



ATENEA

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

**INFORME ENCUESTA
DE SATISFACCIÓN
II CUATRIMESTRE
MAYO - AGOSTO 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 mayo y el 31 de agosto 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. Específicos

- 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 mayo y el 31 de agosto 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 1.251 personas durante el periodo cuatrimestral, de las cuales 882 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	829	94%
4	44	5%
3	6	1%
2	1	0%
1	2	0%
Total	882	100%

Fuente: Power Bi Informe de Gestión

4.3.2. Canal Telefónico

Durante el mes de mayo a agosto, se atendieron 7.374 interacciones a través del canal telefónico, de las cuales 3.396 personas respondieron la encuesta de satisfacción.

Los resultados evidencian una percepción altamente favorable del servicio. El 88% 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 5% 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	2.990	88%
4	227	7%
3	51	2%
2	17	0,50%
1	111	3%
Total	3.396	100%

Fuente: Power Bi Informe de Gestión

4.3.3. Canal Virtual - Chatea con asesor en línea

Durante el periodo analizado, se registraron 5.730 atenciones en el canal chatea con asesor en línea, de las cuales 2.007 personas participaron en la encuesta de satisfacción.

El 70% de las personas encuestadas calificó el servicio con la máxima puntuación (5) y el 12% 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 7%, incluyendo un 11% 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	1.413	70%
4	238	12%
3	109	5%
2	34	2%
1	213	11%
Total	2.007	100%

Fuente: Power Bi Informe de Gestión

4.3.4. Canal Virtual – Hermes WhatsApp

Para el canal de WhatsApp se registraron 3.942 contactos recibidos. De este total, 616 interacciones fueron escaladas a un agente, de las cuales 82 personas participaron en la encuesta de satisfacción. Esto indica que el 84,4% aproximadamente de los contactos fueron gestionados automáticamente o no requirieron intervención directa de asesor.

El 78% de las personas encuestadas calificó el servicio con la máxima puntuación (5) y el 12% 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 10%, lo que confirma un nivel muy bajo de insatisfacción.

Tabla 4. Personas encuestadas en el canal WhatsApp

Calificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
5	64	78%
4	10	12%
3	5	6%
2	0	0%
1	3	4%
Total	82	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 mayo y el 31 de agosto de 2026, independientemente de su fecha de radicación.

Durante el periodo analizado, se registraron 8.682 salidas de peticiones y 174 registros en la medición de la satisfacción del canal escrito. De estos, 155 cuentan con calificación numérica de (1 a 5) y 19 registros corresponden a manifestaciones de inconformidad frente a la respuesta institucional, sin calificación numérica específica. La participación equivale aproximadamente al 2,0% de las salidas registradas.

De las 155 encuestas registradas con calificación, el 71% corresponde a calificaciones positivas, distribuidas entre la calificación (5) con un 55%, y la calificación (4) con un 16%. Por su parte, las calificaciones entre (1,2,3) representan el 29%, evidenciando experiencias de insatisfacción o aspectos por mejorar en la atención del canal escrito.

Adicionalmente, se identificaron 19 registros de la encuesta de satisfacción, equivalentes al 10,92% del total de 174 respuestas recopiladas, en los cuales la ciudadanía manifestó inconformidad frente a la respuesta institucional recibida. Es importante precisar que estas valoraciones no corresponden a peticiones sin respuesta por parte de la Agencia Atenea, sino que reflejan una percepción de insatisfacción o desacuerdo frente a la información suministrada o al resultado de la gestión realizada, al no ajustarse a las expectativas de las personas solicitantes.

Tabla 5. Personas encuestadas en el canal Escrito

Calificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
5	85	55%
4	25	16%
3	15	10%
2	8	5%

1	22	14%
Total	155	100%

Fuente: Power Bi Informe de Gestión

4.4. Descripción y nivel de participación

Para el periodo comprendido entre el 1 de mayo y el 31 de agosto de 2026, se analizaron un total de 6.541 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 3.396 registros, equivalentes al (52%) del total. Le sigue el canal chat, con 2.007 encuestas (31%), el canal presencial con 882 encuestas (13%), el canal escrito con un total de 174 encuestas realizadas (3%) y finalmente el canal WhatsApp, con 82 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 (70,5%), seguido del canal telefónico (46,1%), el canal chat (35,0%), el canal WhatsApp con la menor proporción de participación (13,3%) y finalmente el canal escrito quien tiene el porcentaje más bajo de nivel de respuesta con un (2,0%). 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	1.251	882	70,5%
Telefónico	7.374	3.396	46,1%
Chat	5.730	2.007	35,0%
WhatsApp	616	82	13,3%
Escrito	8.682	174	2,0%
Total	23.653	6.541	27,7%

