



ATENEA

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

INFORME MONITOREOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO I CUATRIMESTRE – 2026

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 primer cuatrimestre de 2026. 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 primer cuatrimestre de 2026. 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 enero y el 30 de abril de 2026, 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.

- **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.

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.
- M2_RC Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía V1

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.

- 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

6. 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

6.1.1 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/>

6.1.1.1 Chatea con asesor en línea:

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

6.1.1.2 Video llamada en lengua de señas colombiana:

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

6.1.1.3 ¡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.

6.1.1.4 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>

7. 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.

8. 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

9. METODOLOGÍA

El monitoreo de la calidad del servicio se realizó mediante la metodología de Cliente Incógnito, definida en el Manual de Relacionamento con la Ciudadanía aprobado dentro del Sistema Integrado de Gestión de la Agencia Atenea.

La evaluación consistió en analizar interacciones reales de la ciudadanía en los diferentes canales de atención habilitados por la entidad (presencial, telefónico y chat), verificando el cumplimiento de los atributos de calidad establecidos para cada momento del ciclo de servicio. Para cada interacción se aplicó la Matriz de Cumplimiento del Manual de Relacionamento con la Ciudadanía, la cual evalúa criterios específicos mediante una escala dicotómica:

Cumple = 1

No cumple = 0

Durante el período comprendido entre enero y abril de 2026 se evaluó una muestra de 281 monitoreos, equivalente al 2 % de un universo de 14.050 atenciones registradas en los canales presencial, telefónico y chat. Esta muestra permitió contar con una cobertura representativa para el análisis del cumplimiento de los atributos de calidad del servicio.

Posteriormente, los resultados fueron consolidados y convertidos en porcentajes de cumplimiento para cada criterio, fase del servicio, canal de atención y período evaluado. Los monitoreos permitieron identificar fortalezas, oportunidades de mejora y niveles de cumplimiento de los lineamientos institucionales, aportando información objetiva para la toma de decisiones y el fortalecimiento continuo de la atención a la ciudadanía.

10. FICHA TÉCNICA.

Aspecto	Descripción
Nombre del estudio	Monitoreo de Calidad del Servicio – Cliente Incógnito
Responsable	Subgerencia de Gestión Administrativa
Periodo evaluado	Enero – abril de 2026
Cobertura	Canales Presencial, Telefónico y Chat
Instrumento	Matriz de Cumplimiento del Manual de Relacionamento con la Ciudadanía
Técnica	Cliente incógnito
Unidad de análisis	Interacciones de atención a la ciudadanía
Escala de evaluación	Cumple (1) / No cumple (0)
Tipo de resultado	Porcentaje de cumplimiento

Consolidación	Por canal, fase del servicio y resultado global
Fuente de información	Formatos de monitoreo diligenciados durante las evaluaciones

11. RESULTADOS 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 enero a abril de 2026. Se evidencian un desempeño altamente satisfactorio, alcanzando un cumplimiento global del 98%. Los resultados reflejan una adecuada aplicación de los protocolos de atención y un compromiso consistente de los equipos de trabajo manteniendo los estándares de servicio definidos por la Agencia Atenea.

El canal Telefónico presentó el mejor desempeño, alcanzando un cumplimiento consolidado ponderado del 99%, seguido por el canal Chat con un 98% y el canal Presencial con un 97%.

Es importante señalar que durante el mes de enero no se contó con muestra para evaluar el canal Presencial debido a situaciones administrativas. No obstante, las evaluaciones de este canal se retomaron con normalidad durante los meses siguientes, permitiendo obtener un cumplimiento acumulado del 97% para el período evaluado. Con el fin de garantizar la continuidad del seguimiento durante enero, se incrementó la muestra evaluada en los canales Chat y Telefónico.

Esta estrategia permitió mantener un monitoreo adecuado de la calidad del servicio y evidenciar niveles de cumplimiento superiores al 95% en todos los canales de atención evaluados.

Entre las principales fortalezas se destaca el cumplimiento sostenido de los criterios relacionados con la preparación y prestación del servicio, así como el adecuado manejo del primer contacto, las herramientas de servicio y la atención de situaciones difíciles, con resultados cercanos o iguales al 100% en la mayoría de los casos. Los resultados obtenidos evidencian una adecuada aplicación de los protocolos y criterios de calidad definidos para la prestación del servicio.

