ATENEA

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

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
II CUATRIMESTRE - 2025

Una educación que te responde

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

BOGOTÁ

INTRODUCCIÓN

Como parte de su compromiso con la mejora continua y con brindar una atención centrada en el ciudadano, la Agencia Atenea reconoce la importancia de evaluar de manera continua la calidad de los servicios que ofrece. Para ello, implementa herramientas de medición que permiten identificar cómo perciben los usuarios la atención recibida y valorar la efectividad de los distintos canales dispuestos para su servicio.

En este informe se analizan los resultados de satisfacción correspondientes al segundo cuatrimestre de 2025, con especial énfasis en los momentos de verdad del ciclo de atención y en la efectividad de los canales habilitados; presenciales, virtuales y telefónicos. Es importante señalar que en esta evaluación no se incluye el canal escrito, ya que su análisis se desarrolla en un espacio diferente. De esta manera, el documento se convierte en una herramienta clave para identificar fortalezas, oportunidades de mejora y garantizar una atención cercana, eficiente y de calidad para la ciudadanía.

1. OBJETIVO

1.1 Objetivo General

Medir la satisfacción de la ciudadanía respecto al cumplimiento de los atributos de calidad establecidos en los momentos de verdad del ciclo de atención, mediante el análisis de los diferentes canales de servicio de la Agencia Atenea, con el fin de generar insumos para la mejora continua en eficiencia, efectividad y calidad.

1.2 Objetivo Especifico

- Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con los distintos aspectos del servicio ofrecido por la Agencia Atenea.
- Medir la oportunidad en los tiempos de respuesta y la calidad tanto de la información suministrada como del trato ofrecido por nuestros agentes.

2. ALCANCE

La Subgerencia de Gestión Administrativa presenta este informe, que reúne el análisis cuantitativo y cualitativo de las encuestas de satisfacción aplicadas en los canales de atención habilitados; presenciales, virtuales y telefónicos de la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología ATENEA durante el período comprendido entre el 1 de mayo y el 30 de agosto de 2025.

3. DEFINICIONES

- **Satisfacción del Ciudadano:** Grado en el que las expectativas y necesidades de los usuarios son cumplidas o superadas por los servicios prestados por la entidad, reflejando su percepción subjetiva sobre la calidad del servicio recibido.
- **Atributos Calidad del Servicio:** Características esenciales que determinan la calidad percibida en la atención, tales como accesibilidad, oportunidad, confiabilidad, empatía, eficiencia y transparencia, que influyen directamente en la experiencia del usuario.
- **Momentos de Verdad:** Puntos críticos de interacción entre la ciudadanía y la entidad durante el ciclo de atención, donde se forma la percepción definitiva sobre la calidad del servicio.

4. 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.

4.1.1 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

4.1.2 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

4.1.3 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
- **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://youtube.com/@ContactoAgencia

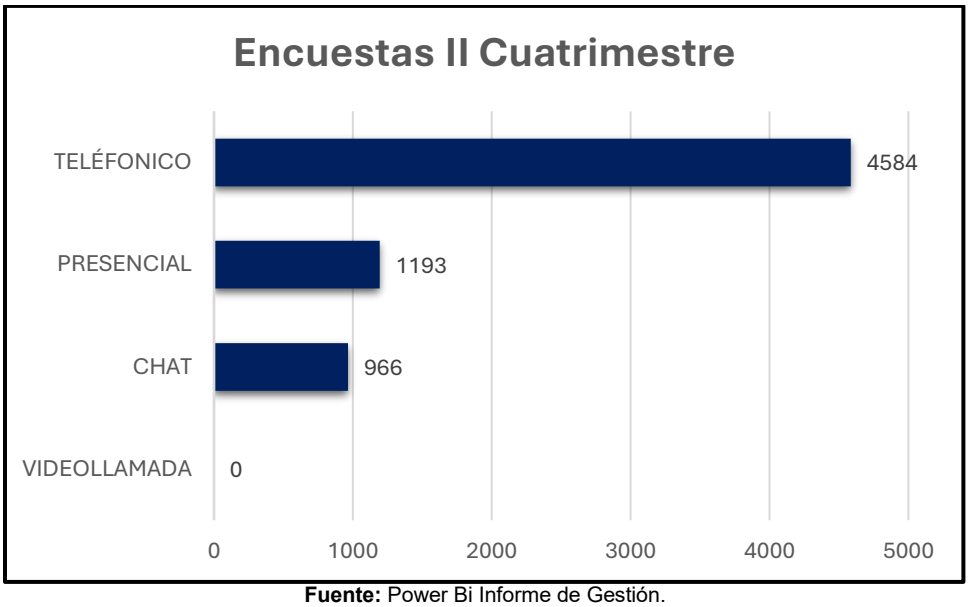
5. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CANALES DE ATENCIÓN

