



ATENEA

AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN
SUPERIOR LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA

INFORME SATISFACCIÓN, PERCEPCIÓN Y MONITOREOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO

Subgerencia de Gestión Administrativa
Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía
Primer Cuatrimestre 2024



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



La Agencia Atenea, tiene a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención:



OBJETIVO

Identificar el cumplimiento de los atributos del servicio en los momentos de verdad del ciclo de atención a la ciudadanía, en los diferentes canales de atención de la Agencia Atenea y establecer oportunidades de mejora.

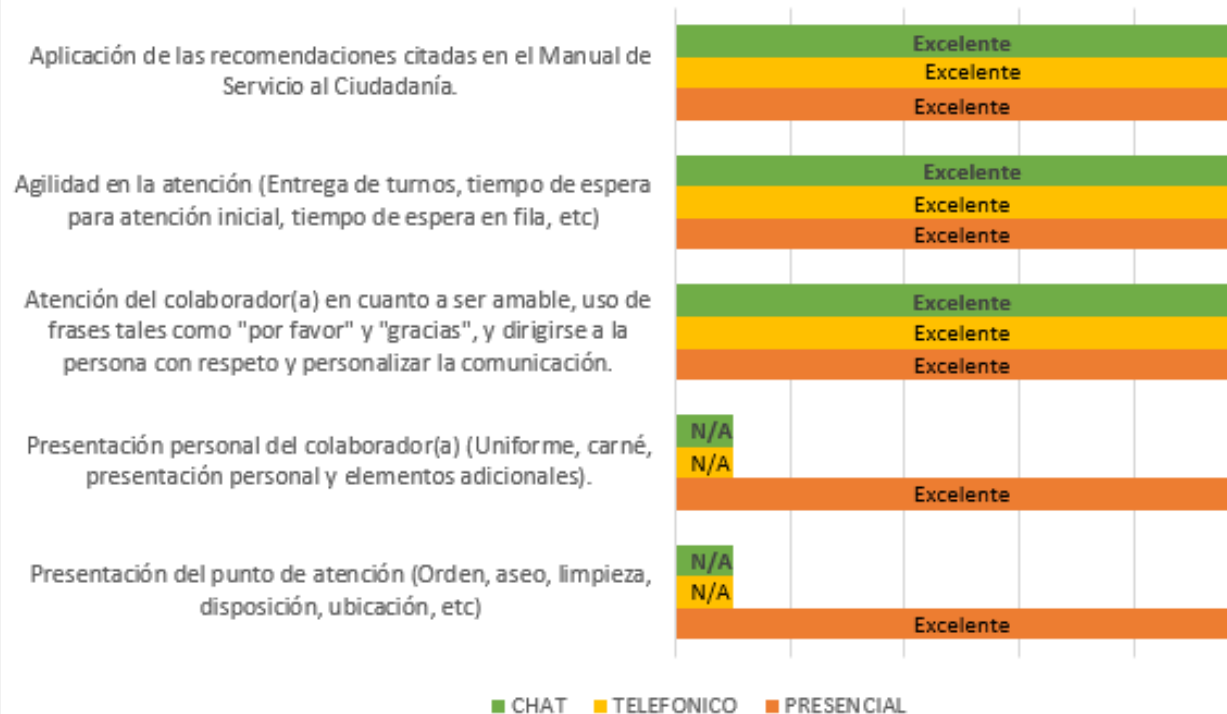
CANALES DE ATENCIÓN PARA LA APLICACIÓN

El cliente incognito fue aplicado en los canales de atención presencial y telefónico, en el periodo del reporte.

CICLO DEL SERVICIO EVALUADO Y OTROS

- Contacto inicial
- Desarrollo del servicio
- Finalización del servicio
- Accesibilidad o espacio físico
- Herramientas
- Observaciones generales

