INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

PERIODO INFORMADO
ENERO - JUNIO
2023

PAOLA ANDREA CAÑAVERAL ZAPATA
LÍDER DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA

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@corporaciongilbertoecheverri.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 (corporaciongilbertoecheverri.gov.co)
- Línea telefónica: +57 604 540 90 40 - 01 8000 413522
- Redes sociales:
  Facebook: Corporaciongilbertoecheverrimejia
  Twitter: Corpogilbertoem
  Instagram: Corpogilbertoem
- Chat en línea: www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co
- Sistema de atención por turnos-Teams: 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.

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?

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

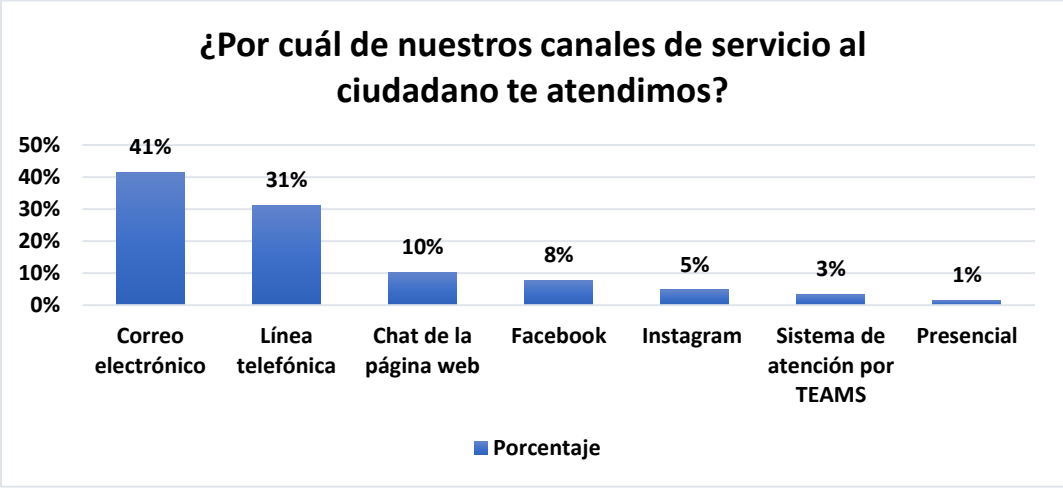
9. Nos encantaría conocer tus propuestas para prestar un mejor servicio. ¡Tu opinión es fundamental, te leemos!

4. Resultados De La Encuesta De Satisfacción.

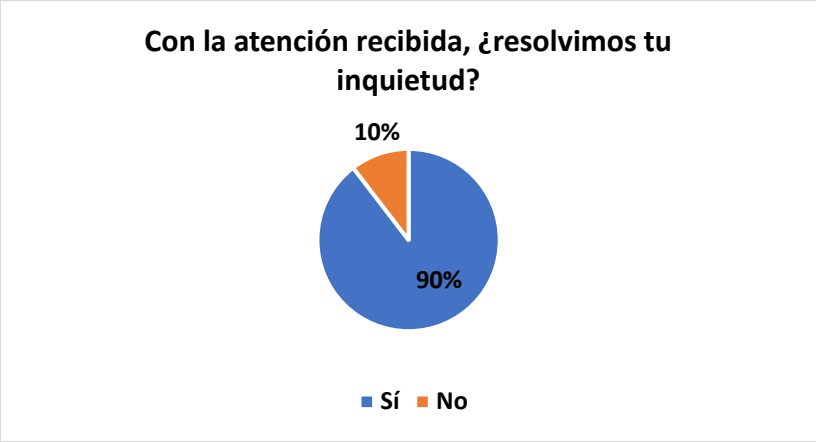
Durante el primer semestre del 2023 la Corporación Gilberto Echeverri Mejía recibió 336 respuestas de los usuarios atendidos por los diferentes medios de atención.