Durante el cuatrimestre comprendido entre mayo y agosto de 2025, se recopilaron y analizaron datos relacionados con la satisfacción de la ciudadanía en los diferentes canales de atención de la Agencia Atenea. Este periodo permitió identificar oportunidades de mejoras de los ciudadanos frente a la calidad del servicio ofrecido. A partir de este análisis, se busca fortalecer la atención al ciudadano y optimizar los procesos internos que impactan directamente en la experiencia de los usuarios.

6. RESULTADOS SEGUNDO CUATRIMESTRE POR CANAL

El indicador de satisfacción general alcanzó un 90,06%, lo que refleja un alto nivel de aprobación por parte de los ciudadanos. En total se aplicaron 6.678 encuestas, distribuidas de la siguiente manera; **telefónico:** 4.584 encuestas (67,98% de participación), **presencial:** 1.193 encuestas (17,69% de participación), **chat:** 966 encuestas (14,33% de participación), **videollamada:** 0 encuestas (0% de participación).

Figura 1. Encuestas por Canal – II Cuatrimestre de 2025



Fuente: Power Bi Informe de Gestión.

7. RESULTADOS SEGUNDO CUATRIMESTRE DE CALIFICACIÓN

Del total de 6.678 encuestas aplicadas durante el segundo cuatrimestre de 2025, el 81,79% de los ciudadanos **calificó el servicio con la máxima puntuación (5)**, lo que evidencia un alto nivel de satisfacción con la atención prestada por la Agencia Atenea.

Tabla 1. Porcentaje de Calificación – II Cuatrimestre de 2025

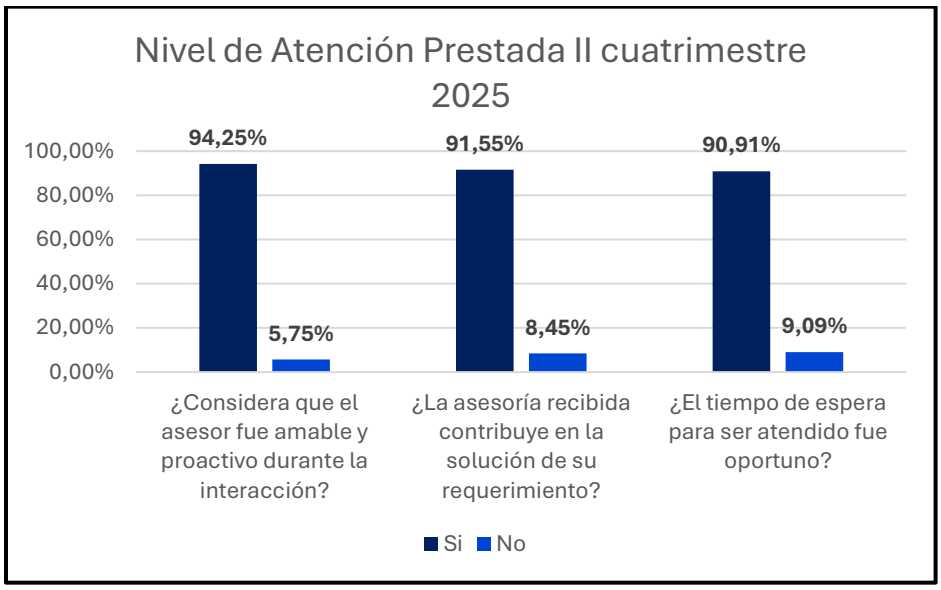
CALIFICACIÓN	CIUDADANOS	%
Calificación con 5	5.462	81,79%
Calificación con 4	552	8,27%
Calificación con 3	140	2,10%
Calificación con 2	64	0,96%
Calificación con 1	270	6,30%
Total	**6.678**	**100%**

Fuente: Power Bi Informe de Gestión.

