	98%	98%
	3. Durante el servicio	93%	99%	100%	95%	97%
	4. Al finalizar el servicio	100%	99%	99%	99%	99%
	5. Protocolos diferenciales y situaciones difíciles	100%	99%	100%	100%	100%
<b>CHAT</b>		<b>97%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>
PRESENCIAL	1. Preparación para la atención	100%	99%	97%	99%	99%
	2. Actitud de servicio	96%	100%	99%	99%	99%
	3. Durante el servicio	98%	99%	98%	98%	99%
	4. Al finalizar el servicio	98%	94%	100%	100%	98%
	5. Protocolos diferenciales y situaciones difíciles	100%	100%	100%	100%	100%
<b>PRESENCIAL</b>		<b>98%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>
TELEFÓNICO	1. Preparación para la atención	100%	100%	100%	100%	100%
	2. Actitud de servicio	93%	97%	100%	100%	98%
	3. Durante el servicio	98%	98%	96%	100%	98%
	4. Al finalizar el servicio	98%	100%	96%	100%	99%
	5. Protocolos diferenciales y situaciones difíciles	100%	100%	99%	100%	100%
<b>TELEFÓNICO</b>		<b>97%</b>	<b>99%</b>	<b>98%</b>	<b>100%</b>	<b>98%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>97%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>98%</b>

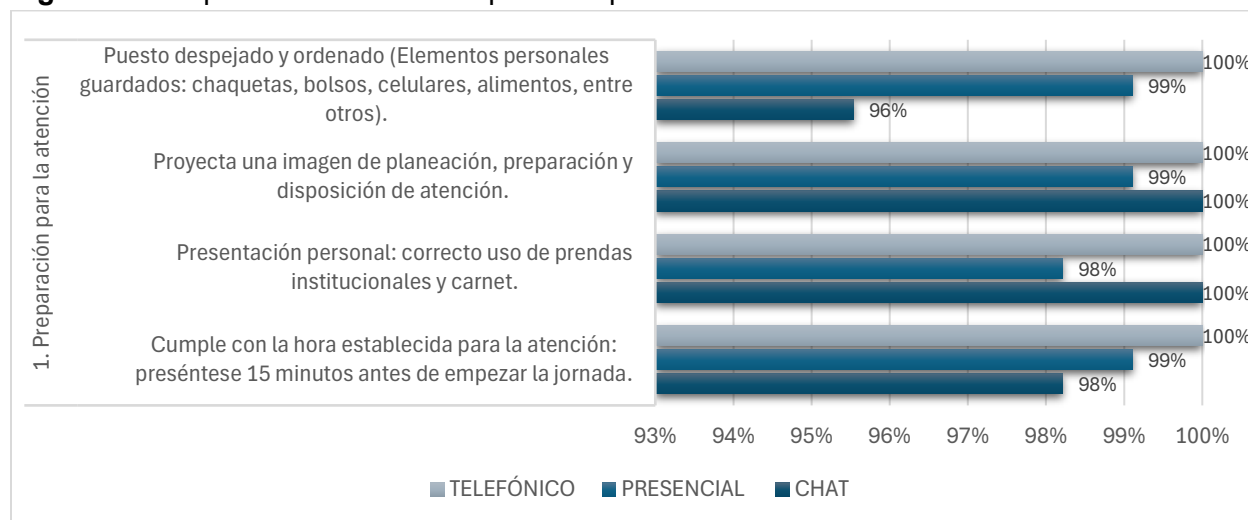
Fuente: Formato de cliente incognito

## 7. RESUMEN CICLO DE SERVICIO – PREPARACIÓN PARA LA ATENCIÓN

Se evidencia un desempeño altamente positivo en los componentes asociados a la preparación para la atención en los diferentes canales de servicio (chat, presencial y telefónico). En general, los resultados muestran niveles de cumplimiento sobresalientes, alcanzando en su mayoría valores entre el 98% y 100%, lo que refleja un adecuado cumplimiento de los estándares establecidos para el inicio de la atención.