Tabla 1. Niveles de cumplimiento – I cuatrimestre 2026

CANAL	CICLO DE SERVICIO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total
Chat	1. ANTES DE PRESTAR EL SERVICIO	100%	100%	100%	100%	100%
	2. PRESENTACIÓN PERSONAL	100%	100%	97%	97%	98%
	3. PRIMER CONTACTO	100%	99%	98%	99%	99%
	4. AL MOMENTO DE PRESTAR EL SERVICIO	100%	98%	95%	98%	98%
	5. AL FINALIZAR EL SERVICIO	92%	80%	89%	93%	89%
	6. SITUACIONES DIFÍCILES	100%	100%	98%	100%	99%
	7. HERRAMIENTAS DEL SERVICIO	100%	100%	99%	100%	100%

Total, Chat		99%	98%	97%	99%	98%
Presencial	1.ANTES DE PRESTAR EL SERVICIO	N/A	100%	96%	98%	98%
	2.PRESENTACIÓN PERSONAL	N/A	80%	91%	81%	84%
	3.PRIMER CONTACTO	N/A	100%	100%	97%	99%
	4.AL MOMENTO DE PRESTAR EL SERVICIO	N/A	100%	100%	97%	99%
	5.AL FINALIZAR EL SERVICIO	N/A	100%	98%	77%	92%
	6.SITUACIONES DIFÍCILES	N/A	100%	100%	98%	99%
	7.HERRAMIENTAS DEL SERVICIO	N/A	100%	100%	100%	100%
Total, Presencial		N/A	98%	98%	95%	97%
Telefónico	1.ANTES DE PRESTAR EL SERVICIO	100%	98%	100%	100%	100%
	2.PRESENTACIÓN PERSONAL	100%	96%	96%	96%	98%
	3.PRIMER CONTACTO	100%	99%	99%	98%	99%
	4.AL MOMENTO DE PRESTAR EL SERVICIO	100%	97%	97%	98%	98%
	5.AL FINALIZAR EL SERVICIO	98%	100%	100%	95%	98%
	6.SITUACIONES DIFÍCILES	100%	100%	99%	99%	99%
	7.HERRAMIENTAS DEL SERVICIO	100%	100%	100%	100%	100%
Total, Telefónico		100%	99%	99%	98%	99%
Total		100%	98%	98%	98%	98%

Fuente: Formato de cliente incognito

Nota metodológica Tabla 1: Los porcentajes presentados en los subtotales por canal y en el total general corresponden a un porcentaje ponderado, calculado como la relación entre el total de criterios cumplidos y el total de criterios evaluados ($\text{Cumplimiento} = \frac{\text{Cumplió}}{\text{Total Evaluado}} \times 100$). En consecuencia, estos valores no corresponden al promedio aritmético de los porcentajes de cada ciclo de servicio, debido a que cada ciclo cuenta con un número diferente de evaluaciones y, por tanto, tiene un peso distinto en el resultado consolidado.

Ejemplo: En el canal Presencial, durante el mes de abril, los porcentajes de cumplimiento por ciclo de servicio oscilaron entre el 77,08% y el 100%. Aunque el promedio simple de estos porcentajes es cercano al 92,63%, el cumplimiento consolidado reportado es del 94,68%, dado que este refleja el resultado de la totalidad de las observaciones evaluadas durante el período y no un promedio simple de los porcentajes individuales.

De esta forma, el 94,68% representa el resultado real obtenido sobre las 564 observaciones evaluadas durante el período, reflejando de manera más precisa el desempeño del canal al considerar el peso que tiene cada ciclo de servicio según el número de evaluaciones realizadas.