8. RESULTADOS SEGUNDO CUATRIMESTRE DE LOS NIVELES DE ATENCIÓN

Durante el segundo cuatrimestre de 2025, se evidenció un alto nivel de satisfacción en la atención prestada por parte de los agentes de la Agencia Atenea, destacándose que el 94,25% de los ciudadanos encuestados manifestaron que el asesor fue amable y proactivo. Sin embargo, el 9,09% indicó que el tiempo de espera para ser atendido no fue oportuno, lo que señala una oportunidad de mejora en la eficiencia del proceso de atención.

Figura 2. Nivel de Atención – II Cuatrimestre de 2025



Fuente: Power Bi Informe de Gestión.

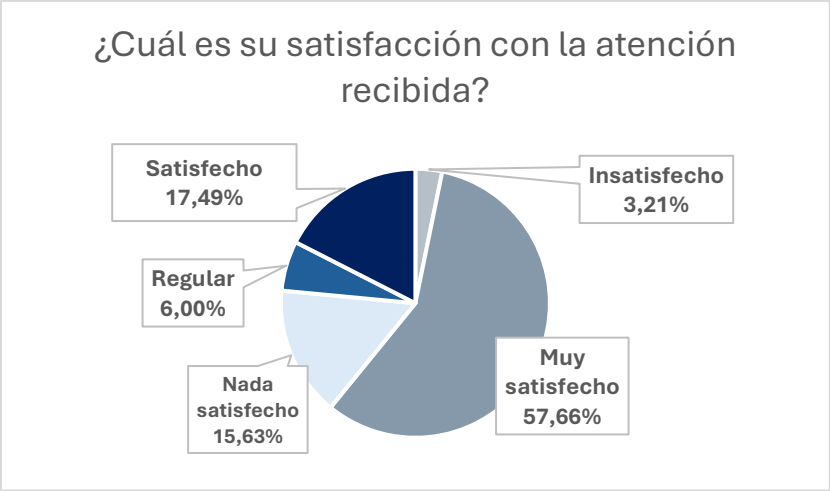
9. RESULTADOS POR CANAL

A continuación, se detalla el porcentaje de satisfacción correspondiente a cada canal de atención y su respectiva conclusión.

10. RESULTADOS CANAL CHAT SEGUNDO CUATRIMESTRE

De las atenciones realizadas en el segundo cuatrimestre de 2025, 966 ciudadanos contestaron la encuesta de satisfacción en el canal chat.

Figura 3. Satisfacción Canal Chat – II Cuatrimestre de 2025



Fuente: Power Bi Informe de Gestión.

- **CONCLUSIÓN**

Se evidencia que el canal telefónico mantiene un desempeño sólido y estable, con un 83,01 % de calificaciones en Muy satisfecho y niveles de insatisfacción inferiores al 1 %, lo que refleja una experiencia de atención altamente controlada y efectiva. Frente a los demás canales, el componente telefónico se consolida como un medio con baja variabilidad en la percepción ciudadana**.**

11. RESULTADOS CANAL PRESENCIAL SEGUNDO CUATRIMESTRE

De las atenciones realizadas en el segundo cuatrimestre de 2025, 1.193 ciudadanos contestaron la encuesta de satisfacción en el canal **presencial.**

Figura 3. Satisfacción Canal Presencial – II Cuatrimestre de 2025



Fuente: Power Bi Informe de Gestión.

- **CONCLUSIÓN**

El resultado obtenido evidencia un desempeño sobresaliente del servicio, al alcanzar un 97 % de calificaciones en Muy satisfecho y 0 % de insatisfacción, lo que confirma la efectividad de los protocolos de atención y la adecuada gestión del equipo. Este nivel de satisfacción respalda la solidez del modelo de servicio y su alineación con los estándares de calidad institucional en la atención a la ciudadanía.

12. RESULTADOS CANAL TELEFÓNICO SEGUNDO CUATRIMESTRE

De las atenciones realizadas en el segundo cuatrimestre de 2025, 4519 ciudadanos contestaron la encuesta de satisfacción en el canal telefónico.

Figura 4. Satisfacción Canal Telefónico – II Cuatrimestre de 2025



Fuente: Power Bi Informe de Gestión.

