



ATENEA

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

INFORME ENCUESTA
DE SATISFACCIÓN
I CUATRIMESTRE

ENERO - ABRIL - 2026

INTRODUCCIÓN

En el marco del compromiso con la mejora continua y el fortalecimiento de una atención centrada en la ciudadanía, la Agencia Atenea realiza de manera periódica la medición de la satisfacción frente a los servicios prestados a través de sus diferentes canales de atención.

El presente informe tiene como propósito analizar los resultados de satisfacción correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2026, a partir de la información recolectada mediante encuestas aplicadas a las personas atendidas en los canales presencial, telefónico, virtual y escrito.

Este análisis permite conocer la percepción de la ciudadanía frente a aspectos clave del servicio, como la oportunidad en la atención, la claridad de la información, el trato recibido y la capacidad de respuesta, así como identificar oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la calidad del servicio.

De igual manera, los resultados obtenidos constituyen un insumo para la toma de decisiones, permitiendo orientar acciones que contribuyan a brindar una atención más eficiente, uniforme y alineada con las necesidades de la ciudadanía.

1. OBJETIVO

1.1. General

Evaluar el nivel de satisfacción de la ciudadanía frente a la calidad de los servicios prestados por la Agencia Atenea en sus diferentes canales de atención, a partir del análisis de su experiencia y de los principales momentos de interacción, con el propósito de identificar oportunidades de mejora, apoyar la toma de decisiones y fortalecer la calidad del servicio.

1.2. Específico

- Analizar el nivel de satisfacción de la ciudadanía sobre la calidad del servicio recibido, incluyendo aspectos como la oportunidad, el trato, la claridad de la información y la efectividad de la atención.
- Evaluar el desempeño de los diferentes canales de atención, identificando diferencias en los niveles de satisfacción y posibles oportunidades de mejora.
- Proponer acciones de mejora orientadas a fortalecer la experiencia de las personas atendidas y optimizar los procesos de atención.

2. ALCANCE

La Subgerencia de Gestión Administrativa presenta el presente informe, el cual comprende el análisis de la satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios prestados por la Entidad,

a partir de la información recolectada mediante encuestas aplicadas en los canales de atención habilitados (presencial, telefónico, virtual y escrito), durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2026.

El análisis integra resultados de carácter cuantitativo y cualitativo relacionados con la experiencia de atención, considerando aspectos como la oportunidad en los tiempos de respuesta, la calidad de la información suministrada, el trato recibido y la efectividad en la resolución de los requerimientos.

3. DEFINICIONES

- **Canales de atención:** Medios dispuestos por la Agencia Atenea para brindar orientación, información y gestión de solicitudes a la ciudadanía, tales como el canal presencial, telefónico, virtual y escrito.
- **Calidad de la información:** Grado en que la información suministrada es clara, completa, veraz y útil para resolver el requerimiento de la ciudadanía.
- **Efectividad en la atención:** Capacidad de dar solución adecuada a los requerimientos presentados por la ciudadanía.
- **Encuesta de satisfacción:** Instrumento utilizado para recoger la percepción de la ciudadanía frente a la calidad del servicio recibido en los diferentes canales de atención.
- **Insatisfacción:** Percepción negativa de la ciudadanía frente al servicio recibido, cuando este no cumple con sus expectativas o presenta dificultades en la atención.
- **Nivel de satisfacción:** Porcentaje de valoraciones positivas (calificaciones 4 y 5) obtenidas en la encuesta de satisfacción.
- **Nivel de insatisfacción:** Porcentaje de valoraciones negativas (calificaciones 1, 2 y 3) obtenidas en la encuesta de satisfacción.
- **Oportunidad en la atención:** Capacidad de brindar respuesta en tiempos adecuados a las solicitudes de la ciudadanía.
- **Satisfacción:** Percepción de la ciudadanía frente a la calidad del servicio recibido, en función del cumplimiento de sus expectativas y necesidades.

4. DESARROLLO

4.1. Canales De Atención

La Agencia Distrital para la Educación la Ciencia y la Tecnología - ATENEA ha dispuesto para la atención de la ciudadanía diferentes canales y herramientas de atención, que

permiten brindar un servicio eficiente y accesible de acuerdo con la caracterización de las personas y grupos de valor.

4.1.1. Canal Presencial

Este canal permite la atención directa con la ciudadanía en los puntos habilitados, brindando orientación personalizada y acompañamiento en la gestión de sus requerimientos. Se caracteriza por facilitar la interacción inmediata y resolver inquietudes de manera directa.

- **Punto Fijo:**

SuperCADE CAD ubicado en la carrera 30 No. 25 – 90

Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm, sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

- **Puntos Itinerantes:**

Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm en los siguientes puntos.

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

4.1.2. Canal Telefónico

Este canal ofrece atención a través de la línea habilitada, permitiendo a la ciudadanía realizar consultas, recibir orientación y gestionar sus solicitudes de manera ágil y remota.