Se destaca especialmente el cumplimiento del 100% en aspectos como la presentación personal y el orden del puesto de trabajo en varios de los canales, evidenciando una adecuada apropiación de los lineamientos institucionales. Asimismo, el cumplimiento de la puntualidad para el inicio de la atención se mantiene en niveles cercanos al 99%, lo que garantiza la disponibilidad oportuna del servicio para la ciudadanía.

**Figura 1. Cumplimiento del ciclo Preparación para la atención**



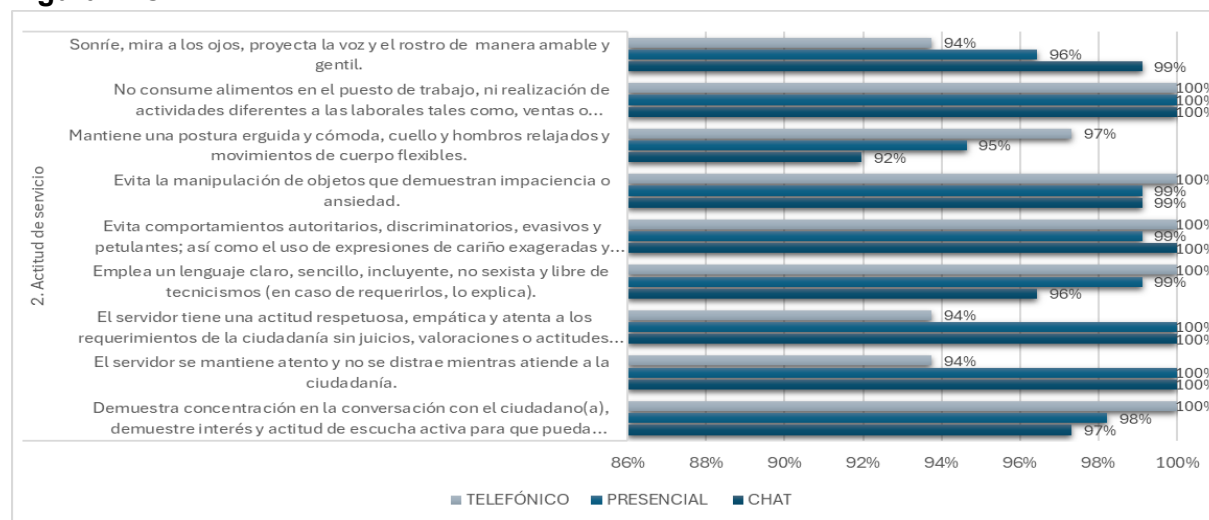
Fuente: Formato de cliente incognito

## 8. RESUMEN CICLO DE SERVICIO - ACTITUD DE SERVICIO

En el ciclo de “Actitud de servicio” se evidencia un desempeño altamente satisfactorio en los tres canales de atención (chat, presencial y telefónico), con un cumplimiento general del 98%. Los resultados reflejan una atención orientada al respeto, la empatía y la escucha activa, elementos clave para garantizar una experiencia positiva a la ciudadanía.

Se destacan especialmente los criterios relacionados con el comportamiento ético y profesional del servidor, como evitar conductas inadecuadas, el no consumo de alimentos en el puesto de trabajo y el uso de un lenguaje adecuado, los cuales alcanzan niveles de cumplimiento del 99% y 100% en la mayoría de los canales. Asimismo, la concentración en la conversación y la disposición para escuchar activamente presentan resultados sobresalientes, cercanos al 99%.