Fuente: Power BI Informe de Gestión

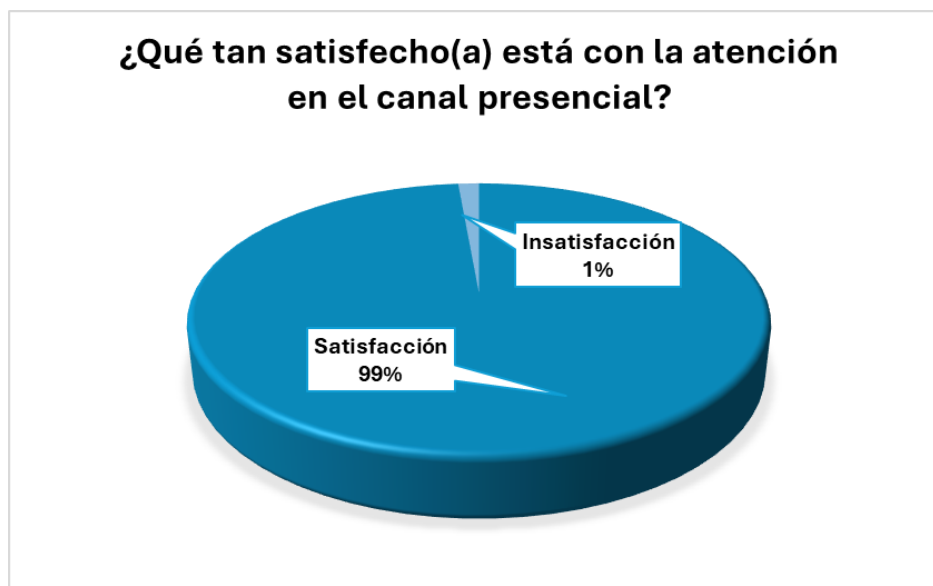
En conjunto, la muestra analizada permite obtener una visión general del comportamiento de la satisfacción en los principales canales de atención. Al comparar el total de atenciones registradas con el total de encuestas aplicadas, se obtiene un nivel de respuesta global del 27,7%. Asimismo, se observa 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 95%, 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 5%, 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