Horarios de atención al ciudadano: lunes a viernes 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

- Línea de Atención al Ciudadano: +57 (601) 6660006

4.1.3. Canal Virtual

Este canal integra herramientas digitales como el chat web, videollamada en lengua de señas y asistentes virtuales, facilitando el acceso a los servicios sin necesidad de desplazamiento. Permite una atención continua, flexible y adaptada a las dinámicas digitales de la ciudadanía.

La información y los servicios asociados a este canal pueden ser consultados a través del portal web institucional: <https://www.agenciaatenea.gov.co/>

- **Chatea con asesor en línea:**
Horario de atención al ciudadano: lunes a viernes 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
- **Video llamada en lengua de señas colombiana:**
Horario de atención al ciudadano: lunes a viernes 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
- **¡Hola! Soy Hermes estoy listo para resolver tus dudas:**
Horarios de atención al ciudadano autogestión 24/7
Horarios de atención al ciudadano paso a agente lunes a viernes 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
- **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://www.youtube.com/@ContactoAgenciaATENEA>

4.1.4. Canal Escrito

El canal escrito permite la radicación formal de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y demás comunicaciones a través de medios electrónicos o formularios institucionales. Este canal garantiza la trazabilidad, el registro y el seguimiento de las solicitudes presentadas

- **Ventanilla única de Radicación:**

Radicación exclusiva para entidades públicas y entes de control:

radicacionentidadespublicas@agenciaatenea.gov.co

Radicación ciudadanía en general:

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

Correo exclusivo para notificaciones judiciales:

notificacionesjudiciales@agenciaatenea.gov.co

4.2. Modelo de Encuesta

La encuesta de satisfacción está conformada por preguntas cerradas con escala de valoración de 1 a 5, las cuales permiten evaluar atributos clave del servicio, como la oportunidad en la atención, la calidad de la información suministrada, el trato recibido y la efectividad en la resolución de los requerimientos.

Asimismo, cuando se registran calificaciones entre 1 y 3, se realiza una llamada de retorno a las personas atendidas con el propósito de conocer las razones de su valoración, identificar oportunidades de mejora y definir acciones que contribuyan al fortalecimiento del servicio, buscando una experiencia de atención más satisfactoria por parte de la entidad.

La información recolectada se utiliza exclusivamente con fines de análisis, seguimiento, mejora continua y fortalecimiento de la calidad del servicio.

4.3. Encuestas De Satisfacción Canales De Atención

4.3.1. Canal Presencial

En el canal presencial se atendieron 1.405 personas durante el periodo cuatrimestral, de las cuales 860 respondieron la encuesta de satisfacción.

Los resultados evidencian un desempeño sobresaliente, con un 94% de calificaciones en el nivel más alto (5) y un 5% en nivel (4), lo que refleja una percepción altamente positiva del servicio. Las calificaciones medias y bajas (1,2,3) representan el 1% por lo que no generan una variación significativa en el resultado general del canal.

Tabla 1. Personas encuestadas en el canal presencial

Calificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
5	808	94%
4	40	5%
3	4	0%
2	1	0%
1	7	1%
Total	860	100%

Fuente: Power Bi Informe de Gestión

4.3.2. Canal Telefónico

Durante el mes de enero a abril, se atendieron 7.829 interacciones a través del canal telefónico, de las cuales 3.375 personas respondieron la encuesta de satisfacción.

Los resultados evidencian una percepción altamente favorable del servicio. El 89% de las personas encuestadas calificó la atención con la máxima puntuación (5) y el 7% con una calificación de (4), lo que indica que la gran mayoría percibe una atención de alta calidad. Las calificaciones medias y bajas (1,2,3) representan un porcentaje reducido del 4% en total, lo que sugiere que las experiencias de insatisfacción son casos puntuales.

Tabla 2. Personas encuestadas en el canal telefónico

Calificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
5	2.986	89%
4	247	7%
3	48	1%
2	14	0,4%
1	80	2%
Total	3.375	100%

Fuente: Power Bi Informe de Gestión

4.3.3. Canal Virtual - Chatea con asesor en línea

Durante el periodo analizado, se registraron 7.117 atenciones en el canal chatea con asesor en línea, de las cuales 2.025 personas participaron en la encuesta de satisfacción.

El 64% de las personas encuestadas calificó el servicio con la máxima puntuación (5) y el 14% con una calificación de (4), lo que indica una percepción mayoritariamente positiva. Sin embargo, se observa una mayor dispersión en las calificaciones en comparación con otros canales. Las valoraciones medias y bajas (1,2,3) representan un porcentaje significativo 10%, incluyendo un 12% de calificaciones en el nivel más bajo (1), lo que evidencia la existencia de experiencias no satisfactorias en este canal.