CONTACTO INICIAL

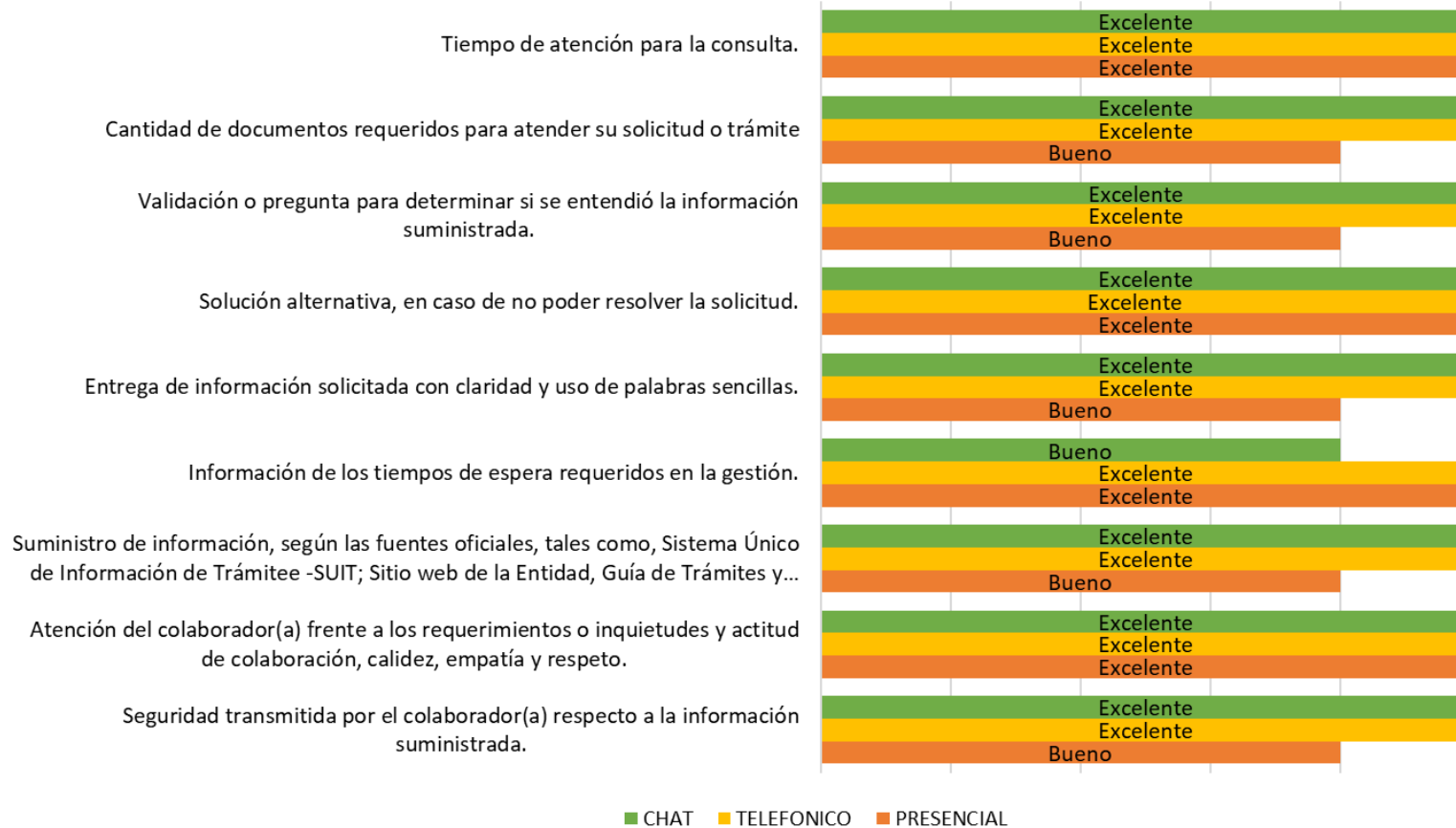


Los siguientes son los resultados por canal, para los ítems de “**contacto inicial**”:

- Presencial: 100%
- Telefónico: 100%
- Chat: 100%

Fuente: Formatos Cliente Incógnito– I Cuatrimestre 2024

DESARROLLO DEL SERVICIO

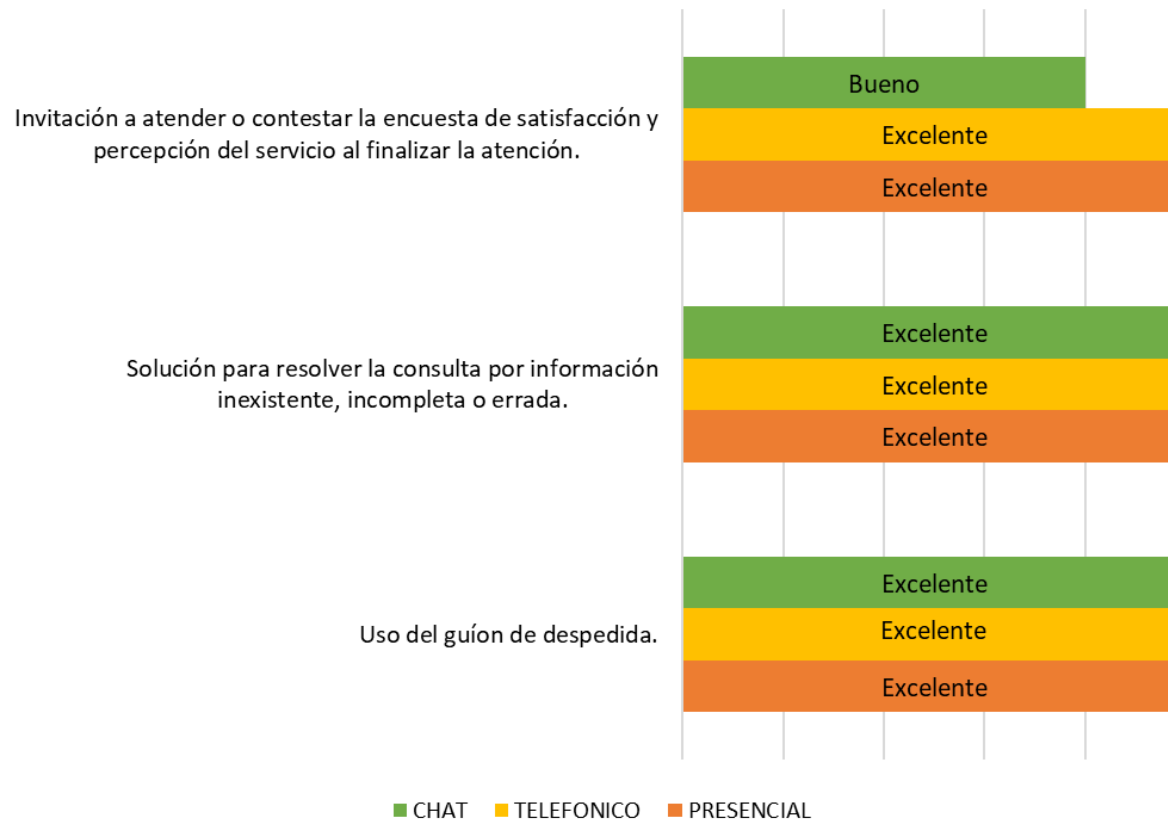


Los siguientes son los resultados por canal, para los ítems de “**desarrollo del servicio**”:

- Presencial: 89%
- Telefónico: 100%
- Chat: 98%

Fuente: Formatos Cliente Incógnito– I Cuatrimestre 2024

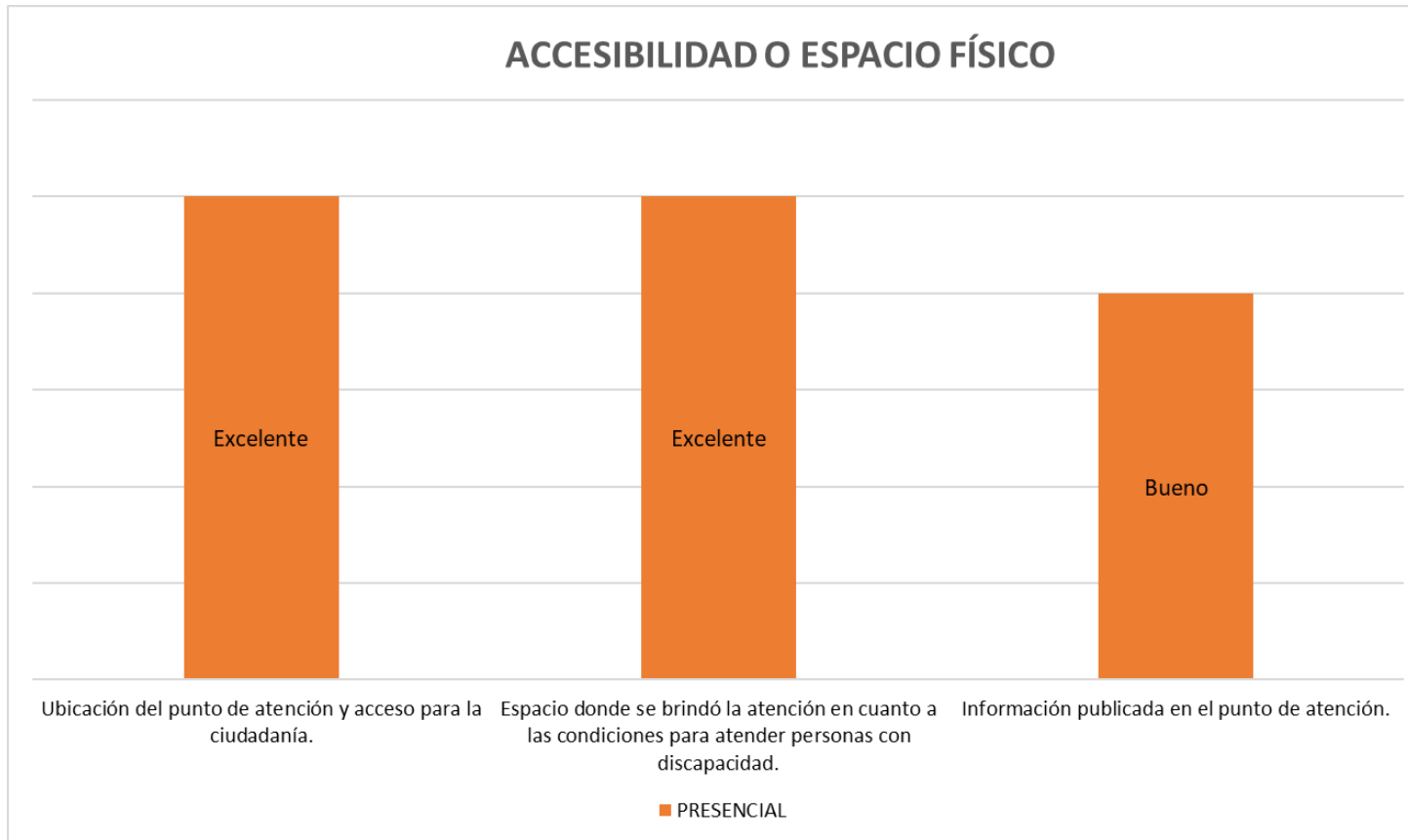
FINALIZACIÓN DEL SERVICIO



Los siguientes son los resultados por canal, para los ítems de “**finalización del servicio**”:

- Presencial: 100%
- Telefónico: 100%
- Chat: 93%

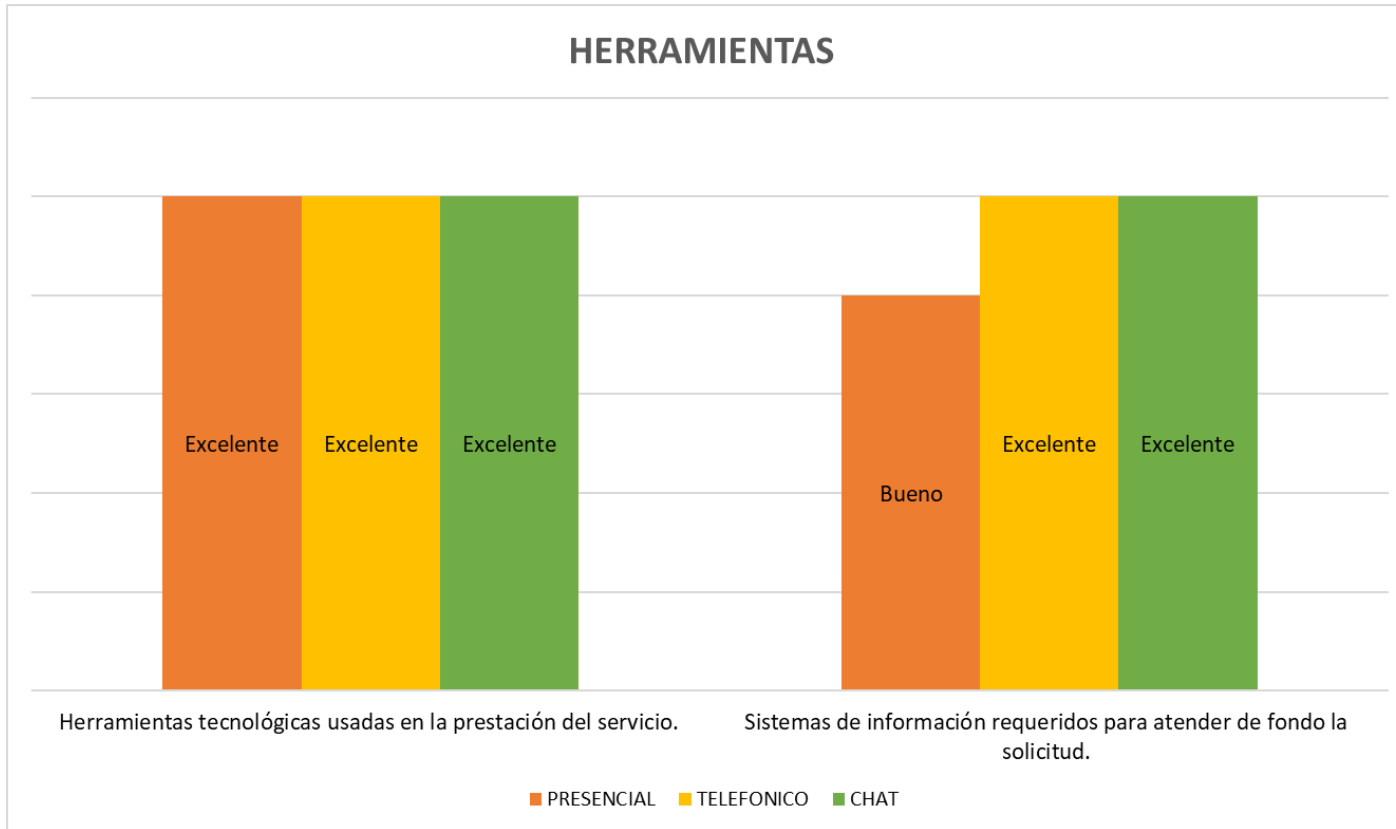
Fuente: Formatos Cliente Incógnito– I Cuatrimestre 2024



Para los ítems de “**accesibilidad o espacio físico**”, los siguientes son los resultados por canal:

- Presencial: 93%

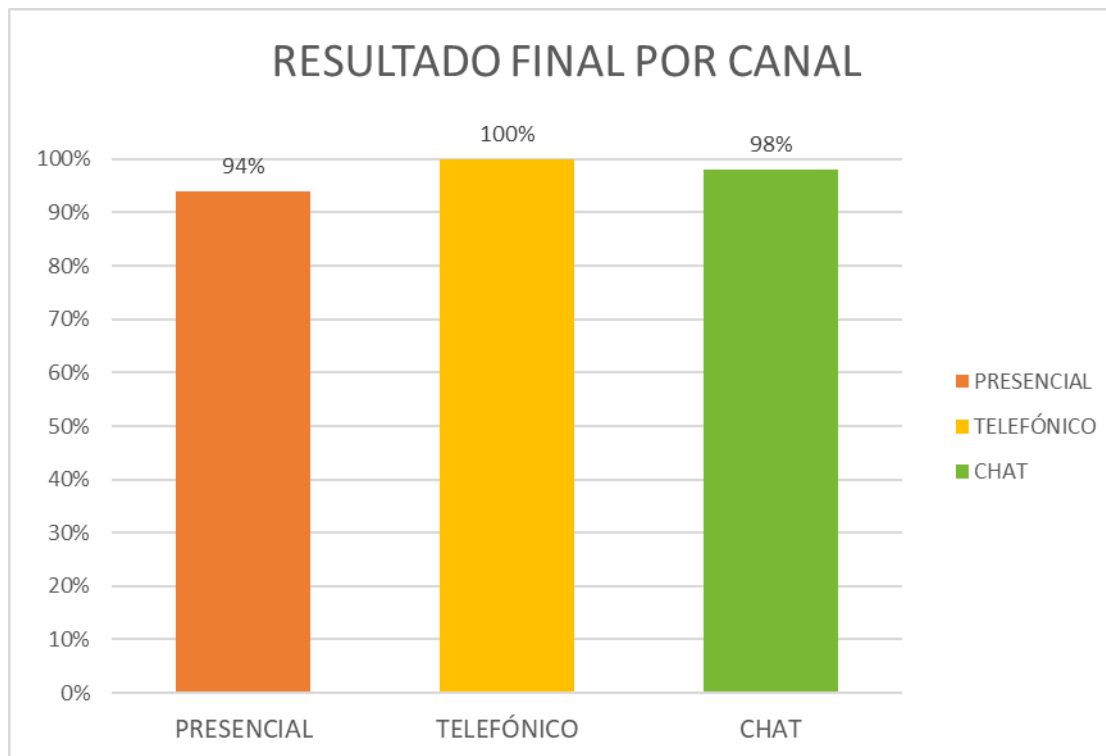
Fuente: Formatos Cliente Incógnito– I Cuatrimestre 2024



Fuente: Formatos Cliente Incógnito– I Cuatrimestre 2024

Para los ítems de **“herramientas”**, los siguientes son los resultados por canal:

- Presencial: 90%
- Telefónico: 100%
- Chat: 100%



Fuente: Formatos Cliente Incógnito – I Cuatrimestre 2024

Teniendo en cuenta la ponderación de los criterios evaluados, los siguientes son los resultados por canal:

- Presencial: 94%
- Telefónico: 100%
- Chat: 98 %

DEBILIDADES	No se aplica la pregunta “la información suministrada ha sido clara” para determinar el cumplimiento del atributo
OPORTUNIDADES	Apropiar los protocolos de Atención en los diferentes canales de atención. Utilizar las páginas de apoyo para resolver la solicitud del ciudadano
FORTALEZAS	El punto de atención esta adecuado para ofrecer una atención adecuada a la ciudadanía. La presentación personal de los colaboradores. Uso de guiones. Tiempos de atención. Atributos de servicio como diligencia, coherencia, oportunidad, claridad en la atención.
AMENAZAS	Falta de oportunidad en la información compartida por otras áreas apoyo a la gestión de servicio a la ciudadanía No tener la base de datos de apoyo de sostenimiento actualizada por el área misional No tener actualizado el manual operativo de las convocatorias.

OBJETIVO

Identificar la percepción y el nivel de satisfacción del servicio brindado a la ciudadanía en los diferentes canales de atención de la Agencia Atenea, para establecer oportunidades de mejora.

CANALES DE ATENCIÓN PARA LA APLICACIÓN

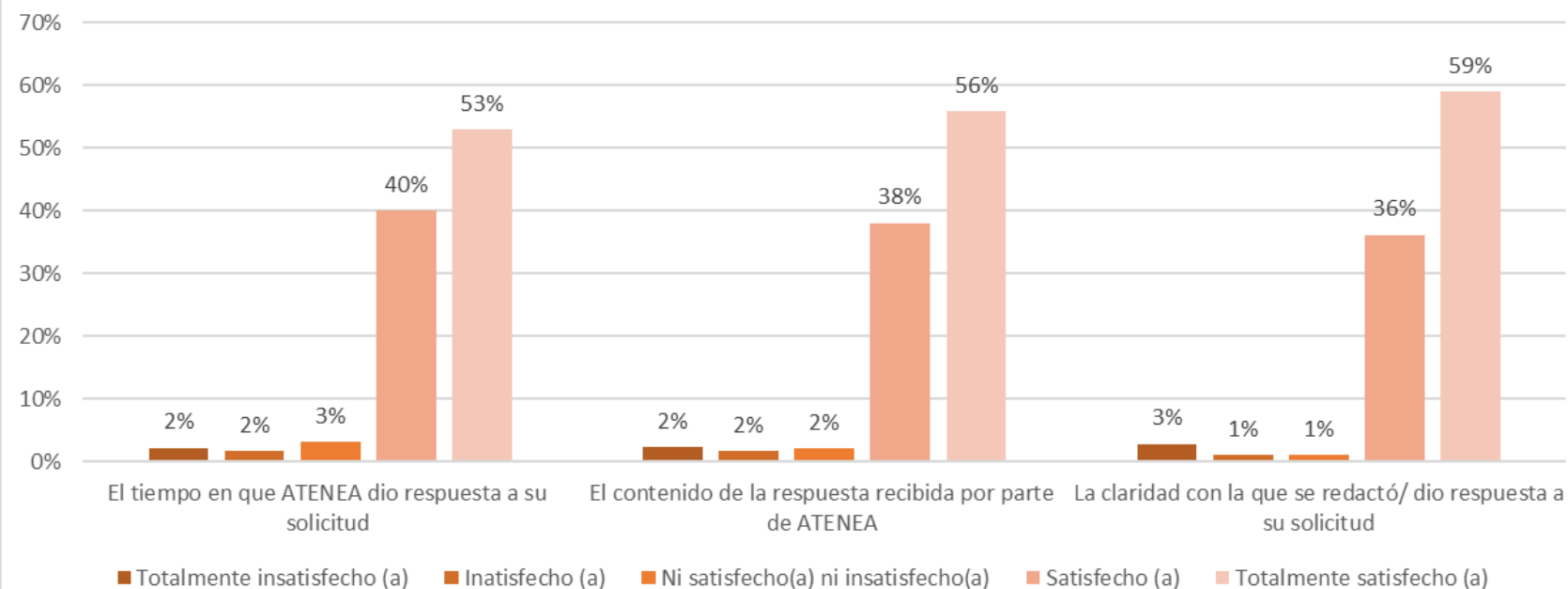
El cliente incognito fue aplicado en los canales de atención presencial y telefónico, Chat y Videollamada en el periodo del reporte.

