



# ATENEA

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

## INFORME MONITOREOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO III 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 tercer 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 tercer 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 septiembre y el 31 de diciembre 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 reúne los niveles de cumplimiento alcanzados en los canales de atención chat, presencial y telefónico durante el período de septiembre a diciembre 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 – III cuatrimestre 2025**

CANAL	CICLO DE SERVICIO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CHAT	1. Preparación para la atención	99%	99%	99%	99%	99%
	2. Actitud de servicio	99%	99%	99%	99%	99%
	3. Durante el servicio	98%	98%	98%	98%	98%
	4. Al finalizar el servicio	98%	98%	98%	98%	98%
	5. Protocolos diferenciales y situaciones difíciles	100%	100%	100%	100%	100%
<b>TOTAL, CHAT</b>		<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>
PRESENCIAL	1. Preparación para la atención	99%	99%	99%	99%	99%
	2. Actitud de servicio	98%	98%	98%	98%	98%
	3. Durante el servicio	99%	99%	99%	99%	99%
	4. Al finalizar el servicio	99%	99%	99%	99%	99%
	5. Protocolos diferenciales y situaciones difíciles	100%	100%	100%	100%	100%
<b>TOTAL, PRESENCIAL</b>		<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>
TELEFÓNICO	1. Preparación para la atención	98%	98%	98%	98%	98%
	2. Actitud de servicio	99%	99%	99%	99%	99%
	3. Durante el servicio	99%	99%	99%	99%	99%
	4. Al finalizar el servicio	99%	99%	99%	99%	99%
	5. Protocolos diferenciales y situaciones difíciles	100%	100%	100%	100%	100%
<b>TOTAL, TELEFÓNICO</b>		<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>