Tabla 3. Personas encuestadas en el canal chat

Calificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
5	1.306	64%
4	278	14%
3	137	7%
2	61	3%
1	243	12%
Total	2025	100%

Fuente: Power Bi Informe de Gestión

4.3.4. Canal Virtual – Hermes WhatsApp

El canal WhatsApp inició operación el 23 de febrero de 2026, registrando 1.581 contactos recibidos. Sin embargo, de este total, 491 interacciones fueron escaladas a agente, de las cuales 77 personas participaron en la encuesta de satisfacción. Esto indica que el 69% aproximadamente de los contactos fueron gestionados automáticamente o no requirieron intervención directa de asesor.

El 94% de las personas encuestadas calificó el servicio con la máxima puntuación (5) y el 6% con una calificación de (4), lo que indica una percepción mayoritariamente positiva. Las calificaciones medias y bajas (1,2,3) representan un porcentaje mínimo del 0%, lo que confirma un nivel muy bajo de insatisfacción.

Tabla 4. Personas encuestadas en el canal WhatsApp

Calificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
5	72	94%
4	5	6%
3	0	0%
2	0	0%
1	0	0%
Total	77	100%

Fuente: Power Bi Informe de Gestión

4.3.5. Canal Escrito

Para el canal escrito, el análisis de las PQRSDf se realiza con base en la fecha de respuesta, incluyendo todas aquellas solicitudes que fueron gestionadas y respondidas durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2026, independientemente de su fecha de radicación.

Durante el periodo analizado, se registraron 7.981 salidas de peticiones, de las cuales 153 personas participaron en la encuesta de satisfacción, lo que representa un nivel de participación del 2% frente al total de peticiones gestionadas.

De las 153 encuestas registradas, el 62% corresponde a calificaciones positivas, distribuidas entre la calificación (5) con un 46%, y la calificación (4) con un 16%. Por su parte, las calificaciones entre (1,2,3) representan el 24%, evidenciando experiencias de insatisfacción o aspectos por mejorar en la atención del canal escrito.

Asimismo, se identifica que el 14% de las encuestas quedó sin respuesta, situación que debe tenerse en cuenta al momento de interpretar los resultados, dado que reduce la base efectiva de análisis y puede incidir en la lectura general de satisfacción del canal.

Tabla 5. Personas encuestadas en el canal Escrito

Calificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
5	71	46%
4	25	16%
3	12	8%
2	6	4%
1	18	12%
Sin respuesta	21	14%
Total	153	100%

Fuente: Power Bi Informe de Gestión

4.4. Descripción y nivel de participación

Para el periodo comprendido entre el 1 enero y el 30 de abril de 2026, se analizaron un total de 6.490 encuestas de satisfacción aplicadas a las personas atendidas de los diferentes canales de atención de la Agencia Atenea.

La distribución de la muestra por canal evidencia que el mayor número de encuestas corresponde al canal telefónico, con 3.375 registros, equivalentes al (52%) del total. Le sigue el canal chat, con 2.025 encuestas (31%), el canal presencial con 860 encuestas (13%), el canal escrito con un total de 153 encuestas realizadas (2%) y finalmente el canal WhatsApp, con 77 encuestas, que representan el (1%) de la muestra.

Figura 1. Distribución de la muestra por canal



Fuente: Power Bi Informe de Gestión

En relación con el nivel de respuesta, se observa que el canal presencial presenta la mayor proporción de participación (61,2%), seguido del canal telefónico (43,1%), el canal chat (28,5%), el canal WhatsApp con la menor proporción de participación (15,7%) y finalmente el canal escrito quien tiene el porcentaje más bajo de nivel de respuesta con un (1,9%). Estos resultados permiten identificar diferencias en la disposición de la ciudadanía para participar en la medición, así como en la cobertura de los instrumentos de recolección de información.

Tabla 4. nivel de respuesta

Canal	Total Atenciones	Encuestas Aplicadas	Nivel de respuesta (%)
Presencial	1405	860	61,2%
Telefónico	7829	3375	43,1%
Chat	7117	2025	28,5%
WhatsApp	491	77	15,7%