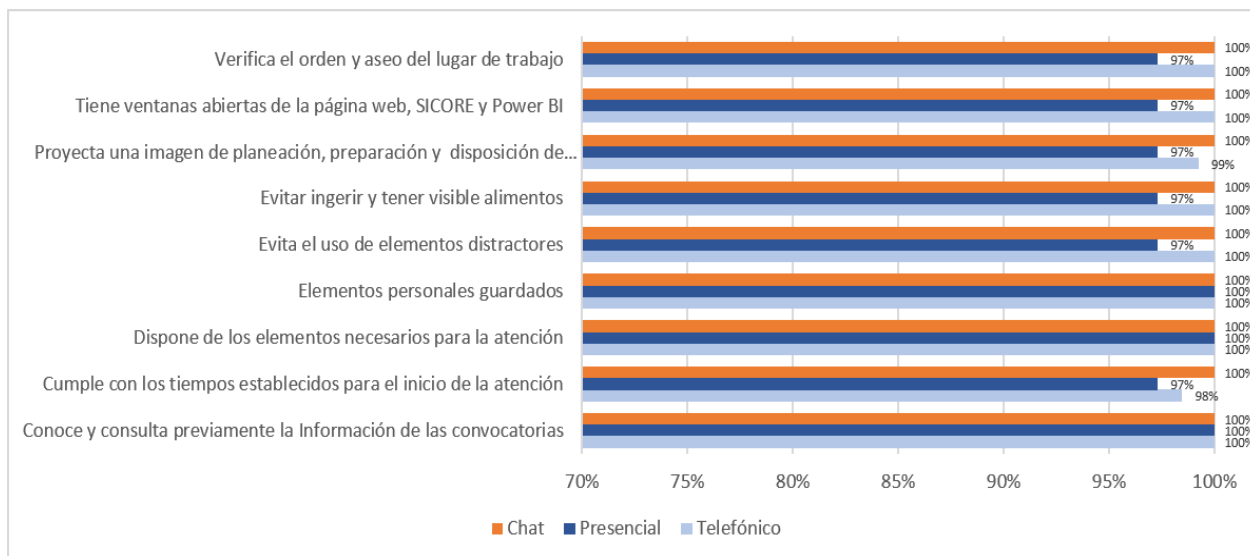
12. RESUMEN FASE DE SERVICIO – 1. ANTES DE PRESTAR EL SERVICIO.

Los resultados de la Fase Antes de prestar el servicio muestran un desempeño muy positivo, con un cumplimiento general del 100%. Esto indica que, antes de iniciar la atención, los colaboradores cuentan con la información, herramientas y condiciones necesarias para brindar un servicio adecuado a la ciudadanía.

Se destacan resultados del 100% en aspectos como la consulta previa de la información institucional, la disponibilidad de los elementos requeridos para la atención, el orden y aseo del puesto de trabajo, el control de distractores y el cumplimiento de las condiciones necesarias para recibir al ciudadano. Adicionalmente, los canales Telefónico y Chat alcanzaron un cumplimiento global del 100%, mientras que el canal Presencial obtuvo un resultado del 98%.

En general, los resultados evidencian una adecuada preparación de los equipos de atención y el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Agencia Atenea, contribuyendo a que el servicio inicie de manera organizada, oportuna y con la información necesaria para orientar correctamente a los ciudadanos.

Figura 1. Cumplimiento de la fase Antes de Prestar el Servicio.