CICLO DEL SERVICIO EVALUADO Y OTROS

- Evaluación atención prestada
- Nivel de satisfacción atención prestada

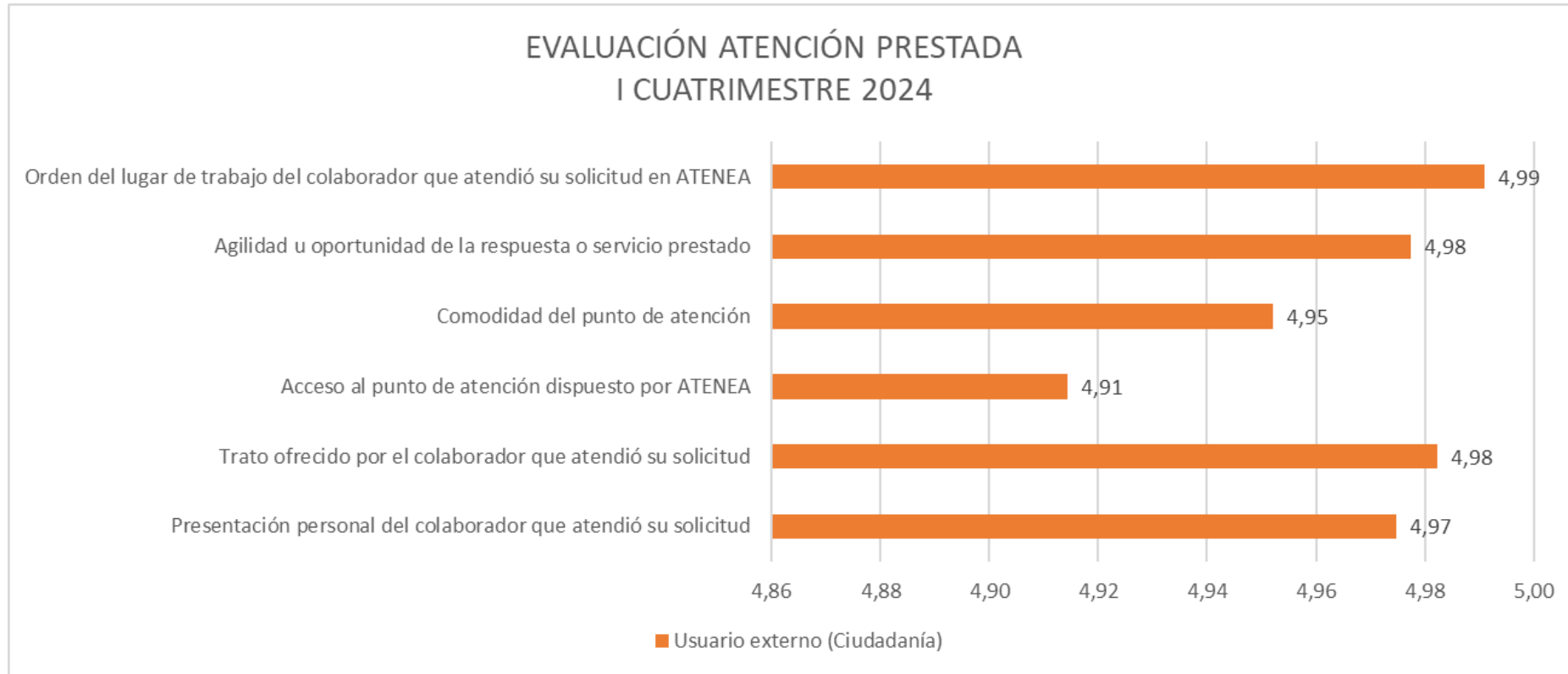
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN CANAL PRESENCIAL

NIVEL DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN PRESTADA I CUATRIMESTRE 2024



De las atenciones realizadas en el primer cuatrimestre de 2024, 956 ciudadanos contestaron la encuesta de satisfacción en el canal presencial.

Fuente: Base de datos reporte Forms - Encuesta de Satisfacción y Percepción
I Cuatrimestre 2024



Fuente: Base de datos reporte Forms - Encuesta de Satisfacción y Percepción
I Cuatrimestre 2024

El resultado promedio de la evaluación ciudadana fue de 4,97, equivalente a un nivel de atención sobresaliente.

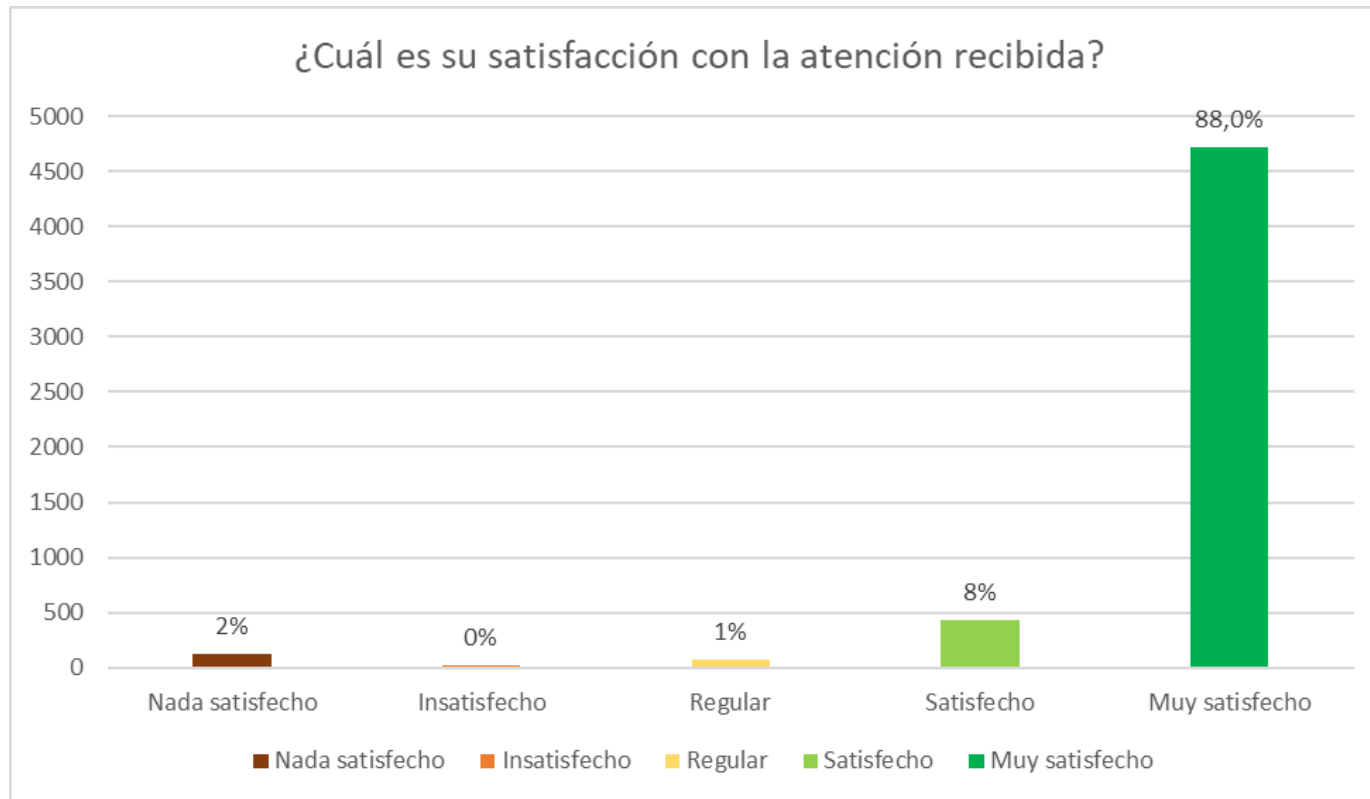
Resultado - Encuesta de Satisfacción y Percepción