Escrito	7981	153	1,9%
Total	24823	6490	26,1% Respuesta Global

Fuente: Power Bi Informe de Gestión

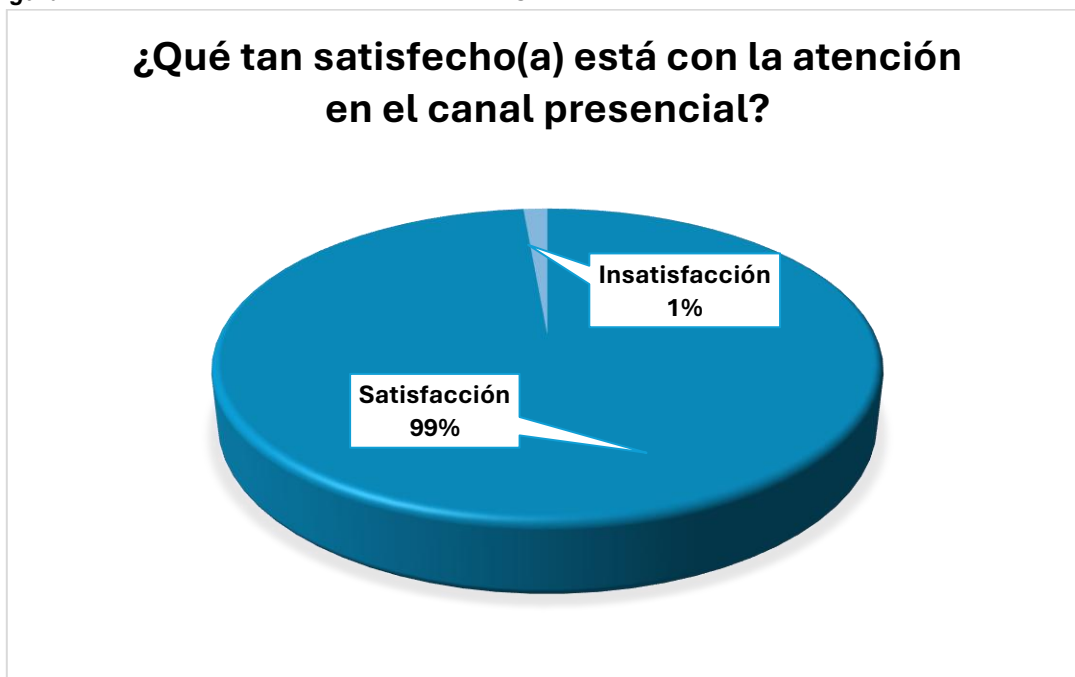
En conjunto, la muestra analizada permite obtener una visión general del comportamiento de la satisfacción en los principales canales de atención. Al comparar el total de atenciones registradas con el total de encuestas aplicadas, se obtiene un nivel de respuesta global del 26,1%. Asimismo, se observa una mayor incidencia del canal telefónico en los resultados, debido a su alto volumen de interacción con la ciudadanía.

4.5. Resultados de satisfacción e insatisfacción por canal

4.5.1. Canal Presencial

El canal presencial registra un nivel de satisfacción acumulado de 99%, evidenciando una percepción favorable frente a la atención directa, el trato recibido y la orientación brindada. La insatisfacción acumulada se ubica en 1%, asociada a casos puntuales que no modifican de manera significativa el resultado general del canal.

Figura 2. Nivel de satisfacción e insatisfacción – Canal Presencial



Fuente: Power Bi Informe de Gestión

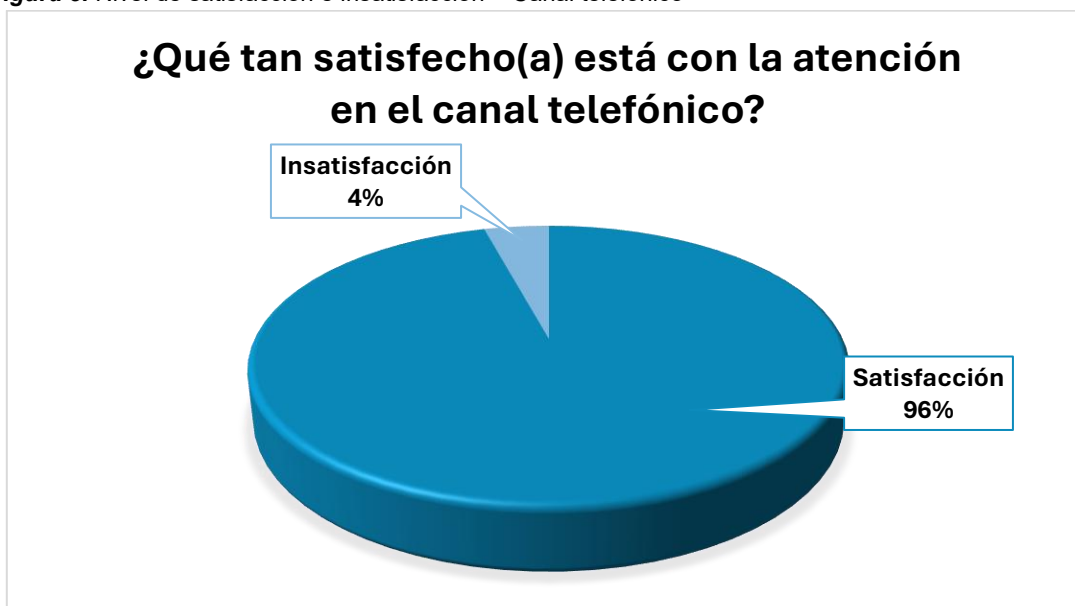
4.5.2. Canal Telefónico

El canal telefónico alcanzó un nivel de satisfacción del 96%, resultado que confirma una percepción favorable de la ciudadanía frente a la atención recibida. Este comportamiento

refleja un servicio estable, con fortalezas en el trato brindado, la orientación ofrecida y la claridad de la información suministrada.