**Figura 2. Ciclo de “Actitud de servicio”**



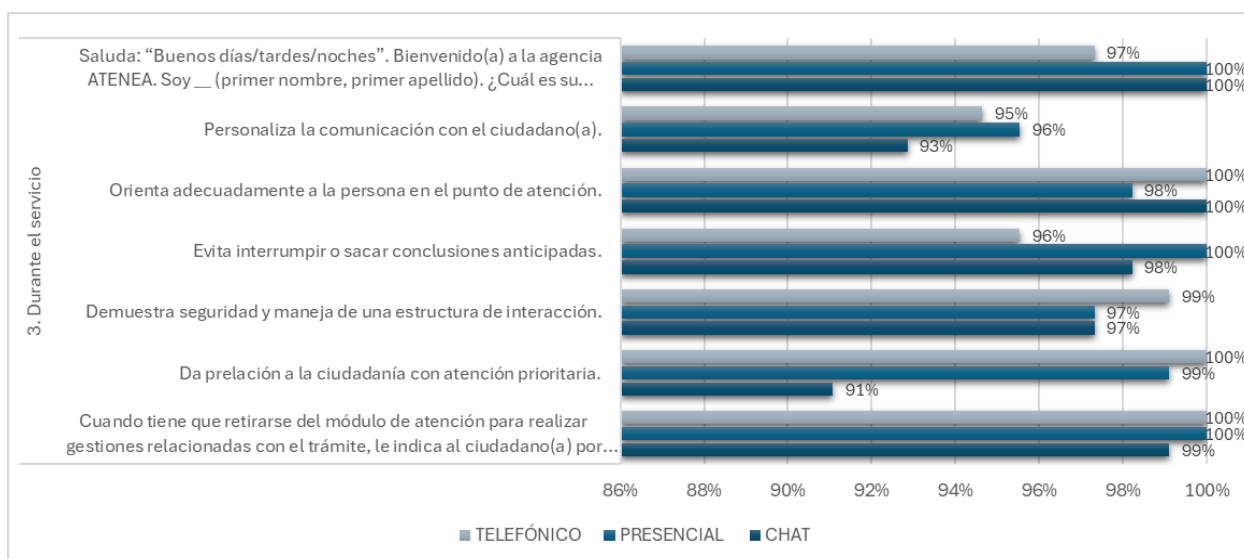
Fuente: Formato de cliente incognito

## 9. RESUMEN CICLO DE SERVICIO - DURANTE EL SERVICIO

En el ciclo “Durante el servicio” se evidencia un nivel de cumplimiento alto y consistente en los tres canales de atención (chat, presencial y telefónico), con un promedio general del 98%. Los resultados reflejan una adecuada ejecución de los protocolos durante la interacción con la ciudadanía, garantizando un servicio organizado, claro y orientado a las necesidades del usuario.

Se destacan de manera positiva aspectos como la claridad en la comunicación cuando el servidor debe retirarse del módulo, el saludo inicial estructurado y la orientación brindada al ciudadano, los cuales alcanzan niveles de cumplimiento cercanos o iguales al 100% en los diferentes canales. Asimismo, la seguridad en la interacción y la adecuada orientación presentan resultados entre el 97% y 99%, evidenciando un manejo adecuado del proceso de atención.