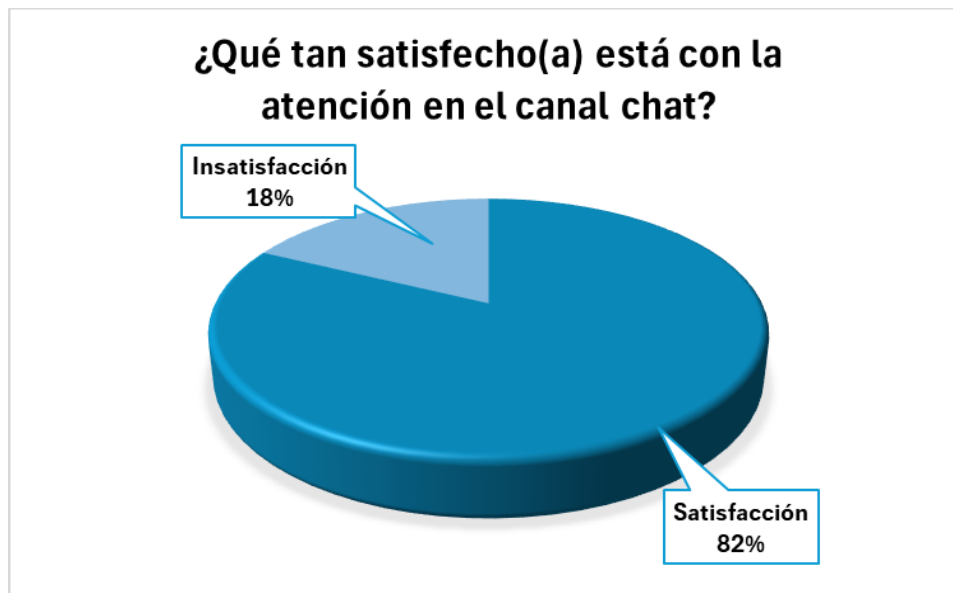
Fuente: Power Bi Informe de Gestión

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

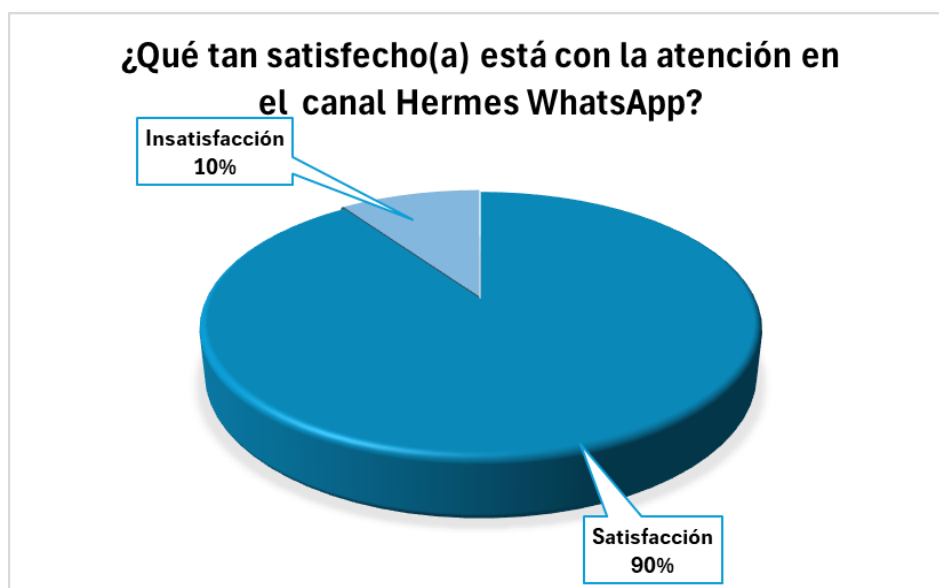


Fuente: Power Bi Informe de Gestión

4.5.4. Canal Virtual – Hermes WhatsApp

El canal de WhatsApp registra un nivel de satisfacción del 90 %, lo que evidencia una percepción altamente favorable por parte de la ciudadanía frente a la atención recibida. No obstante, se identifica un 10 % de insatisfacción. Este resultado debe interpretarse considerando que el canal presenta un menor número de encuestas en comparación con los demás canales de atención. Por lo anterior, se considera necesario continuar realizando seguimiento a su comportamiento y fortalecer la trazabilidad de los resultados, con el fin de contar con información más representativa sobre la experiencia de la ciudadanía.

Figura 5. Nivel de satisfacción e insatisfacción – Canal WhatsApp



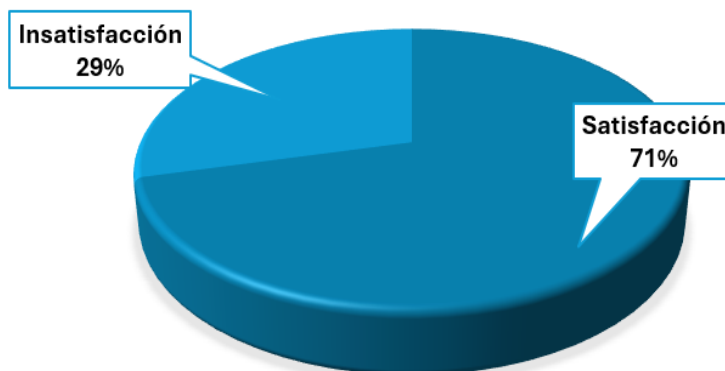
Fuente: Power Bi Informe de Gestión

4.5.5. Canal Escrito

En cuanto al canal escrito, correspondiente a la gestión de PQRSDF, se registró un nivel de satisfacción del 71 %, asociado a las calificaciones positivas otorgadas por la ciudadanía, mientras que el 29 % de las valoraciones se ubicó en niveles de insatisfacción. Adicionalmente, se identificaron 19 registros en los que se manifestó inconformidad frente a la respuesta institucional recibida, sin que se asignara una calificación numérica dentro de la escala de 1 a 5. Es importante precisar que estas manifestaciones corresponden a la percepción de la ciudadanía frente al resultado de sus solicitudes y no representan peticiones sin respuesta por parte de la Agencia Atenea, dado que se brindó una respuesta institucional que no necesariamente cumplió con las expectativas de las personas solicitantes. Por lo anterior, estos 19 registros se conservan dentro de la muestra, pero no se incluyen en el cálculo de los niveles de satisfacción e insatisfacción, al no contar con una valoración numérica específica.