Fuente: Formato de cliente incognito

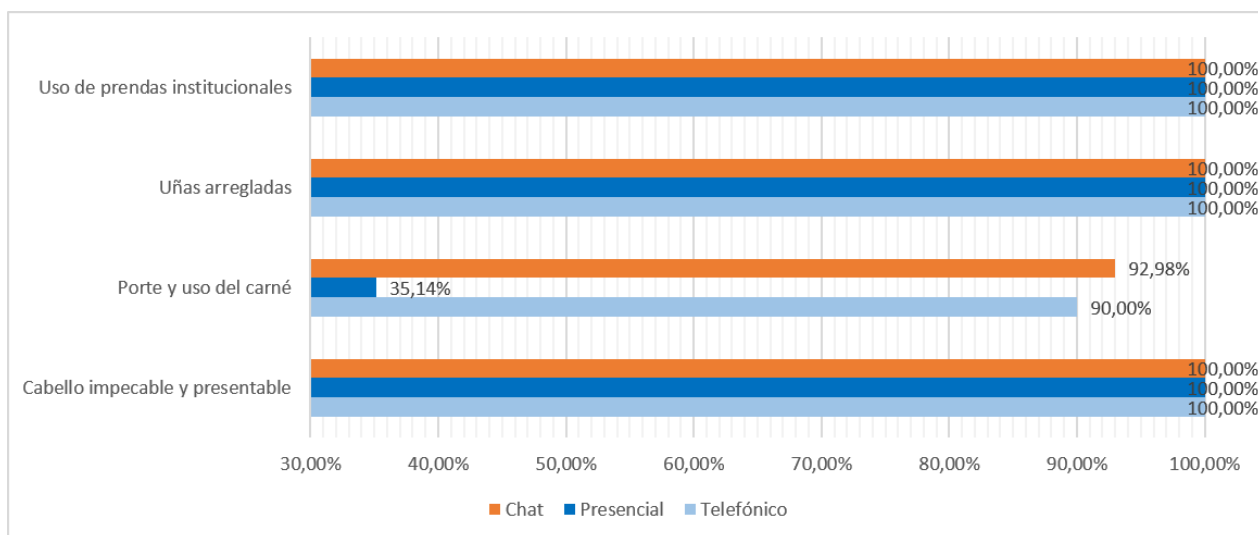
13. RESUMEN FASE DE SERVICIO - 2. PRESENTACIÓN PERSONAL

Durante el primer cuatrimestre de 2026, en el ciclo de Presentación Personal se evidencia un cumplimiento general del 96%, reflejando una adecuada presentación de los colaboradores en los diferentes canales de atención. Los aspectos evaluados incluyen el uso de prendas institucionales, el porte visible del carné, la presentación del cabello y el cuidado personal, elementos que contribuyen a fortalecer la imagen institucional y la confianza de los ciudadanos.

Se destacan resultados del 100% en los criterios relacionados con el uso de prendas

institucionales, cabello impecable y presentable, y uñas arregladas. Asimismo, los canales Telefónico y Chat alcanzaron un cumplimiento global del 98%, mientras que el canal Presencial registró un resultado del 84% teniendo en cuenta que en el mes de enero la muestra fue mínima para este canal.

Figura 2. Fase de Presentación Personal



Fuente: Formato de cliente incognito

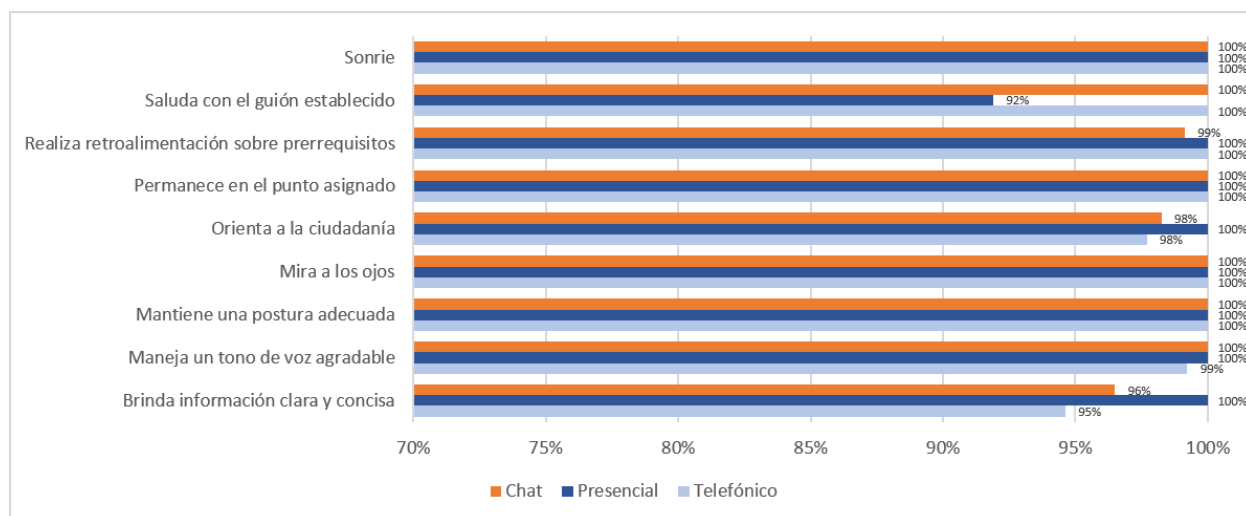
14. RESUMEN FASE DE SERVICIO - 3. PRIMER CONTACTO

Los resultados de la Fase Primer contacto muestran un desempeño sobresaliente, alcanzando un cumplimiento general del 99%. Este resultado refleja una adecuada interacción inicial con la ciudadanía, asegurando una atención cordial, orientadora y alineada con los protocolos de servicio establecidos por la Agencia Atenea.

