

	INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Código: GSC – FR -3
		Versión 01
		Página 1 de 8

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

**PERIODO INFORMADO
OCTUBRE - NOVIEMBRE
2024**

**PAOLA ANDREA CAÑAVERAL ZAPATA
LÍDER DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA

 **+(57) (604) 540 90 40 / 01 8000 413522**

Edificio Estación Medellín - Ferrocarril de Antioquia
Carrera 52 n° 43 - 31, Oficinas 204 y 205, Medellín, Antioquia

www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co



Fundación **epm**



	INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Código: GSC– FR –3
		Versión 01
		Página 2 de 8

1. Introducción

Con el ánimo de mejorar continuamente, la Corporación Gilberto Echeverri Mejía implementa una encuesta de satisfacción permanente que tiene como fin conocer la percepción de los usuarios que son atendidos a través de los diferentes canales de atención y así identificar los motivos de satisfacción e insatisfacción de los usuarios frente a la atención recibida.

La encuesta realizada corresponde a usuarios (beneficiario, tutor, institución de educación superior, ciudadano, estudiante semestre cero), que se contactaron con la entidad a través de los diferentes canales de atención que se describe a continuación:

- Correo electrónico: contacto@corporaciongilbertocheverri.gov.co
- Punto de atención al ciudadano: Carrera 52 n° 43 – 31, oficinas 204 y 205, (antigua estación del ferrocarril de antioquia, sector alpujarra).
- Formulario P.Q.R.S.D: [Cómo diligenciar mi PQRS - Corporación Gilberto Echeverri Mejía \(corporaciongilbertocheverri.gov.co\)](http://Cómo_diligenciar_mi_PQRS_-_Corporación_Gilberto_Echeverri_Mejía_(corporaciongilbertocheverri.gov.co))
- Línea telefónica: +57 604 540 90 40 - 01 8000 413522
- Redes sociales:
Facebook: Corporaciongilbertocheverrimejia
Twitter: Corpogilbertoem
Instagram: Corpogilbertoem
- Chat en línea: www.corporaciongilbertocheverri.gov.co
- Atención virtual - Teams: [Corporación Gilberto Echeverri Mejía \(office365.com\)](https://Corporación_Gilberto_Echeverri_Mejía_(office365.com))

2. Objetivos

- Conocer la percepción que tiene el usuario frente al servicios que presta la Corporación Gilberto Echeverri Mejía mediante los diferentes canales de atención.
- Identificar los aspectos a mejorar con el fin de fortalecer la atención al ciudadano.
- Reconocer la efectividad de la atención prestada.

	INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Código: GSC- FR -3
		Versión 01
		Página 3 de 8

3. Encuesta de Satisfacción

Link encuesta de satisfacción: <https://forms.office.com/r/NPHxztV9uB>

La encuesta de satisfacción está compuesta por las siguientes preguntas:

1. Nombre completo y número de documento.
2. Municipio de residencia.
3. Número de contacto y correo electrónico.
4. ¿Cuéntanos cuál fue el motivo de tu contacto con nosotros? Tu inquietud fue sobre:
 - Inscripción y convocatoria
 - Matrícula
 - Sostenimiento
 - Legalización
 - Renovación
 - Trámites y solicitudes
 - Servicio social
 - Eventos
 - Actividades de acompañamiento (talleres)
 - Actualización de datos y plataforma
 - Semestre cero
 - Créditos condonable.
5. ¿Por cuál de nuestros canales de servicio al ciudadano te atendimos?
 - Correo electrónico
 - Línea telefónica
 - Chat de la página web
 - Facebook
 - Twitter
 - Instagram
 - Presencial
 - Sistema de atención por TEAMS
6. Con la atención recibida, ¿resolvimos tu inquietud?
 - Sí
 - NO
7. Si tu respuesta fue NO, ayúdanos a mejorar y cuéntanos ¿qué paso?
8. ¿Cómo calificarías el servicio y la amabilidad en la atención que recibiste?