**Figura 3.** Ciclo durante el servicio.



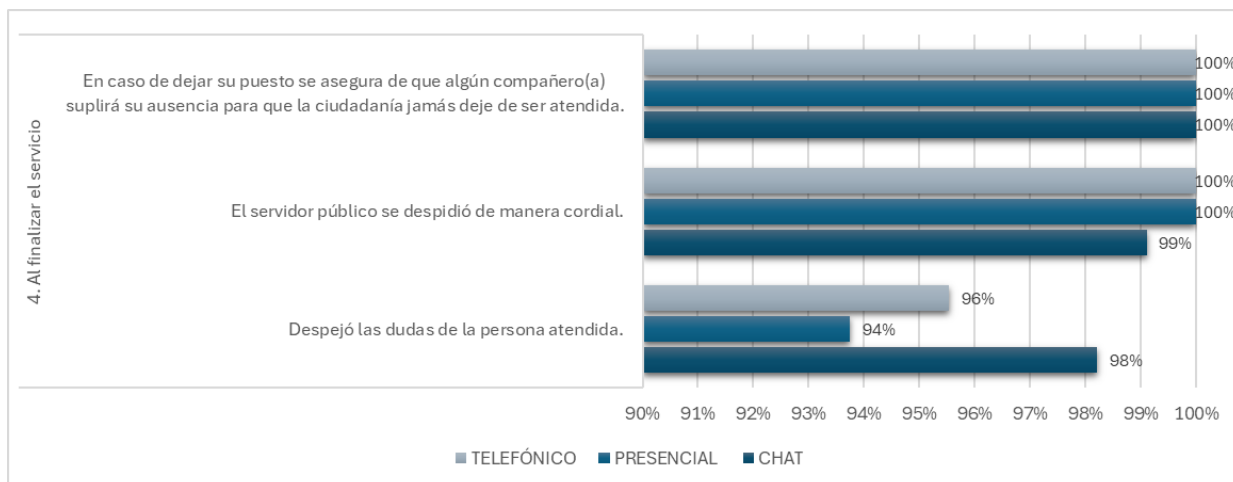
Fuente: Formato de cliente incognito

## 10. RESUMEN CICLO DE SERVICIO - AL FINALIZAR EL SERVICIO

En el ciclo “Al finalizar el servicio” se evidencia un desempeño altamente satisfactorio en los tres canales de atención (chat, presencial y telefónico), con un cumplimiento general del 99%. Los resultados reflejan una adecuada aplicación de los protocolos de cierre, garantizando una experiencia de atención completa y confiable para la ciudadanía.

Se destacan especialmente aspectos como la despedida cordial y la continuidad del servicio en caso de ausencia del servidor, los cuales alcanzan niveles de cumplimiento del 100% en la mayoría de los canales, evidenciando un alto grado de compromiso con la calidad y la oportunidad en la atención.

**Figura 4.** Ciclo al finalizar el servicio.



Fuente: Formato de cliente incognito

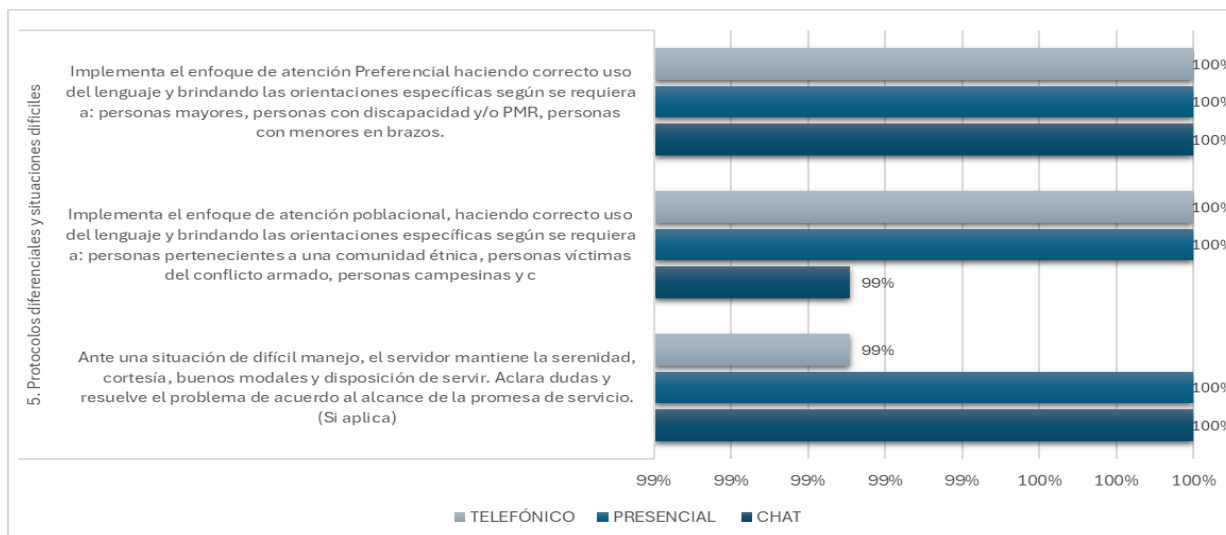
## 11. RESUMEN CICLO DE SERVICIO - PROTOCOLOS DIFERENCIALES Y SITUACIONES DIFÍCILES