- **CONCLUSIÓN**

El canal telefónico presentó un desempeño altamente satisfactorio durante el II cuatrimestre de 2025, con un 83,01 % de calificaciones en el nivel Muy satisfecho y más del 91 % de percepción positiva acumulada, lo que evidencia eficiencia, calidad y consistencia en la atención brindada. Los niveles de insatisfacción se mantienen marginales, confirmando al canal como un medio confiable y estratégico para la atención a la ciudadanía.

13. ANÁLISIS

Los resultados del segundo cuatrimestre de 2025 evidencian un desempeño altamente favorable en la prestación del servicio por parte de la Agencia Atenea, reflejado en un indicador de satisfacción general del 90,06 %, lo cual demuestra una percepción positiva y consistente de la ciudadanía frente a la atención recibida a través de los diferentes canales habilitados.

El análisis de la distribución de las calificaciones muestra que una amplia mayoría de los ciudadanos (81,79 %) otorgó la máxima calificación (5), lo que indica un elevado nivel de satisfacción y confianza en el servicio. Al sumar las calificaciones 4 y 5, se evidencia que más del 90 % de los usuarios valoró el servicio como bueno o muy bueno, consolidando la calidad de la atención como una fortaleza institucional. Por el contrario, las calificaciones bajas (1 y 2) representan un porcentaje reducido, lo que sugiere que los casos de insatisfacción son puntuales y no estructurales.

En relación con los niveles de atención, se destaca de manera significativa el desempeño del talento humano, dado que el 94,25 % de los ciudadanos manifestó que el asesor fue amable y proactivo.

Este resultado reafirma la importancia del componente humano en la experiencia del usuario y evidencia el compromiso de los agentes con una atención empática, respetuosa y orientada al ciudadano, alineada con los principios de servicio de la entidad.

No obstante, el análisis también permite identificar oportunidades de mejora, particularmente en lo relacionado con los tiempos de espera, ya que el 9,09 % de los encuestados manifestó no haber sido atendido de manera oportuna. Si bien este porcentaje no afecta de manera significativa el resultado global, sí constituye una señal de alerta para fortalecer la eficiencia operativa y optimizar la gestión de la demanda, especialmente en los canales con mayor volumen de atenciones.

VALIDACIÓN	NOMBRE	CARGO	FECHA
Elaboró	Wilmar Alejandro Vélez García	Contratista Subgerencia Gestión Administrativa	Wilmar Alejandro Vélez García Firmado digitalmente por Wilmar Alejandro Vélez García Fecha: 2025.12.17 07:12:00 -05'00'
Revisó	Amanda Carolina Maldonado Rincón	Contratista Subgerencia Gestión Administrativa	Amanda Carolina Maldonado Rincon Firmado digitalmente por Amanda Carolina Maldonado Rincon Fecha: 2025.12.17 07:12:12 -05'00'
Aprobó	Camilo Cardozo Cruz	Subgerente Gestión Administrativa	CAMILO CARDOZO CRUZ Firmado digitalmente por CAMILO CARDOZO CRUZ

ATENEA

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

INFORME MONITOREOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO II CUATRIMESTRE – 2025

Una educación que te responde

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

BOGOTÁ

INTRODUCCIÓN

Con el compromiso de garantizar una atención cercana y eficiente, la Agencia Atenea llevó a cabo desde el área de Subgerencia Administrativa, un monitoreo de la calidad del servicio prestado a la ciudadanía durante el segundo cuatrimestre de 2025. La evaluación se realizó mediante la herramienta de cliente incógnito en los principales canales de atención habilitados (presencial, virtual y telefónico), lo que permitió verificar el cumplimiento de los atributos de calidad en el ciclo de atención.

De igual manera este documento se convierte en un insumo fundamental para identificar oportunidades de mejora y fortalecer la gestión institucional en beneficio de la ciudadanía, teniendo en cuenta que la información recopilada no solo orienta la toma de decisiones estratégicas, sino que también aporta a la construcción de una cultura organizacional basada en la transparencia, la eficiencia y la mejora continua. En este sentido, el informe busca consolidarse como una herramienta clave para garantizar que cada interacción con los ciudadanos refleje el compromiso de la Agencia Atenea con un servicio ágil, confiable y cercano.

1. OBJETIVO

Identificar el nivel de cumplimiento de los atributos de calidad en los momentos de verdad del ciclo de atención, mediante la verificación y análisis de los diferentes canales de contacto dispuestos por la entidad. Con ello, se busca detectar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora que sirvan como base para la implementación de estrategias que consoliden una atención más eficiente y coherente con los lineamientos de la agencia Atenea.