Por otra parte, el nivel de insatisfacción se ubicó en el 4%, correspondiente a un grupo reducido de casos. A partir del seguimiento realizado a estas valoraciones, se identificó que las causas de inconformidad no se relacionan, en su mayoría, con la atención proporcionada por el personal asesor, sino con aspectos externos vinculados a procesos institucionales o a las expectativas de la ciudadanía frente al servicio.

Figura 3. Nivel de satisfacción e insatisfacción – Canal telefónico



Fuente: Power Bi Informe de Gestión

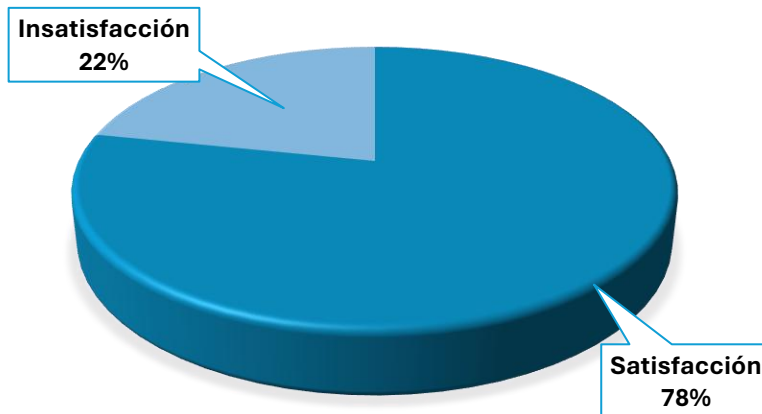
En este sentido, los resultados permiten concluir que el canal telefónico mantiene un comportamiento favorable y una adecuada calidad en la prestación del servicio, sin perjuicio de la necesidad de continuar fortaleciendo aquellos aspectos institucionales que pueden incidir en la percepción de la atención.

4.5.3. Canal Virtual – Chatea con asesor en línea

Por su parte, el canal chat presenta un nivel de satisfacción del 78%, siendo el canal con menor valoración relativa. Asimismo, concentra el mayor porcentaje de insatisfacción del 22%, lo que sugiere oportunidades de mejora en aspectos como la oportunidad en la atención, la interacción con las personas atendidas y la efectividad en la resolución de los requerimientos.

Figura 4. Nivel de satisfacción e insatisfacción – Canal Chat

¿Qué tan satisfecho(a) está con la atención en el canal chat?



Fuente: Power Bi Informe de Gestión

4.5.4. Canal Virtual – Hermes WhatsApp

El canal WhatsApp registra una satisfacción acumulada de 100%. No obstante, este resultado debe interpretarse considerando que el canal cuenta con un menor número de encuestas frente a los demás canales, por lo cual es necesario continuar monitoreando su comportamiento y consolidar la trazabilidad de su desempeño.

Figura 5. Nivel de satisfacción e insatisfacción – Canal WhatsApp

¿Qué tan satisfecho(a) está con la atención en el canal WhatsApp?