Figura 6. Nivel de satisfacción e insatisfacción – Canal Escrito

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



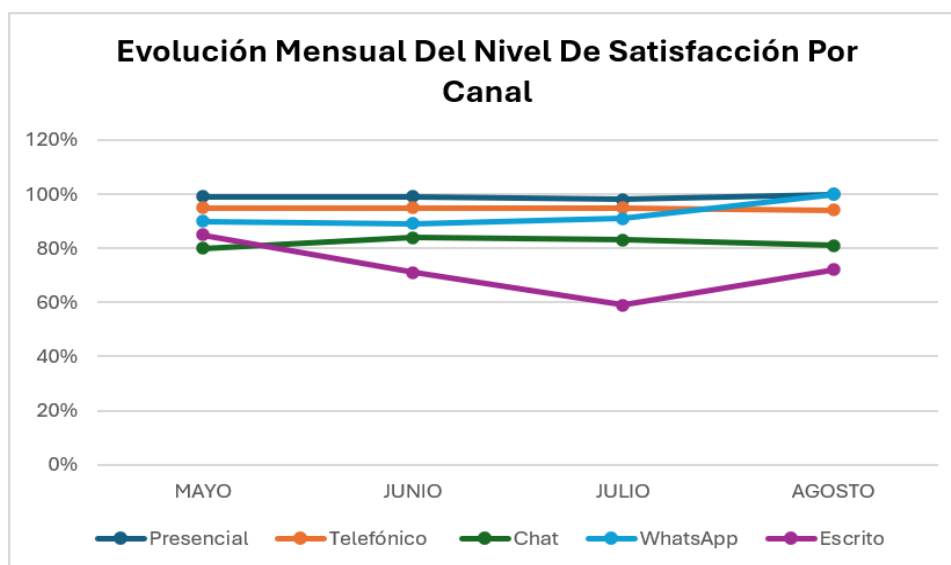
Fuente: Power Bi Informe de Gestión

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 mayo, junio, julio y agosto 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.

Figura 7. Evolución Mensual Del Nivel De Satisfacción Por Canal



Fuente: Power Bi Informe de Gestión

El canal presencial se mantiene como uno de los mejor valorados, con resultados superiores al 98% 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 también registra un comportamiento estable, con niveles de satisfacción entre el 94 % y el 95 %. Aunque presenta una disminución de un punto porcentual en agosto, conserva un resultado alto y sostenido durante los cuatro meses.

Por su parte, el canal Chat presenta niveles de satisfacción inferiores a los canales presencial y telefónico, con resultados entre el 80 % y el 84 %. Se observa una mejora de cuatro puntos porcentuales entre mayo y junio y posteriormente, registra una leve disminución, cerrando agosto en un 81% por lo cual requiere acciones orientadas a fortalecer la oportunidad, la uniformidad y la calidad de la comunicación escrita.

El canal Hermes - WhatsApp muestra un comportamiento favorable, aunque con pequeñas variaciones durante el periodo. Pasa del 90% en mayo al 89% en junio, aumenta al 91% en julio y alcanza el 100% en agosto, evidenciando una mejora significativa al cierre del periodo.

Finalmente, el canal escrito presenta la mayor variabilidad. Inicia con un 85% en mayo, disminuye a un 71% en junio y registra una caída significativa hasta de un 59% en julio. No obstante, en agosto presenta una recuperación importante, alcanzando el 72%, aunque permanece por debajo de los niveles registrados al inicio del periodo.

En términos generales, los canales presencial y telefónico presentan los niveles de satisfacción más altos y estables, mientras que Chat y Hermes - WhatsApp mantienen resultados favorables con algunas modificaciones. El canal escrito constituye el principal punto de atención, debido a la variabilidad de sus resultados y a la disminución registrada frente a los demás canales, por lo que se recomienda continuar realizando seguimiento a su comportamiento e identificar los factores asociados a las variaciones observadas.