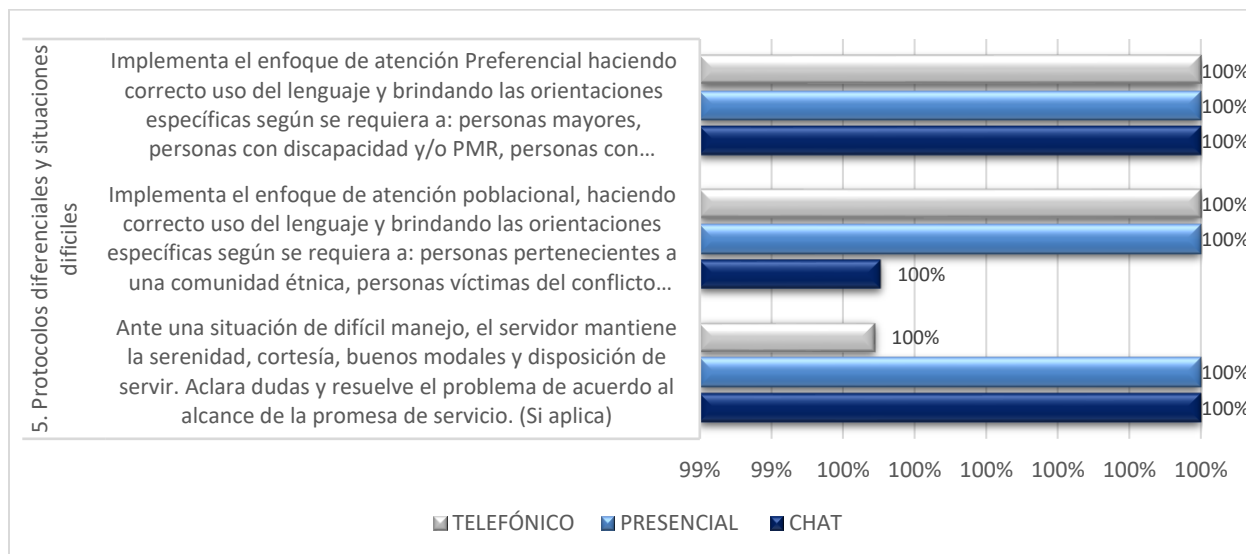
Fuente: Formato de cliente incognito

## 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

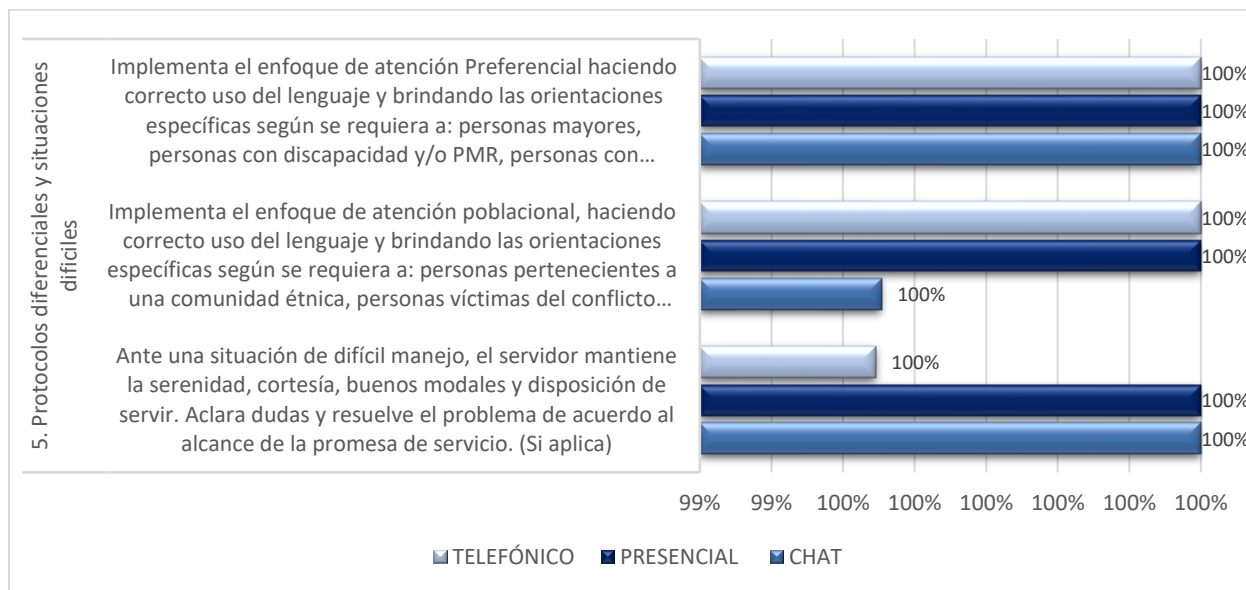
## 8. RESUMEN CICLO DE SERVICIO - ACTITUD DE SERVICIO

Durante el tercer cuatrimestre de 2025, en el ciclo de Actitud de servicio se evidencia un desempeño altamente satisfactorio en los tres canales de atención (chat, presencial y telefónico), con niveles de cumplimiento que oscilan entre el 94% y 100%. En términos generales, los resultados reflejan un comportamiento consistente y alineado con los estándares de calidad definidos para la atención a la ciudadanía.

Se destaca especialmente el cumplimiento del 100% en criterios relacionados con el trato respetuoso, el uso de un lenguaje claro e incluyente, y la adecuada gestión de comportamientos que puedan afectar la experiencia del usuario, lo que evidencia un enfoque centrado en la empatía, el respeto y la no discriminación. Asimismo, aspectos como evitar conductas inadecuadas y mantener una interacción cordial presentan resultados sobresalientes en los diferentes canales.

En conjunto, los resultados demuestran un alto nivel de compromiso por parte de los equipos de atención, consolidando una experiencia de servicio cercana, respetuosa y confiable para la ciudadanía, con pequeños márgenes de mejora enfocados en fortalecer la atención plena y la comunicación no verbal.

Figura 2. Ciclo de “Actitud de servicio”