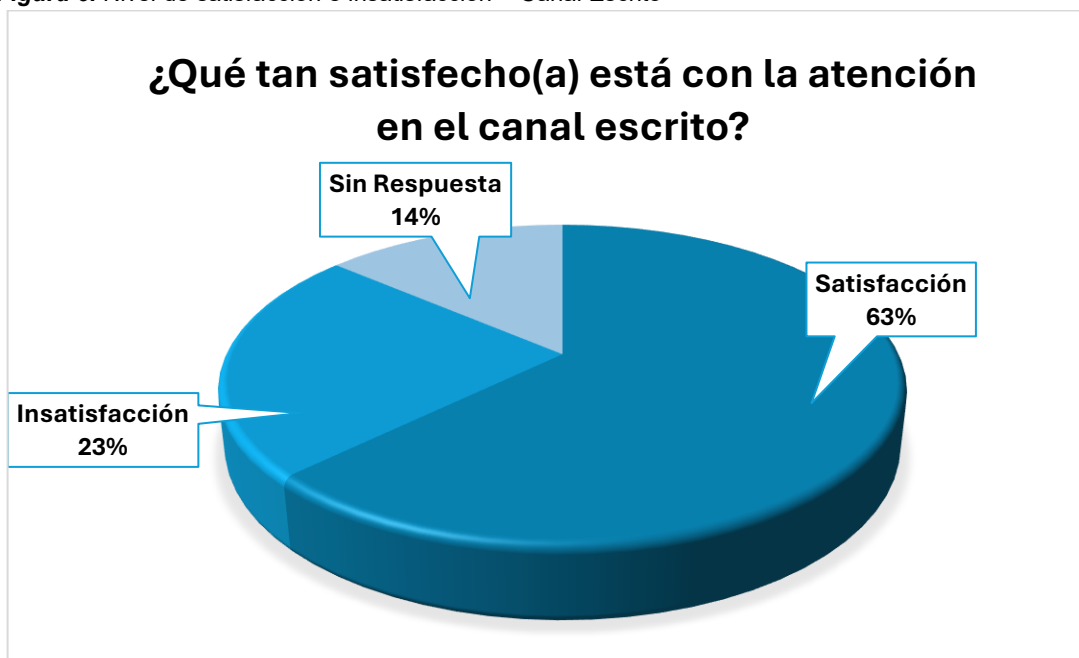


Fuente: Power Bi Informe de Gestión

4.5.5. Canal Escrito

En cuanto al canal escrito, correspondiente a la gestión de PQRSDF, se registró un nivel de satisfacción del 63%, asociado a las calificaciones positivas otorgadas por la ciudadanía. Por su parte, el 23% de las valoraciones se ubicó en niveles de insatisfacción, mientras que el 14% de las encuestas no registró respuesta.

Figura 6. Nivel de satisfacción e insatisfacción – Canal Escrito



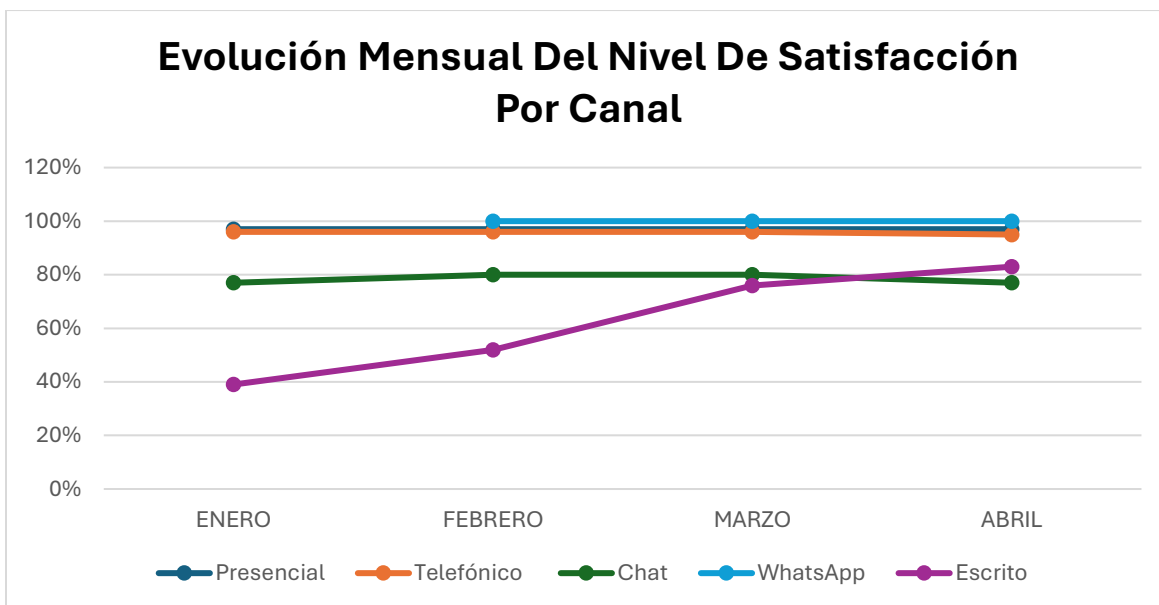
Fuente: Power Bi Informe de Gestión

Este comportamiento evidencia una participación baja en la medición de satisfacción del canal escrito, situación que debe tenerse en cuenta al momento de interpretar los resultados, ya que limita la representatividad de la percepción ciudadana frente al total de peticiones gestionadas.

En general, los canales presencial y telefónico mantienen los mejores resultados de satisfacción, mientras que los canales chat y escrito presentan oportunidades de mejora relacionadas con la consistencia de la atención, la claridad de la información y el seguimiento a los requerimientos de la ciudadanía.

4.5.6. Análisis Comparativo

Al comparar los resultados de satisfacción de enero, febrero, marzo y abril de 2026, se evidencia un comportamiento favorable en la mayoría de los canales de atención de la Agencia Atenea, aunque con diferencias importantes entre canales.



El canal presencial se mantiene como uno de los mejor valorados, con resultados superiores al 97% en todos los meses del periodo. Este comportamiento refleja estabilidad en la atención directa y una percepción positiva frente al trato recibido, la orientación brindada y la capacidad de respuesta.