Como resultado de la aplicación de la encuesta en el primer cuatrimestre la percepción y el nivel de satisfacción del ciudadano frente a la atención prestada en el canal presencial fue del **94%**.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN CANAL TELEFÓNICO

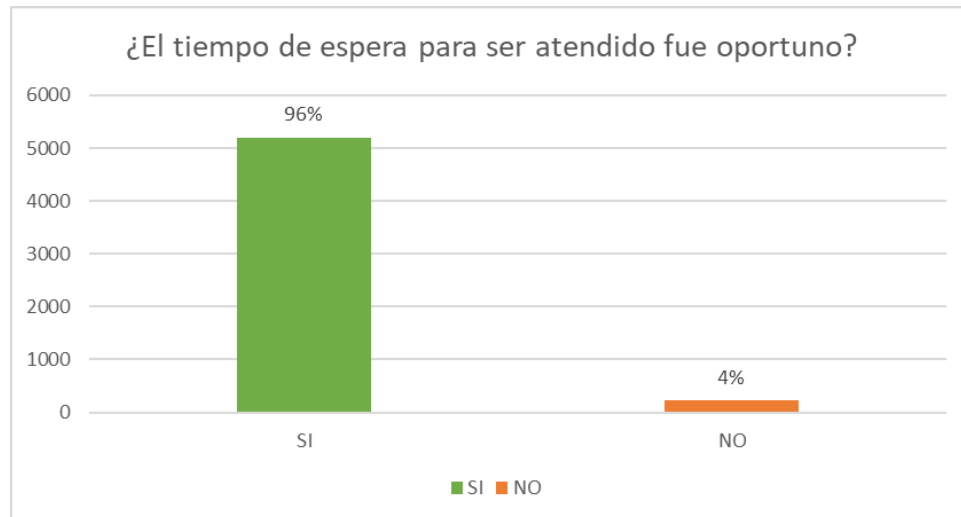
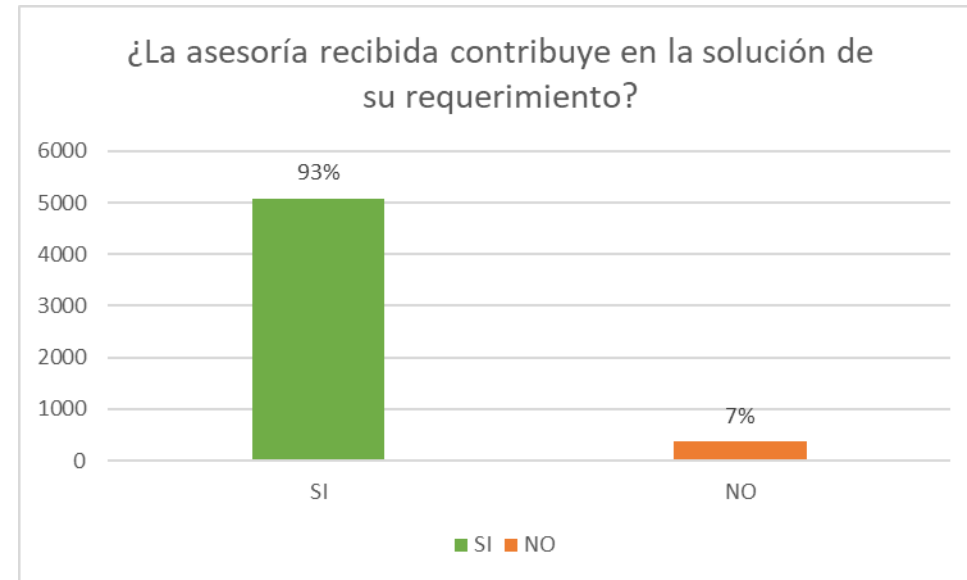
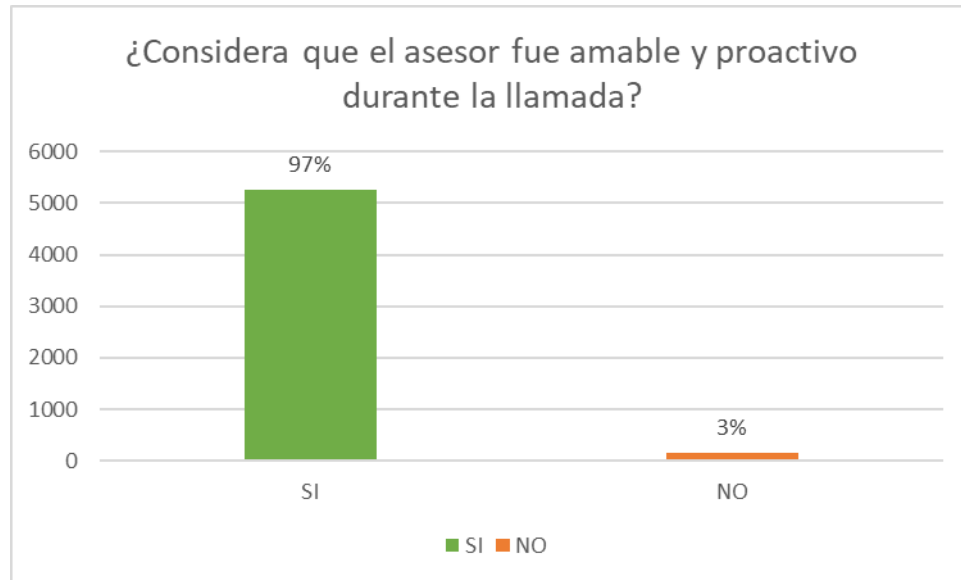
Resultado - Nivel de satisfacción atención prestada



Fuente: Base de datos reporte IUContac BPM Consulting - Encuesta de Satisfacción y Percepción
I Cuatrimestre 2024

De las atenciones realizadas en el primer cuatrimestre de 2024, 5.369 ciudadanos contestaron la encuesta de satisfacción en el canal telefónico.