Se destacan resultados del 100% en criterios como el manejo de un tono de voz agradable, el mantenimiento de una postura adecuada, el contacto visual, la retroalimentación sobre prerrequisitos, la permanencia en el punto asignado y la disposición amable durante la atención. Asimismo, los canales Telefónico, Presencial y Chat alcanzaron un cumplimiento global del 99%, evidenciando consistencia en la experiencia brindada a los ciudadanos, independientemente del canal utilizado.

En general, los resultados evidencian una adecuada aplicación de los lineamientos asociados al primer contacto, favoreciendo una atención cercana, clara y orientada a las necesidades de la ciudadanía.

Figura 3. Fase Primer Contacto.



Fuente: Formato de cliente incognito

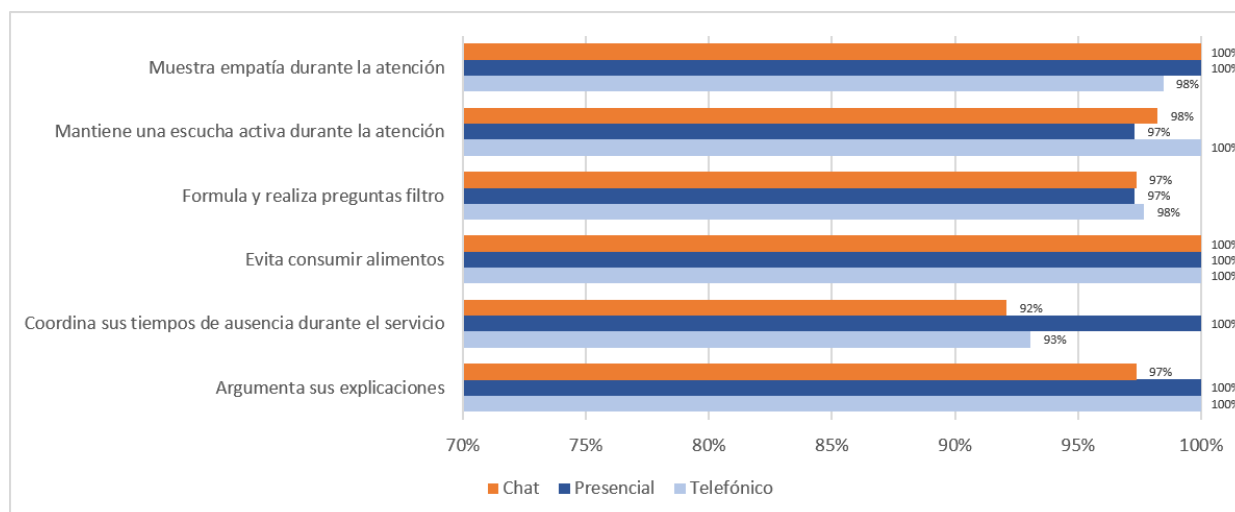
15. RESUMEN FASE DE SERVICIO - 4. AL MOMENTO DE PRESTAR EL SERVICIO

Los resultados de la Fase Al momento de prestar el servicio muestran un cumplimiento general del 98%, reflejando una adecuada aplicación de las habilidades y comportamientos requeridos durante la atención a la ciudadanía. Este resultado evidencia el compromiso de los colaboradores con la prestación de un servicio orientado a la escucha, la empatía y la entrega de información clara y pertinente.

Se destacan resultados del 100% en criterios como evitar el consumo de alimentos durante la atención y la capacidad para argumentar adecuadamente las explicaciones brindadas a los ciudadanos. Asimismo, se observan altos niveles de cumplimiento en aspectos relacionados con la escucha activa, la empatía y la formulación de preguntas filtro, fundamentales para comprender las necesidades de los usuarios y orientar de manera efectiva cada interacción.

Los canales Presencial y Telefónico alcanzaron cumplimientos globales de 99% y 98%, respectivamente, mientras que el canal Chat obtuvo un resultado del 98%.

Figura 4. Fase al momento de prestar el servicio.