En el ciclo de “Protocolos diferenciales y situaciones difíciles” se evidencia un desempeño sobresaliente en los tres canales de atención (chat, presencial y telefónico), alcanzando un cumplimiento general del 100%. Estos resultados reflejan una adecuada aplicación de los lineamientos institucionales para la atención de casos que requieren un manejo especial y un enfoque diferencial.

Se destaca especialmente la capacidad de los servidores para gestionar situaciones complejas con serenidad, cortesía y disposición de servicio, logrando niveles de cumplimiento del 99% y 100%, lo que evidencia una atención oportuna y efectiva frente a escenarios de difícil manejo.

En conjunto, los resultados evidencian un alto nivel de apropiación de los enfoques diferenciales y un compromiso institucional sólido con la inclusión, la equidad y la calidad en la atención, consolidando una experiencia de servicio integral y centrada en el ciudadano.

**Figura 5.** Ciclo de protocolos diferenciales y situaciones difíciles.



Fuente: Formato de cliente incognito

## 12. CONCLUSIÓN

El monitoreo del segundo cuatrimestre de 2025 evidencia que la gestión de la atención ciudadana mantiene un estándar de calidad altamente satisfactorio, con un promedio general cercano al 98% en los diferentes ciclos de servicio. Los resultados reflejan consistencia y cumplimiento en cada una de las etapas evaluadas, destacándose la preparación para la atención, la actitud de servicio y la adecuada ejecución durante y al finalizar la interacción con la ciudadanía.

Se resalta especialmente la aplicación de protocolos diferenciales y la garantía de continuidad en la atención, los cuales alcanzan niveles de cumplimiento del 100%, evidenciando la capacidad institucional para responder de manera efectiva ante diferentes escenarios y necesidades.

Aunque se presentan ligeras variaciones en aspectos puntuales como la personalización de la comunicación, la concentración en la interacción y la resolución total de inquietudes en algunos canales, estas no impactan de manera significativa el resultado global.

En general, los resultados muestran que se está brindando un servicio de buena calidad, organizado y enfocado en las necesidades de las personas. Esto ayuda a generar confianza en la atención, promueve un trato respetuoso e incluyente y refleja el compromiso de seguir mejorando para ofrecer un servicio cada vez mejor.

**Tabla 2. DOFA**

Debilidades	Oportunidades
Variaciones leves en la personalización de la comunicación con el ciudadano (entre 93% y 96%).	Fortalecer estrategias de comunicación personalizada para mejorar la experiencia del usuario.
Oportunidades de mejora en la priorización de atención a población preferente, especialmente en el canal chat (91%).	Reforzar capacitaciones en enfoque diferencial y atención prioritaria en todos los canales.

Aspectos de comunicación no verbal como postura corporal y proyección de amabilidad presentan resultados entre 92% y 96%.	Implementar entrenamientos en habilidades blandas (lenguaje corporal, empatía y escucha activa).
<b>Fortalezas</b>	<b>Amenazas</b>
Alto nivel de cumplimiento general (98% - 100%) en todos los ciclos de servicio.	Incremento en la demanda de atención que puede generar presión en los canales de servicio.
Cumplimiento del 100% en protocolos diferenciales y atención a situaciones difíciles.	Expectativas cada vez más altas de la ciudadanía frente a la calidad del servicio.
Consistencia en la aplicación de los protocolos de atención en todos los canales.	Riesgo de que pequeñas fallas recurrentes impacten la percepción del servicio.

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