El 95,9% de los encuestados indicaron que estuvieron satisfechos y totalmente satisfechos con la atención prestada.



Fuente: Base de datos reporte IUContac BPM Consulting - Encuesta de Satisfacción y Percepción
I Cuatrimestre 2024

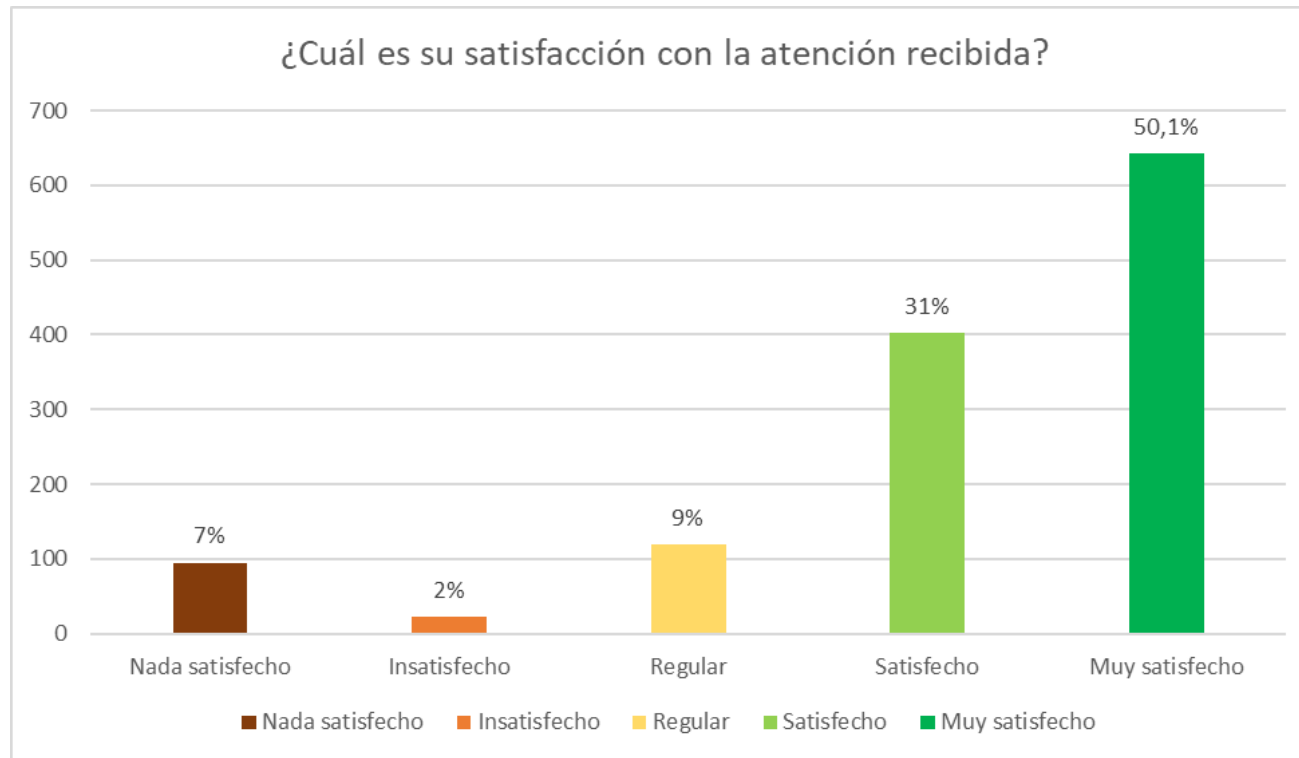
Resultado – Encuesta de Satisfacción y Percepción



Como resultado de la aplicación de la encuesta en el primer cuatrimestre, la percepción y el nivel de satisfacción del ciudadano frente a la atención prestada en el canal telefónico fue del **95,3%**.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN CANAL CHAT Y VIDEOLLAMADA EN LENGUA DE SEÑAS

Resultado - Nivel de satisfacción atención prestada

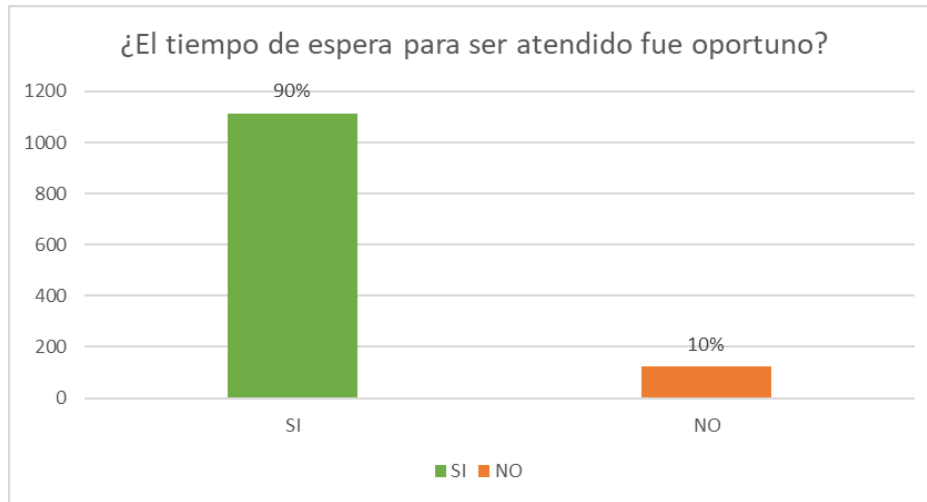
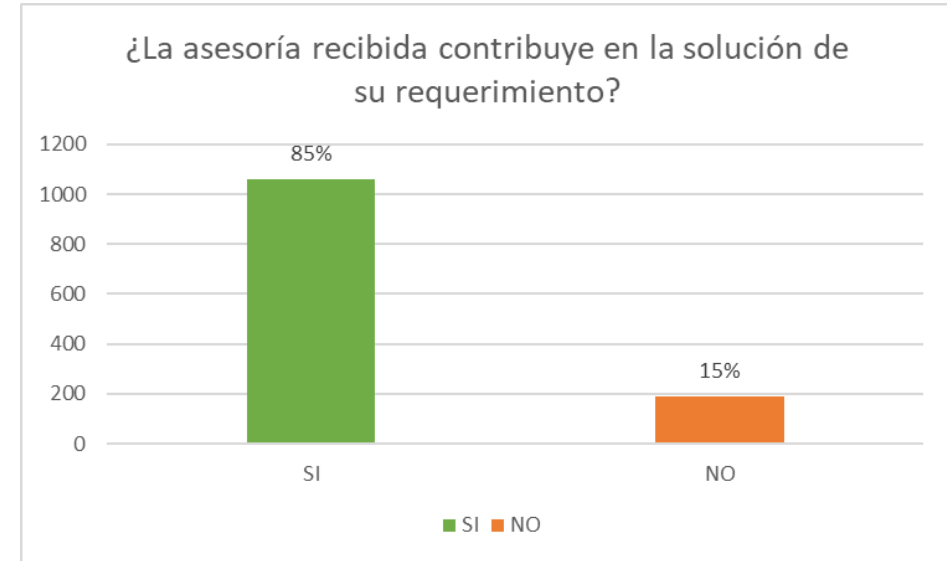
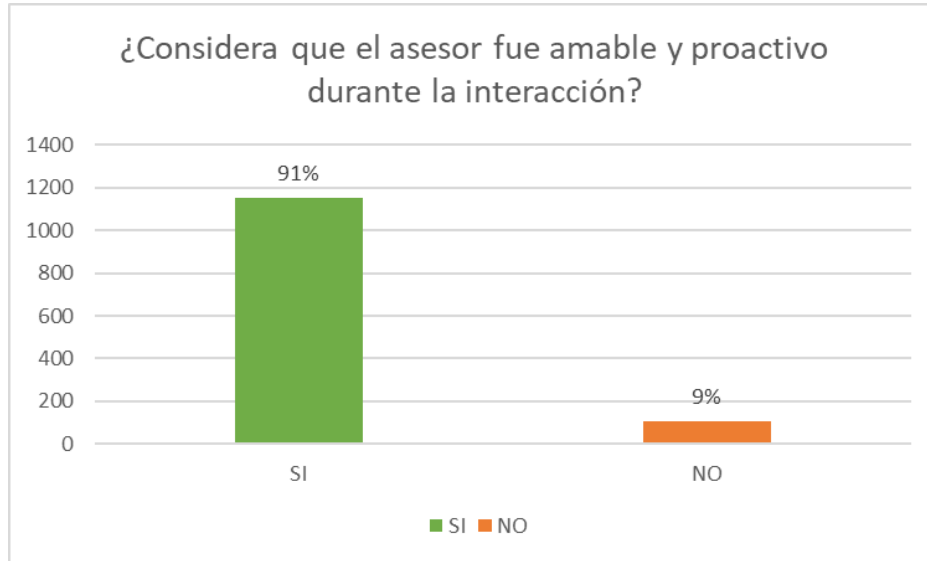