+ (57) (604) 540 90 40 / 01 8000 413522

Edificio Estación Medellín - Ferrocarril de Antioquia
Carrera 52 n° 43 - 31, Oficinas 204 y 205, Medellín, Antioquia

www.corporaciongilbertocheverri.gov.co



Fundación epm



	INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Código: GSC – FR -3
		Versión 01
		Página 4 de 8

- Muy bueno
- Bueno
- Aceptable
- Malo
- Muy malo

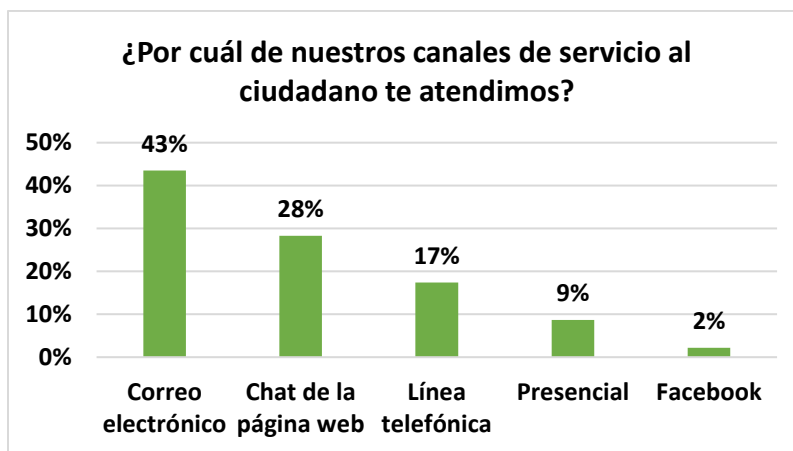
9. En una escala de 1 a 5 (donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno) ¿Cómo calificas la atención recibida?
10. Nos encantaría conocer tus propuestas para prestar un mejor servicio. ¡Tu opinión es fundamental, te leemos!

4. Resultados De La Encuesta De Satisfacción.

Durante el tercer trimestre del 2024 la Corporación Gilberto Echeverri Mejía recibió respuesta de 46 usuarios que fueron atendidos por los diferentes medios de atención.

¿Cuéntanos cuál fue el principal motivo de tu contacto con nosotros? Tu inquietud fue sobre:	Total General	Porcentaje
Inscripción y convocatoria	12	26%
Actividades de acompañamiento (talleres)	8	17%
Sostenimiento	8	17%
Renovación	4	9%
Trámites y solicitudes	4	9%
Matrícula	3	7%
Servicio social	3	7%
Semestre cero	2	4%
Créditos condonables	1	2%
Legalización	1	2%
Total general	46	100%

De acuerdo con el resultado, la consulta con mayor porcentaje fue Inscripción y convocatoria con 26% dado que en el este trimestre la Corporación realizó convocatoria de becas del Fondo de Becas Superé – Envigado.



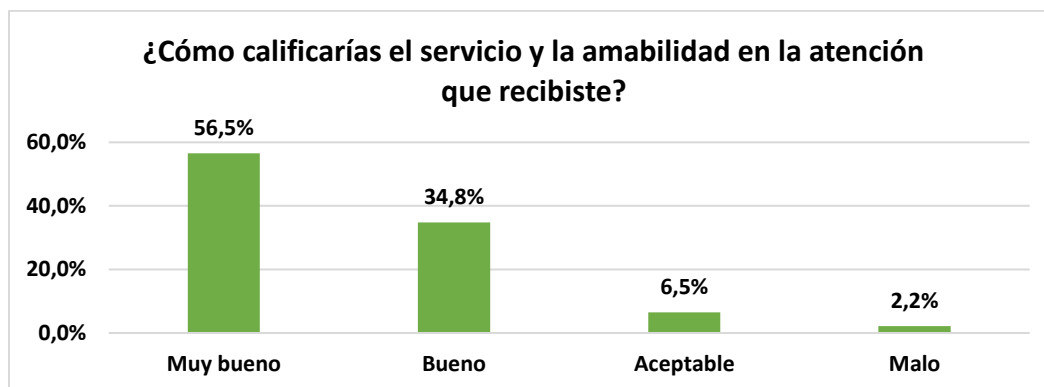
El correo electrónico es el medio de atención más utilizado por los usuarios con un 43%, seguido de chat de la página web con 28%, los de más baja participación son teléfono con 17%, presencial 9%, y Facebook con un 2%.



El 91% de los usuarios informan que las inquietudes fueron resueltas, el 9% informa que no.

Si tu respuesta fue NO, ayúdanos a mejorar y cuéntanos ¿qué paso? (Algunas respuestas de las personas que contestaron).