4.6. Aspectos identificados para fortalecer el servicio

A partir del análisis de los resultados obtenidos durante el segundo cuatrimestre, se identifican diferentes oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la experiencia de atención de la ciudadanía y la calidad del servicio en los canales dispuestos por la entidad.

La principal oportunidad de fortalecimiento se identifica en el canal escrito, si bien se evidencia una recuperación en el nivel de satisfacción durante el último mes del periodo analizado, este canal presenta una mayor variabilidad en sus resultados. Por ello, se identifican oportunidades relacionadas con el fortalecimiento de la participación en las encuestas de satisfacción, la trazabilidad de las respuestas y el seguimiento oportuno a las PQRSD, así como con la claridad, coherencia y pertinencia de las respuestas emitidas.

En cuanto al canal chat, se presenta niveles de satisfacción inferiores a los registrados en los canales presencial y telefónico. En este sentido, se considera pertinente continuar trabajando en aspectos asociados con los tiempos de respuesta, la claridad de la comunicación escrita, la oportunidad de la información suministrada y la capacidad resolutoria de la atención, procurando brindar respuestas consistentes y orientadas a las necesidades de la ciudadanía.

De igual manera, se identifica como oportunidad transversal el fortalecimiento de la resolución de las solicitudes desde el primer contacto, especialmente en los canales virtuales. Esto permitirá contribuir a la disminución de reprocesos y nuevas interacciones, así como prevenir posibles inconformidades asociadas a información insuficiente, poco clara o que no responda integralmente a la necesidad planteada por la ciudadanía.

Finalmente, se recomienda mantener el monitoreo periódico de los indicadores de satisfacción por canal, fortaleciendo el análisis de las variaciones y de los factores que pueden incidir en los resultados, con el propósito de orientar acciones de mejora y consolidar una atención cada vez más oportuna, clara, accesible y resolutoria.

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 los resultados de satisfacción correspondientes al periodo del 1 de mayo al 31 de agosto de 2026 evidencia, en términos generales, una percepción favorable de la ciudadanía frente a la atención brindada por la Agencia Atenea. Los canales presencial y telefónico presentan los niveles de satisfacción más altos y estables durante el periodo, mientras que Hermes - WhatsApp muestra una evolución positiva, alcanzando el 100% de satisfacción en agosto.

Por su parte, el canal Chat mantiene niveles de satisfacción moderados, con variaciones leves durante el periodo, por lo que continúa representando una oportunidad para fortalecer aspectos relacionados con la oportunidad de las respuestas, la claridad de la información y la capacidad resolutoria de la atención.

El canal escrito presentó la mayor variabilidad en los niveles de satisfacción durante el periodo analizado, registrando una disminución significativa en julio y una recuperación en agosto. Asimismo, como se identificaron 19 manifestaciones de inconformidad dentro de los 174 registros recopilados, se evidencia la importancia de continuar fortaleciendo el seguimiento a la percepción ciudadana. En este sentido, se recomienda mantener acciones orientadas a mejorar la claridad, pertinencia y oportunidad de las respuestas, con el propósito de fortalecer la calidad del servicio y la experiencia de atención de la ciudadanía.

En conclusión, los resultados reflejan un comportamiento favorable de los canales de atención, especialmente en los canales presencial, telefónico y Hermes - WhatsApp. No obstante, se requiere mantener acciones de seguimiento y mejora en los canales Chat y escrito, así como fortalecer la medición y participación en las encuestas de satisfacción, con el propósito de contar con información cada vez más representativa y orientar acciones encaminadas a una atención oportuna, clara, coherente, resolutoria y centrada en las necesidades de la ciudadanía.

VALIDACIÓN	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	Luz Ángela Benavides Castillo	Contratista Gestión Corporativa	Luz Ángela Benavides Castillo Firmado digitalmente por Luz Ángela Benavides Castillo
Revisó	Amanda Carolina Maldonado Rincón	Contratista Gestión Corporativa	Acme Firmado digitalmente por Amanda Carolina Maldonado Rincón
Aprobó	Camilo Cardozo Cruz	Subgerente de Gestión Administrativa	Firmado digitalmente por CAMILO CARDOZO CRUZ