2. ALCANCE

La Subgerencia de Gestión Administrativa presenta este informe sobre el monitoreo realizado en los canales presencial, telefónico y chat de la Agencia Atenea durante el segundo cuatrimestre de 2025. El análisis se centró en cuatro etapas clave del ciclo de servicio: preparación, actitud en la atención, desarrollo de la interacción y cierre del servicio.

Los resultados corresponden al período comprendido entre el 1 de mayo y el 30 de agosto de 2025, obtenidos mediante la aplicación de la herramienta de cliente incógnito y la consolidación de la información recolectada para este fin.

3. DEFINICIONES

- **Calidad del servicio**: Se entiende como el grado de cumplimiento de los atributos establecidos en el ciclo de atención al ciudadano, los cuales garantizan que el servicio prestado sea oportuno, claro, respetuoso y ajustado a los protocolos definidos por la entidad.

- **Canales de atención**: Medios dispuestos por la entidad para interactuar con la ciudadanía, tales como la atención **presencial**, la atención **telefónica** y el canal de **chat**. Cada canal cuenta con lineamientos específicos y protocolos adaptados a las características del servicio que presta.

- **Ciclo de servicio:** Secuencia de etapas que estructuran la atención al ciudadano.
- **Preparación para la atención**: condiciones iniciales y disposición del servidor para atender.
- **Actitud de servicio**: comportamientos y actitudes del servidor en la interacción.
- **Durante el servicio**: desarrollo de la atención, claridad en la información y resolución de dudas.
- **Al finalizar el servicio**: cierre cordial, verificación de necesidades y disposición de continuidad.

4. NORMATIVIDAD APLICADA

- **Decreto 237 de 2020** crea la "Comisión Intersectorial del SDC", que tiene funciones explícitas de formular metodologías de monitoreo, indicadores, sistemas de información y seguimiento.

5. CANALES DE ATENCIÓN

La Agencia Distrital para la Educación superior, la Ciencia y la Tecnología pone a disposición de la ciudadanía diversos canales de atención, con el fin de garantizar una comunicación permanente, transparente y eficaz. Estos medios permiten atender requerimientos, resolver inquietudes y fortalecer la participación ciudadana.

5.1.1 Canal Presencial - Punto de Atención y Servicio a la Ciudadanía RedCADE

- **Punto Fijo:** SuperCADE CAD Carrera 30 # 25 – 90

  Horarios de atención al ciudadano: Lunes a viernes de 7:00a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua, sábados de 8:00a.m. a 12:00pm.

- **Puntos Itinerantes en la RedCADE:**

  Horarios de atención al ciudadano: Lunes a viernes de 7:00a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua

Día prestación servicio	Punto de atención	Dirección
Lunes	Cade Kennedy	Carrera 78K # 36 - 55 Sur
Martes	SuperCade Bosa	Av. Calle 57 Sur R Sur # 72D - 12
Miércoles	SuperCade Manitas	Carrera 18 L # 70B - 50 Sur
Jueves	SuperCade Suba	Av. Calle 145 # 103B - 90

Viernes	SuperCade Engativá	Transversal 113B # 66 - 54

5.1.2 Canal telefónico

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

  Horario de atención: lunes a viernes 7:00a.m. a 5:00 p.m. Jornada continua

5.1.3 Canal Virtual

- **Chat web:** https://portalos.outsourcing.com.co:9617/
- **Videollamada en lenguaje de señas colombianas:** https://portalos.outsourcing.com.co:9618/
- **Portal Web:** https://www.agenciaatenea.gov.co/
- **Chat Bot:** https://www.agenciaatenea.gov.co/
- **WhatsApp:**https://api.whatsapp.com/send/?phone=573058217265&text&type=phone_number&app_absent=0
- **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://youtube.com/@ContactoAgencia

6. CICLO DE SERVICIO POR MES Y POR CANAL

El presente cuadro consolida los niveles de cumplimiento alcanzados en los canales de atención chat, presencial y telefónico durante el período comprendido entre mayo y agosto de 2025. La información permite observar el comportamiento de cada una de las fases del ciclo de servicio: preparación para la atención, actitud de servicio, durante la atención, finalización del servicio y protocolos diferenciales, facilitando un análisis tanto mensual como general.