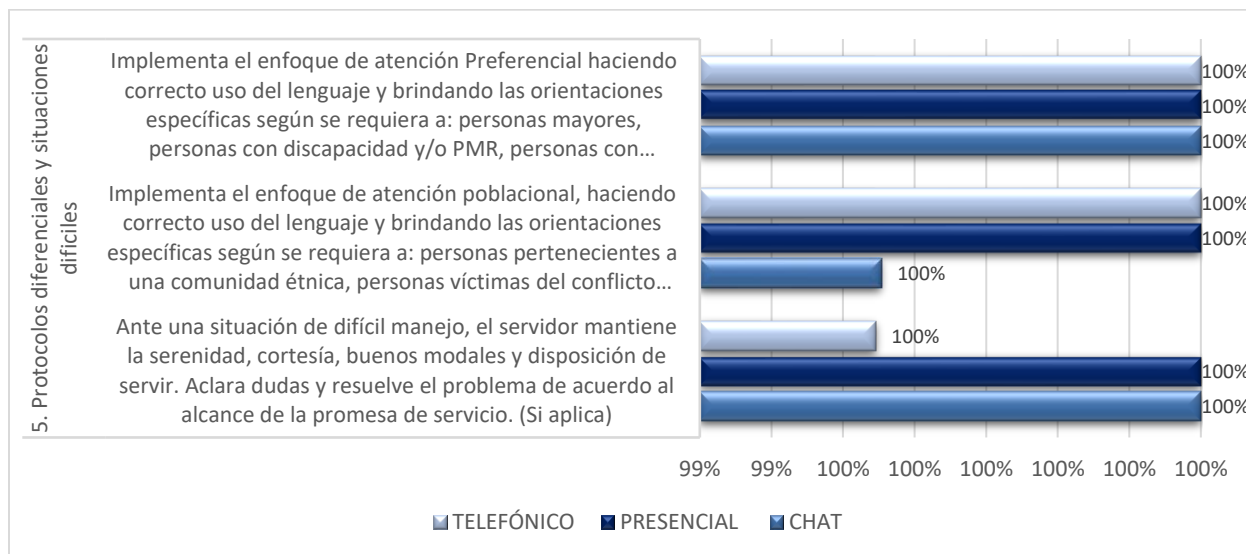
Fuente: Formato de cliente incognito

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

Durante el ciclo “Durante el servicio” se evidencia un nivel de cumplimiento alto y consistente en los tres canales de atención (chat, presencial y telefónico), con resultados que oscilan entre el 98% y 99%, lo que refleja una adecuada ejecución de los protocolos establecidos durante la interacción con la ciudadanía. Se destacan de manera positiva aspectos como la claridad en la gestión del tiempo cuando el servidor debe ausentarse del módulo, así como el saludo inicial y la orientación brindada al ciudadano, los cuales alcanzan niveles de cumplimiento cercanos o iguales al 100%, evidenciando una atención estructurada, cordial y organizada.

Asimismo, criterios como la seguridad en la interacción, la escucha activa y la orientación adecuada presentan resultados sobresalientes, manteniéndose en rangos entre el 97% y 100%, lo que demuestra un servicio enfocado en brindar información clara y acompañamiento efectivo al usuario.

Figura 3. Ciclo durante el servicio.

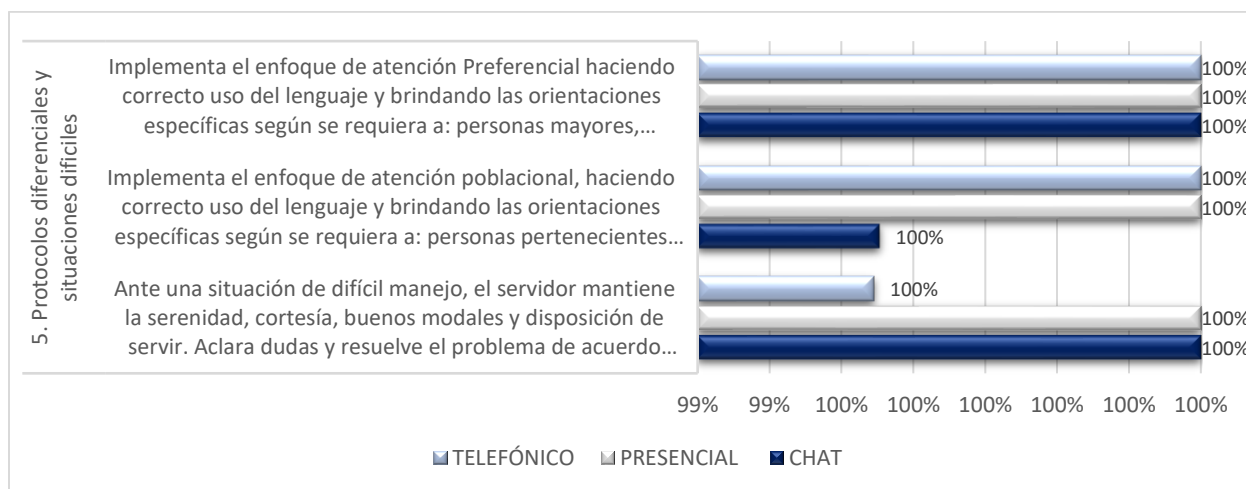


Fuente: Formato de cliente incognito

## 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. En cuanto a la resolución de dudas de la ciudadanía, se observan niveles adecuados de cumplimiento, con valores entre el 95% y 97%, destacándose el canal chat con el mayor resultado en este aspecto. Estas ligeras variaciones, principalmente en el canal presencial y telefónico, no afectan de manera significativa 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.