El canal telefónico conserva un desempeño estable, con niveles de satisfacción entre el 95% y el 96%. Este resultado confirma una valoración favorable por parte de la ciudadanía, especialmente en aspectos relacionados con la claridad de la información y la gestión de solicitudes.

El canal chat presenta un comportamiento variable, con una satisfacción entre el 77% y el 80%. Aunque mantiene una percepción mayoritariamente positiva, concentra el mayor porcentaje de insatisfacción acumulada, por lo cual requiere acciones orientadas a fortalecer la oportunidad, la uniformidad y la calidad de la comunicación escrita.

El canal escrito evidencia una mejora progresiva, pasando de 39% en enero a un 83% en abril. Este avance indica una recuperación importante en la percepción de las respuestas brindadas. No obstante, persiste el reto de incrementar la participación en la encuesta, dado que el nivel de respuesta frente al total de peticiones gestionadas sigue siendo bajo.

Finalmente, WhatsApp mantiene un resultado de satisfacción del 100% durante los meses con medición disponible. Sin embargo, su menor volumen de encuestas exige continuar el seguimiento antes de establecer conclusiones definitivas sobre su desempeño comparado.

4.6. Aspectos identificados para fortalecer el servicio

A partir del análisis de los resultados del cuatrimestre, se identifican oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la experiencia de atención de la ciudadanía en los diferentes canales dispuestos por la entidad.

La principal oportunidad se mantiene en el canal chat, el cual presenta el mayor nivel de insatisfacción frente a los demás canales. Este resultado evidencia la necesidad de mejorar los tiempos de respuesta, fortalecer la comunicación escrita y garantizar una atención más uniforme y resolutiva.

En el canal escrito, aunque se evidencia una mejora importante en el nivel de satisfacción, persisten oportunidades relacionadas con la baja participación en la encuesta, la trazabilidad de las respuestas y el seguimiento a las PQRSDF. Por esta razón, es importante continuar fortaleciendo la claridad, oportunidad y coherencia de las respuestas brindadas a la ciudadanía.

Asimismo, se identifican oportunidades para fortalecer la resolución de solicitudes desde el primer contacto, especialmente en los canales virtuales, con el fin de reducir reprocesos, nuevas interacciones o posibles inconformidades por falta de claridad en la información.

4.7. Recomendaciones

4.7.1. Canal Presencial

Con base en los resultados obtenidos, se proponen las siguientes acciones orientadas a mantener y fortalecer la calidad del servicio en el canal presencial:

- 1. Mantener las buenas prácticas de atención:** Continuar fortaleciendo las habilidades de atención del personal, especialmente en aspectos como el trato respetuoso, la orientación clara y la disposición de servicio, los cuales han sido determinantes en los altos niveles de satisfacción.
- 2. Unificar la experiencia de la atención:** Documentar y replicar las buenas prácticas identificadas en el canal presencial, con el fin de garantizar la consistencia del servicio y su posible transferencia a otros canales de atención.
- 3. Seguimiento a casos de insatisfacción:** Realizar análisis puntual de los casos que registraron calificaciones bajas, con el propósito de identificar causas específicas y prevenir su recurrencia, aunque su proporción sea mínima.
- 4. Fortalecer la oportunidad en la atención:** Continuar optimizando los tiempos de espera y atención, con el fin de mantener los niveles actuales de satisfacción y anticipar posibles incrementos en la demanda.

- 5. Transferencia de buenas prácticas a otros canales:** Analizar los factores de éxito del canal presencial (trato, claridad y resolución) para su implementación en canales como el chat, donde se identifican mayores oportunidades de mejora.

Las acciones propuestas buscan mantener los altos niveles de satisfacción del canal presencial y consolidarlo como referente de buenas prácticas en la atención, promoviendo su articulación con los demás canales de servicio.

4.7.2. Canal Telefónico

Dado que el canal telefónico presenta un alto nivel de satisfacción y un desempeño estable, las acciones se orientan a mantener y optimizar la calidad del servicio:

- 1. Mantener las buenas prácticas de atención:** Continuar fortaleciendo las habilidades del personal en la gestión de solicitudes y claridad en la información, con el fin de conservar los niveles actuales de satisfacción.
- 2. Optimizar tiempos de atención:** Implementar ajustes operativos que permitan reducir tiempos de espera, especialmente en momentos de alta demanda.
- 3. Gestión de causas externas:** Analizar de manera articulada con las áreas responsables las inconformidades relacionadas con procesos internos, con el fin de mitigar su impacto en la percepción del servicio.
- 4. Fortalecer la retroalimentación:** Mantener el contacto con la ciudadanía que presenta niveles de insatisfacción, con el fin de identificar causas y generar acciones de mejora.