Fuente: Formato de cliente incognito

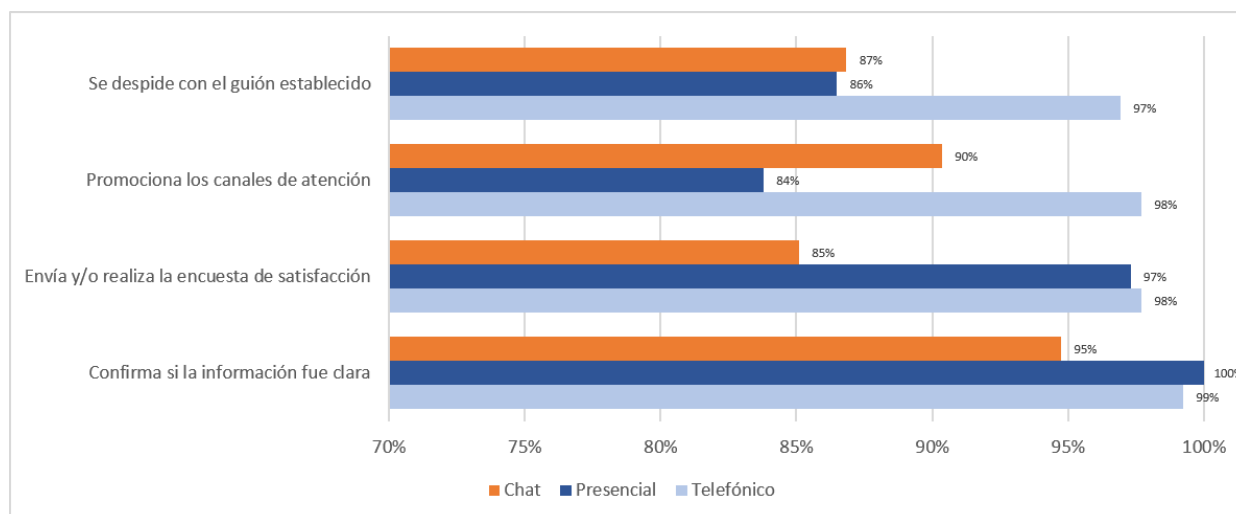
16. RESUMEN FASE DE SERVICIO - 5. AL FINALIZAR EL SERVICIO.

Los resultados de la Fase Al finalizar el servicio muestran un cumplimiento general del 94%, evidenciando una adecuada aplicación de las actividades asociadas al cierre de la atención. Este resultado refleja el compromiso de los colaboradores por garantizar que la ciudadanía finalice su interacción con información clara y con conocimiento de los diferentes mecanismos de atención y retroalimentación dispuestos por la Agencia Atenea.

Se destaca el criterio Confirma si la información fue clara, que alcanzó un cumplimiento general del 98%, evidenciando el interés de los colaboradores por asegurar la comprensión de la información suministrada. De igual forma, los criterios relacionados con la promoción de los canales de atención y la aplicación de la encuesta de satisfacción obtuvieron resultados favorables, con cumplimientos del 93%.

El canal Telefónico presentó el mejor desempeño con un cumplimiento global del 98%, seguido del canal Presencial con 92% y Chat con 89%.

Figura 5. Fase de Al finalizar el servicio.



Fuente: Formato de cliente incognito

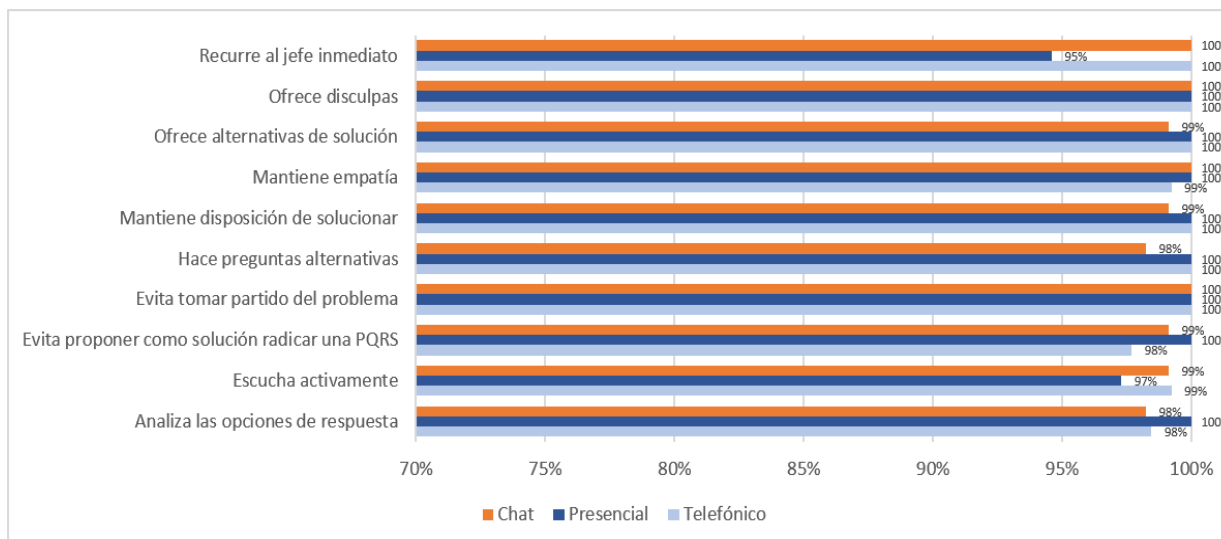
17. RESUMEN FASE DE SERVICIO - 6. SITUACIONES DIFÍCILES.