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

Tabla 1. Niveles de cumplimiento – II cuatrimestre 2025

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

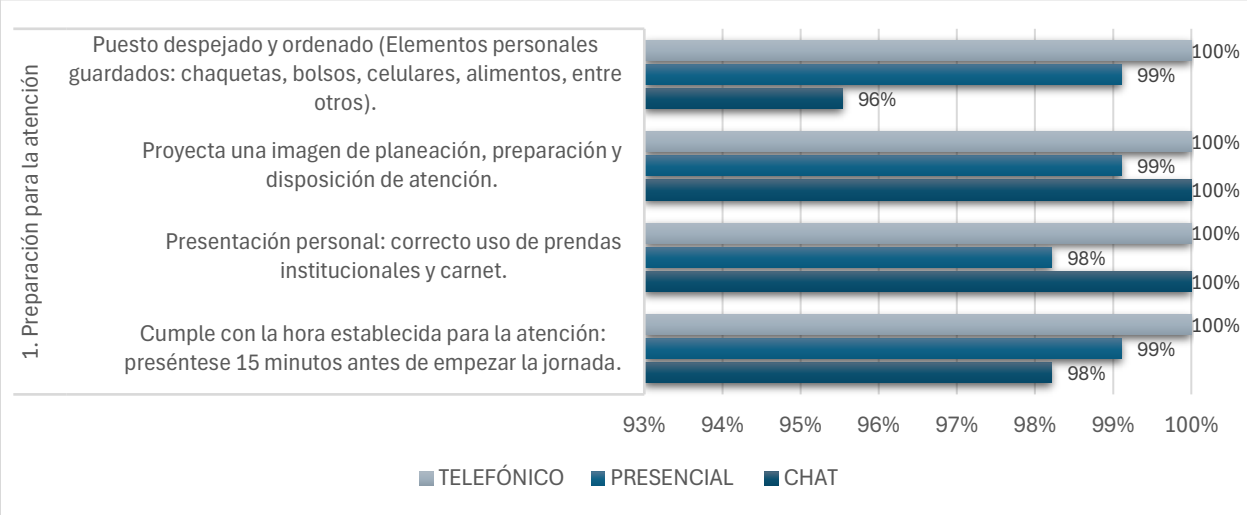
Fuente: Formato de cliente incognito

7. RESUMEN CICLO DE SERVICIO – PREPARACIÓN PARA LA ATENCIÓN

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

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

Figura 1. Cumplimiento del ciclo Preparación para la atención



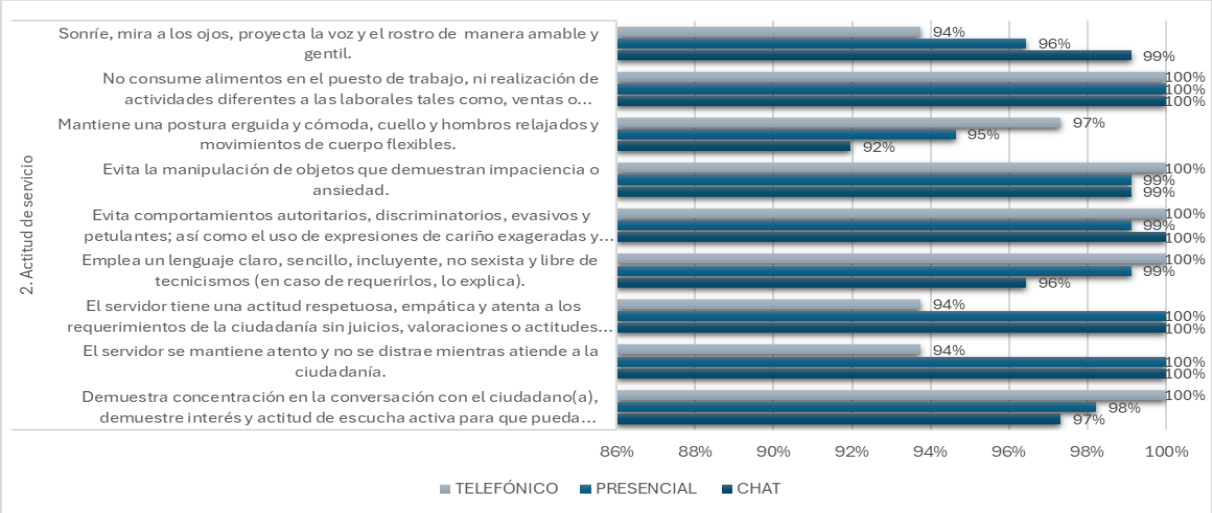
Fuente: Formato de cliente incognito

8. RESUMEN CICLO DE SERVICIO - ACTITUD DE SERVICIO

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

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

Figura 2. Ciclo de “Actitud de servicio”