4.7.3. Canal Virtual - Chatea con asesor en línea

Este es el canal más importante por intervenir, con base en los resultados obtenidos, se proponen las siguientes acciones orientadas a mantener y fortalecer la calidad del servicio en el canal presencial:

- 1. Mejorar la oportunidad en la atención:** Mejorar la distribución de las atenciones, ajustando la carga de trabajo para reducir los tiempos de respuesta.
- 2. Fortalecer la calidad de la comunicación escrita:** Fortalecer las habilidades del personal para brindar información escrita de forma clara, precisa y amable, favoreciendo una comunicación más efectiva con la ciudadanía.
- 3. Unificar la experiencia de la atención:** Definir y aplicar guías de respuesta que permitan brindar información clara y uniforme en todos los casos.
- 4. Incrementar la efectividad en la resolución:** Mejorar la atención en el primer contacto, buscando resolver las solicitudes sin necesidad de remitirlas o repetir procesos.

- 5. Incorporar herramientas de apoyo:** Analizar la posibilidad de usar respuestas prediseñadas, asistentes virtuales o herramientas de apoyo para atender consultas frecuentes.
- 6. Monitoreo permanente del canal:** Realizar seguimiento continuo a los indicadores de satisfacción del canal chat, identificando variaciones y actuando de manera oportuna.

4.7.4. Canal Virtual – Hermes WhatsApp

Con base en los resultados obtenidos, se proponen las siguientes acciones orientadas a mantener y fortalecer la calidad del servicio en el canal virtual – Hermes WhatsApp:

- 1. Monitoreo permanente del canal:** Realizar seguimiento continuo a los indicadores de satisfacción del canal chat, identificando variaciones y actuando de manera oportuna.
- 2. Unificar la experiencia de la atención:** Definir y aplicar guías de respuesta que permitan brindar información clara y uniforme en todos los casos.
- 3. Fortalecer la calidad de la comunicación escrita:** Fortalecer las habilidades del personal para brindar información escrita de forma clara, precisa y amable, favoreciendo una comunicación más efectiva con la ciudadanía.

Las recomendaciones planteadas por canal permiten abordar de manera diferenciada las necesidades identificadas, priorizando la mejora del canal virtual, la optimización del canal telefónico y la consolidación del canal presencial como referente de buenas prácticas en la atención.

4.7.5. Canal Escrito

En relación con el canal escrito, se identifican oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la calidad y oportunidad de las respuestas brindadas a la ciudadanía.

- 1. Mejorar la claridad de las respuestas:** Asegurando que la información sea comprensible, completa y responda de manera directa al requerimiento de la ciudadanía.
- 2. Optimizar los tiempos de respuesta:** Con el fin de brindar atención más oportuna y reducir la percepción de demora en la gestión de las solicitudes.
- 3. Fortalecer el seguimiento a las solicitudes:** Garantizando mayor trazabilidad y control en cada etapa del proceso de atención.
- 4. Unificar los criterios de respuesta:** Para asegurar que la información brindada sea coherente y consistente en todos los casos.
- 5. Identificar y gestionar causas de inconformidad:** Especialmente aquellas relacionadas con procesos institucionales o expectativas de la ciudadanía.

Finalmente, es importante continuar articulando con las diferentes áreas de la entidad para abordar las causas de inconformidad asociadas a procesos internos, contribuyendo así a una mejora integral en la experiencia de la ciudadanía en este canal.

5. CONCLUSIONES

El análisis de satisfacción correspondiente al periodo enero - abril de 2026 evidencia una percepción favorable de la ciudadanía frente a los servicios prestados por la Agencia Atenea, con una satisfacción global acumulada de 90%.

Los canales presenciales, telefónico y WhatsApp presentan los niveles más altos de satisfacción, lo que refleja estabilidad en la calidad del servicio, claridad en la información suministrada y una adecuada capacidad de atención.

El canal chat constituye el principal foco de mejora, debido a que registra una insatisfacción acumulada de 21,8%. En consecuencia, se requiere fortalecer los tiempos de respuesta, la uniformidad en la atención y la resolución efectiva de los requerimientos.

El canal escrito presenta una mejora progresiva a lo largo del cuatrimestre, especialmente entre marzo y abril. Sin embargo, persisten retos asociados a la baja participación en la medición, la claridad de las respuestas y el seguimiento a las PQRSDF.

En general, los resultados permiten concluir que la Entidad mantiene una percepción positiva en la mayoría de sus canales de atención. No obstante, es necesario continuar implementando acciones de mejora, especialmente en los canales chat y escrito, con el fin de avanzar hacia una atención más clara, oportuna, uniforme y centrada en la ciudadanía.

VALIDACIÓN	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	Luz Ángela Benavides Castillo	Contratista Gestión Corporativa	
Revisó	Amanda Carolina Maldonado Rincón	Contratista Gestión Corporativa	
Aprobó	Camilo Cardozo Cruz	Subgerente de Gestión Administrativa	