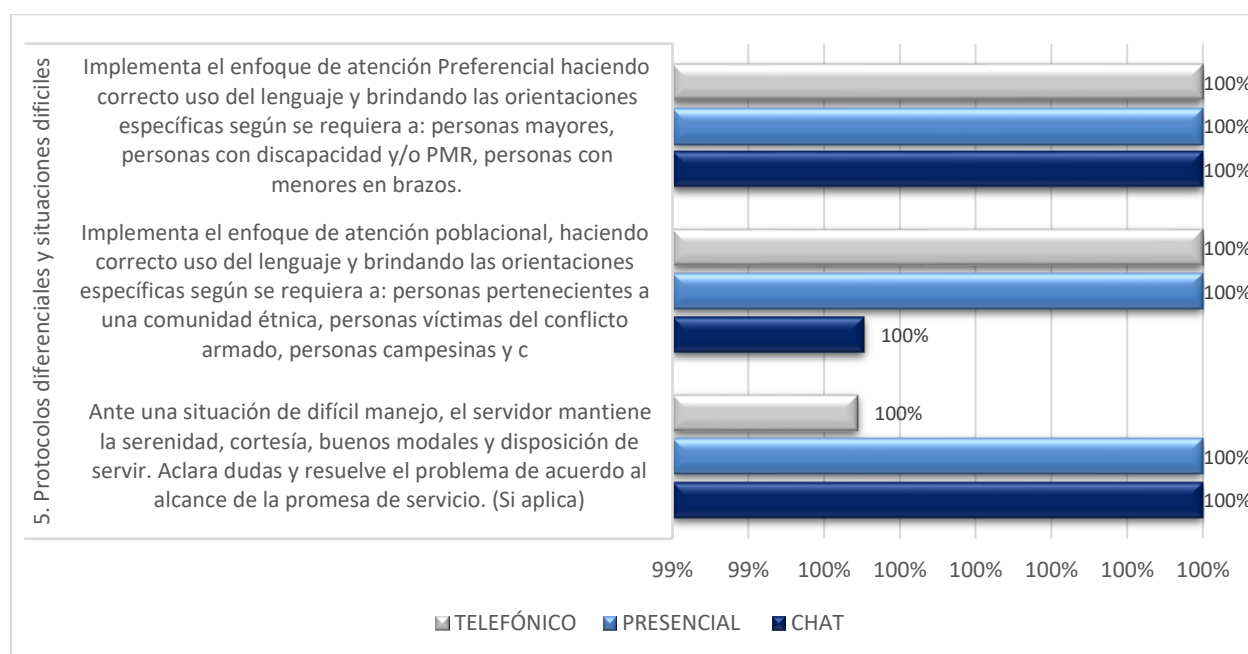
Fuente: Formato de cliente incognito

## 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 tercer 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
Ligeras variaciones en aspectos como la personalización de la comunicación, concentración en la interacción y resolución total de dudas en algunos canales.	Fortalecer la personalización de la atención para generar mayor cercanía con la ciudadanía.
Diferencias mínimas entre canales (chat, presencial y telefónico) que afectan la uniformidad total del servicio.	Reforzar habilidades de escucha activa y comunicación clara, especialmente en el canal chat.
Algunos indicadores puntuales por debajo del promedio (entre 94% y 96%) en actitud de servicio y durante la atención.	Aprovechar los resultados altos para implementar estrategias de mejora continua enfocadas en detalles de la atención.
Fortalezas	Amenazas
Alto nivel de cumplimiento general (98%), evidenciando un servicio de alta calidad.	Incremento en la demanda de atención ciudadana que puede generar presión sobre los canales.
Cumplimiento del 100% en protocolos diferenciales y continuidad del servicio.	Expectativas cada vez más altas por parte de la ciudadanía frente a la calidad del servicio.
Consistencia y estandarización en los diferentes ciclos de servicio.	Riesgo de que pequeñas fallas recurrentes afecten la percepción del servicio a largo 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	