Los resultados de la Fase Situaciones difíciles evidencian un desempeño sobresaliente, alcanzando un cumplimiento general del 99% en los tres canales de atención. Este resultado refleja la capacidad de los colaboradores para gestionar adecuadamente situaciones complejas, manteniendo una atención orientada a la solución, el respeto y la empatía hacia la ciudadanía.

Se destacan resultados del 100% en criterios como evitar tomar partido frente a la situación presentada, mantener disposición para solucionar los requerimientos, ofrecer disculpas cuando corresponde y brindar alternativas de solución. De igual manera, se observaron altos niveles de cumplimiento en aspectos relacionados con la escucha activa, el análisis de opciones de respuesta y la adecuada gestión de los casos que requieren escalamiento al jefe inmediato.

En general, los resultados demuestran una adecuada aplicación de las habilidades requeridas para el manejo de situaciones difíciles, contribuyendo a la resolución efectiva de las solicitudes ciudadanas y al fortalecimiento de la confianza en el servicio prestado por la Agencia Atenea. Las oportunidades de mejora identificadas son puntuales y no representan una afectación significativa en el desempeño general de este ciclo.

Figura 6. Fase de situación difíciles.



Fuente: Formato de cliente incognito

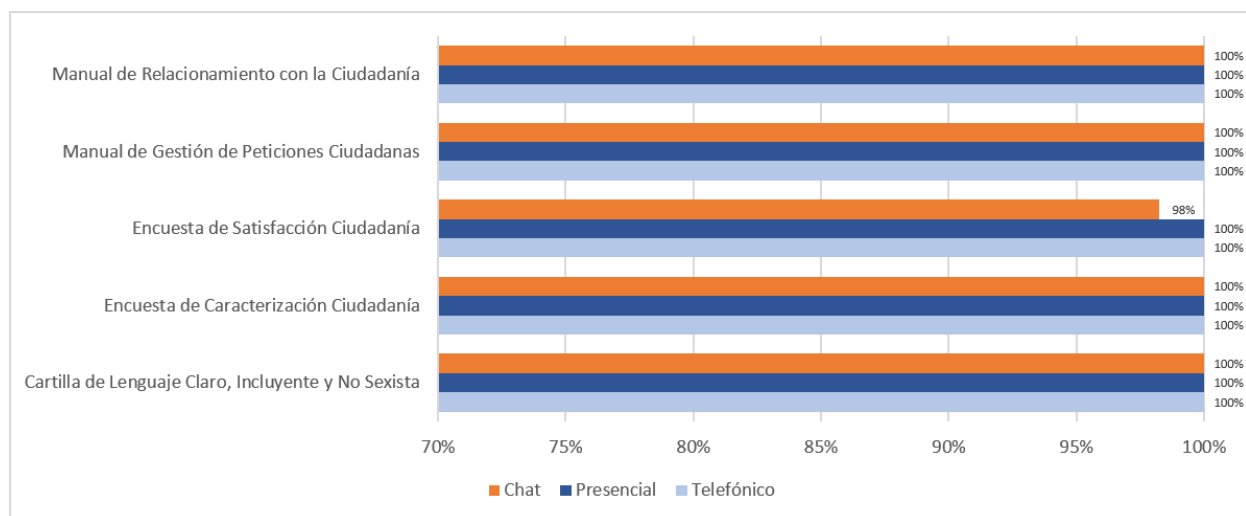
18. RESUMEN FASE DE SERVICIO - 7. HERRAMIENTAS DEL SERVICIO.