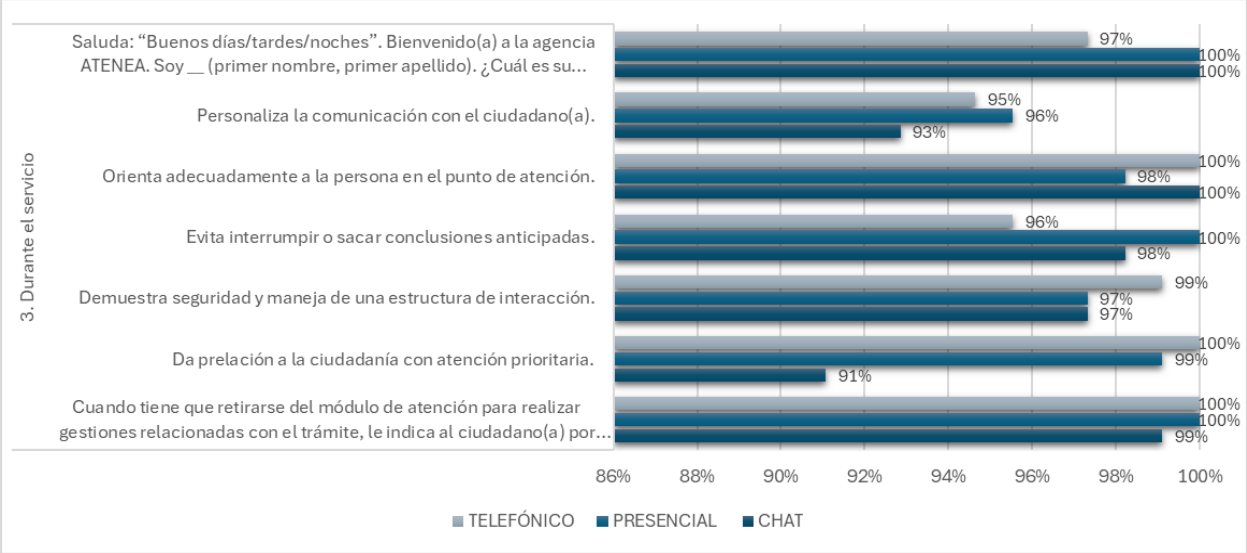
Fuente: Formato de cliente incognito

9. RESUMEN CICLO DE SERVICIO - DURANTE EL SERVICIO

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

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

Figura 3. Ciclo durante el servicio.