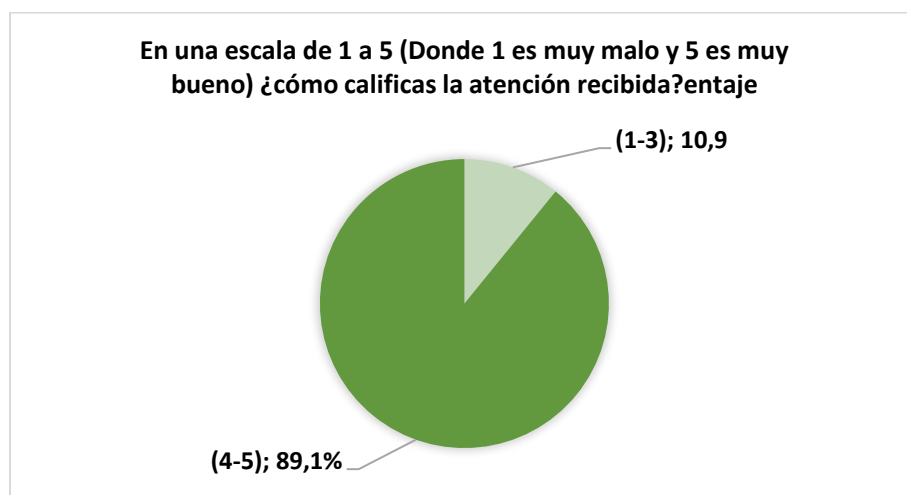
- “Necesitaba una carta para poder realizar las horas sociales y me dicen que me contactará por el correo electrónico, ocho días después vuelvo a preguntar y me dicen que el medio de atención por el correo está malo. Por lo cual fue un tiempo muerto en qué no sabía acerca de la inquietud. Además, me envían un tik tok que pareciese ser para otra persona en medio de lo que es un canal de atención.”.
- “Mi deseo era inscribirme para los talleres de primeros auxilios veterinarios, pero fue imposible recibir respuesta”.
- “Me gustaría recibir más información sobre las becas y cómo puedo adquirir una”.
- “Necesito saber sobre el semestre cero o medias becas para el año 2025”.



El 56,5% de los usuarios informan que el servicio y la amabilidad recibida por parte de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía es muy bueno, el 34,8% informa que es bueno, el 6,5% aceptable y el 2,2% malo.

	INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Código: GSC– FR –3
		Versión 01
		Página 7 de 8

En una escala de 1 a 5 (donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno) ¿Cómo calificas la atención recibida?



El 89,9 % de los usuarios informan que la atención recibida es muy buena y el 10,9% (entre 1 y 3) que es muy malo.

Nos encantaría conocer tus propuestas para prestar un mejor servicio. ¡Tu opinión es fundamental, te leemos! (Algunas respuestas de las personas que contestaron).

- “Agradecido con la corporación y pues todo muy bueno”
- “Excelente atención por parte de la señora Marisol, siempre es muy dispuesta y amable”
- “Responder los correos más rápido”
- “Una sugerencia podría ser que tuvieran muy presente las fechas para renovar y avisarle con anticipación a cada estudiante”
- “Creo que por mejorar no tanto, más bien felicitarlos por brindarles la oportunidad de poder continuar con los estudios superiores a quienes desde hace mucho queríamos, pero como en muchas familias colombianas de bajos recursos económicos no podíamos. De verdad muchas gracias y bendiciones.”
- “No puedo quejarme de la atención prestada, siempre estuvieron pendientes. Sólo gracias por todo”
- “Dar respuesta a las solicitudes o al menos informar las causas del rechazó de la solicitud, muchas gracias”
- “no hay nada por mejorar la atención hasta el momento es muy buena y explican muy bien”
- “Se da repuesta por parte de la corporación de manera rápida, dando solución a todas las dudas.”
- “Todavía estoy esperando a ver qué talleres se hacen en el mes de noviembre”
- “Podrías enviar los links de las redes sociales eso ayuda para seguirlos”.

	INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Código: GSC- FR -3
		Versión 01
		Página 8 de 8

5. Conclusiones

- Resaltar que el 91% de los usuarios encuestados indicaron que sus inquietudes fueron resueltas satisfactoriamente. Además, la calificación sobre la atención recibida fue positiva, con un 89,9%, calificando la atención como "muy buena". Esto refleja un nivel general de satisfacción alto, lo que sugiere que la Corporación Gilberto Echeverri Mejía está cumpliendo adecuadamente con las expectativas de la mayoría de sus usuarios.
- Periódicamente se le hace seguimiento a los resultados de las encuestas de los usuarios que informan que no se le dio respuesta a la inquietud presentada, validando en los diferentes canales de atención y se evidenció que se le dio trámite a cada uno de los usuarios.
- Realizar campañas para dar a conocer a los usuarios los diferentes medios de atención con los cuales cuenta la Corporación, y así potenciar el uso de estas.
- Procurar la mejora continua en los procesos de atención al ciudadano y así aumentar la satisfacción de los usuarios.
- El presente informe se hace con corte al 29 de noviembre, dado que se debe dar cumplimiento al Plan de Acción, de acuerdo con las fechas establecidas por el área de Planeación.