De las atenciones realizadas en el primer cuatrimestre de 2024, 1.280 ciudadanos contestaron la encuesta de satisfacción en los canales de chat y videollamada en lengua de señas.

Fuente: Base de datos reporte IUContac BPM Consulting - Encuesta de Satisfacción y Percepción
I Cuatrimestre 2024

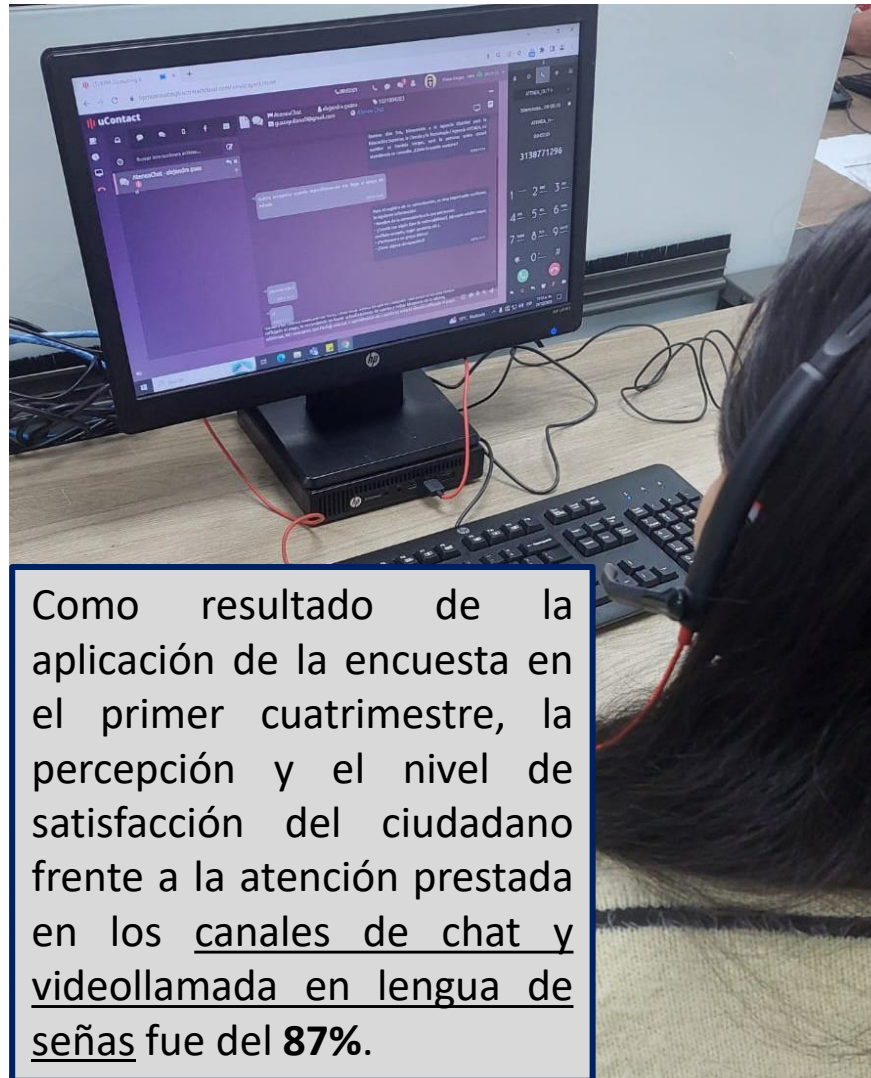
El 81,1% de los encuestados indicaron que estuvieron satisfechos y totalmente satisfechos con la atención prestada.

Resultado - Evaluación atención prestada



Fuente: Base de datos reporte IUContac BPM Consulting - Encuesta de Satisfacción y Percepción
I Cuatrimestre 2024

Resultado – Encuesta de Satisfacción y Percepción



Como resultado de la aplicación de la encuesta en el primer cuatrimestre, la percepción y el nivel de satisfacción del ciudadano frente a la atención prestada en los canales de chat y videollamada en lengua de señas fue del **87%**.



ATENEA

AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN
SUPERIOR LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA



@agenciaateneabog



@agenciaateneabogota



@agenciaateneabogota



@agenciaateneabogota



@AteneaBogota



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