Los resultados de la Fase Herramientas del servicio evidencian un cumplimiento general del 100%, reflejando una adecuada utilización y consulta de las herramientas institucionales que apoyan la prestación del servicio a la ciudadanía. Este resultado demuestra el compromiso de los colaboradores con la aplicación de los lineamientos, procedimientos y recursos dispuestos por la Agencia Atenea para garantizar una atención consistente y de calidad.

Se destaca el cumplimiento del 100% en la consulta y uso del Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía, la Encuesta de Caracterización de la Ciudadanía, el Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas y la Cartilla de Lenguaje Claro, Incluyente y No Sexista. Asimismo, los canales Telefónico, Presencial y Chat alcanzaron un cumplimiento global del 100%, evidenciando una apropiación homogénea de las herramientas institucionales en todos los canales de atención.

En general, los resultados demuestran una adecuada integración de las herramientas de servicio en la gestión diaria de la atención ciudadana, contribuyendo al fortalecimiento de la calidad, la estandarización de los procesos y el cumplimiento de los lineamientos institucionales establecidos por la Agencia Atenea.

Figura 6. Fase de Herramientas del Servicio.



19. CONCLUSIÓN

El monitoreo de calidad del servicio realizado durante el primer cuatrimestre de 2026 evidencia que la Agencia Atenea mantiene un desempeño sobresaliente en la atención a la ciudadanía, alcanzando un cumplimiento global del 98% en los canales presencial, telefónico y chat. Los resultados obtenidos reflejan una adecuada apropiación de los protocolos de servicio, así como el compromiso de los equipos de atención con la prestación de un servicio oportuno, claro, respetuoso y orientado a las necesidades de la ciudadanía.

Se destacan especialmente los ciclos de Antes de prestar el servicio y Herramientas del servicio, que alcanzaron un cumplimiento del 100%, así como los ciclos de Primer contacto y Situaciones difíciles, con resultados del 99%. Estos desempeños evidencian fortalezas en la preparación de la atención, el uso de herramientas institucionales, la interacción con los ciudadanos y la capacidad para gestionar situaciones complejas manteniendo criterios de empatía, respeto y orientación a la solución.

Las principales oportunidades de mejora se concentran en los ciclos de Presentación personal (96%) y Al finalizar el servicio (94%), particularmente en aspectos relacionados con el porte y uso del carné institucional, la promoción de los canales de atención, la aplicación de la encuesta de satisfacción y el uso consistente del guion de despedida. No obstante, estas oportunidades corresponden a aspectos específicos que no afectan de manera significativa el desempeño general observado. En conclusión, los resultados permiten afirmar que la Agencia Atenea cuenta con un modelo de atención sólido y estandarizado, con bases suficientes para continuar fortaleciendo la experiencia ciudadana mediante acciones de mejora continua orientadas al cierre de la atención y la uniformidad del servicio en todos los canales.

Tabla 2. DOFA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Cumplimiento global del 98% en los canales de atención evaluados.	Fortalecer la aplicación de la encuesta de satisfacción al finalizar la atención.
Cumplimiento del 100% en los ciclos "Antes de prestar el servicio" y "Herramientas del servicio".	Incrementar la promoción de los canales institucionales durante el cierre de la atención.
Alto desempeño en el manejo de situaciones difíciles y primer contacto con la ciudadanía (99%).	Reforzar el uso homogéneo de los protocolos de cierre en todos los canales.
Adecuada apropiación de los lineamientos, herramientas y protocolos institucionales.	Fortalecer las acciones de sensibilización sobre identificación institucional y presentación personal.
DEBILIDADES	AMENAZAS
Menor desempeño en el ciclo "Al finalizar el servicio" (94%).	Incremento en la demanda de atención que pueda afectar los niveles de calidad alcanzados.
Oportunidades de mejora en la aplicación de la encuesta de satisfacción y promoción de canales de atención.	Cambios frecuentes en convocatorias, programas o lineamientos que exijan actualización permanente de los equipos.
Variaciones en el criterio de porte y uso del carné, especialmente en el canal presencial.	Mayores expectativas de la ciudadanía frente a la oportunidad y calidad del servicio.
Diferencias puntuales entre canales en algunos criterios de calidad.	La rotación de personal o cambios operativos podrían impactar la estandarización del servicio.

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	