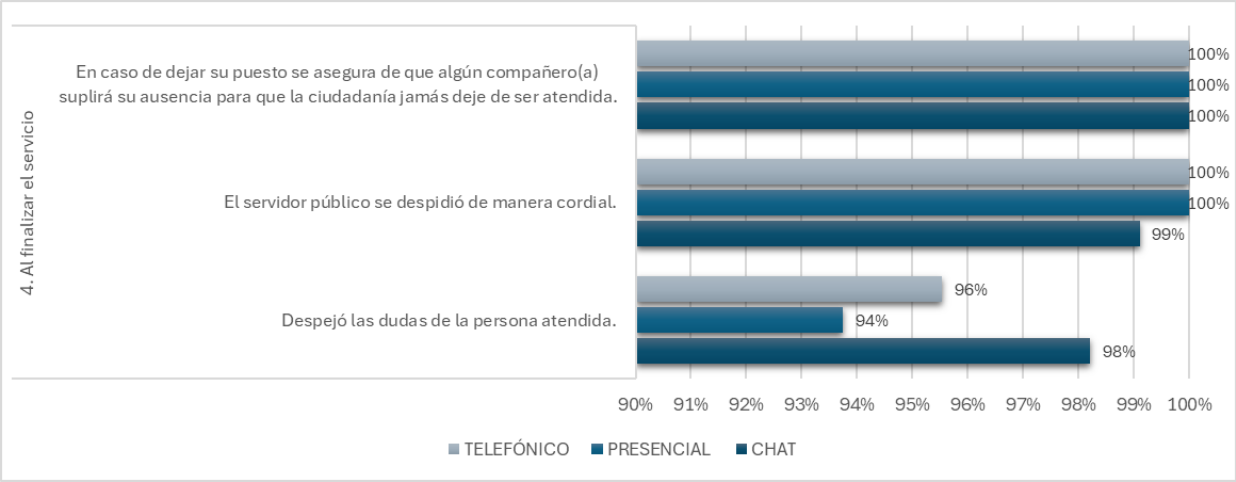
Fuente: Formato de cliente incognito

10. RESUMEN CICLO DE SERVICIO - AL FINALIZAR EL SERVICIO

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

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

Figura 4. Ciclo al finalizar el servicio.



Fuente: Formato de cliente incognito

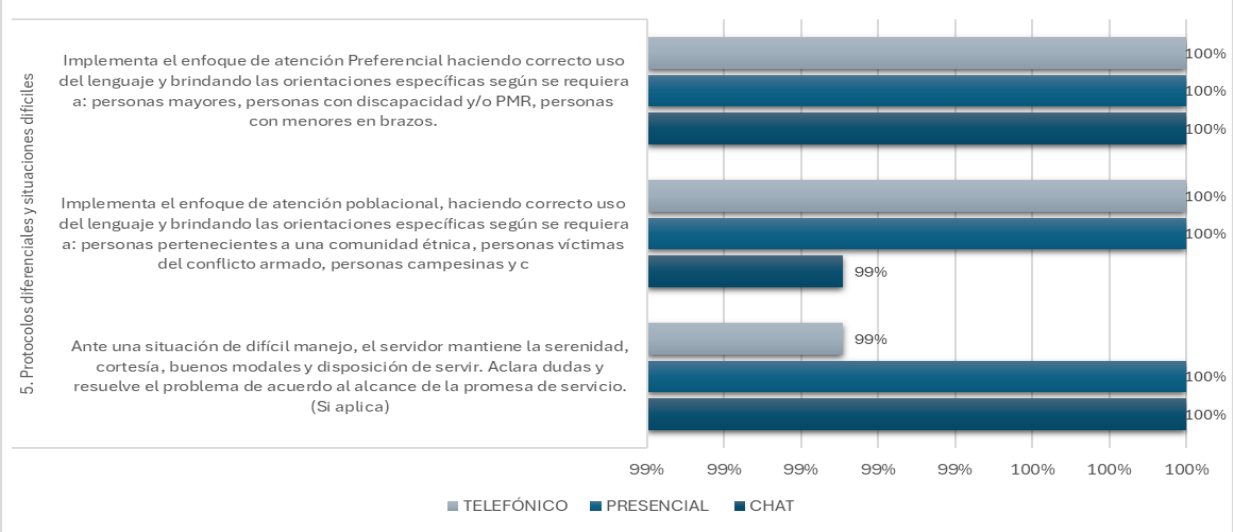
11. RESUMEN CICLO DE SERVICIO - PROTOCOLOS DIFERENCIALES Y SITUACIONES DIFÍCILES

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

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

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

Figura 5. Ciclo de protocolos diferenciales y situaciones difíciles.



Fuente: Formato de cliente incognito

12. CONCLUSIÓN

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

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

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

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

Tabla 2. DOFA

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

Aspectos de comunicación no verbal como postura corporal y proyección de amabilidad presentan resultados entre 92% y 96%.	Implementar entrenamientos en habilidades blandas (lenguaje corporal, empatía y escucha activa).

Fortalezas	Amenazas
Alto nivel de cumplimiento general (98% - 100%) en todos los ciclos de servicio.	Incremento en la demanda de atención que puede generar presión en los canales de servicio.
Cumplimiento del 100% en protocolos diferenciales y atención a situaciones difíciles.	Expectativas cada vez más altas de la ciudadanía frente a la calidad del servicio.
Consistencia en la aplicación de los protocolos de atención en todos los canales.	Riesgo de que pequeñas fallas recurrentes impacten la percepción del servicio.

VALIDACIÓN	NOMBRE	CARGO	FECHA
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	