¿Cuéntanos cuál fue el motivo de tu contacto con nosotros? Tu inquietud fue sobre:	Total General	Porcentaje
Renovación	74	22%
Actividades de acompañamiento (talleres)	64	19%
Sostenimiento	49	15%
Inscripción y convocatoria	46	14%
Legalización	33	10%
Trámites y solicitudes	21	6%
Servicio social	16	5%
Actualización de datos y plataforma	10	3%
Matrícula	9	3%
Créditos Condonables	7	2%
Semestre cero	6	2%
Eventos	1	0%
Total General	**336**	**100%**

De acuerdo con el resultado, la consulta con mayor porcentaje fue renovación con 22%, dado que en el primer semestre la Corporación realiza el trámite de renovación de los fondos y programas financiación.



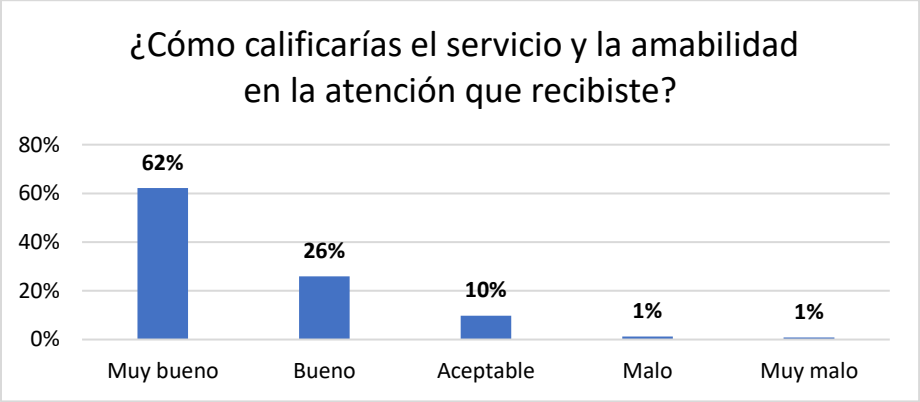
El correo electrónico es el medio de atención más utilizado por los usuarios con un 41%, seguido de la línea telefónica con un 31%, los de más baja participación son chat de la página web 10%, Facebook 8%, Instagram y Sistema de atención por turnos con un 3% y presencial con un 1%.



El 90% de los usuarios informan que las inquietudes fueron resueltas, el 10% informa que no.

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

- "espero por favor que en cuanto llegue más información sobre las becas a mejores bachilleres me lo hagan saber, necesito más información ya que creo que aplico para aquello, les agradecería. De verdad quiero estudiar con esta oportunidad"
- "Escribí un correo pidiendo el favor de enviarme unos datos que me pide la corporación, los cuales describí cuales eran en respectivo correo para realizar o terminar la renovación y aún no me han respondido".
- "No fue posible realizar un cambio de carrera en la Iu Digital De Antioquia en la facultad de administración."
- "No me habilitaron la plataforma para renovar matricula con la UNAD".
- "No pude asistir a los talleres de acompañamiento y me gustaría saber cuáles son las próximas fechas."
- "Necesito saber dónde debo subir los documentos para la legalización de la beca mejores bachilleres."
- "Desea saber cómo puedo cumplir con el requisito de participar en los talleres, debido a que no pue.do asistir a ellos de manera presencial si no virtual."
- "Tengo una inquietud sobre las ayudas que brindan y cada cuánto llega esa ayuda"
- "Necesito saber si puedo participar de las actividades virtuales que realice la Corporación."
- "No tengo claro, sí debo pagar horas o ya están validadas."



El 62% de los usuarios informan que el servicio y la amabilidad recibida por parte de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía es muy bueno, el 26% informa que es bueno, el 1% aceptable, y el 1% que es malo.

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

- "Muy buen servicio, y me gustó mucho porque la atención fue telefónica"
- "Excelente corporación todo el personal muy humanitario y atento"
- "Realmente me parece qué hay muy buenos canales de comunicación con la corporación, dan respuesta rápida a las inquietudes y se realiza de forma muy ágil."
- "Manejan un excelente servicio al usuario, en el cual nos ayudan a resolver nuestras dudas, muchas gracias Corporación"
- "Tienen una excelente atención, muy contenta y agradecida por la oportunidad que tengo gracias a Dios y la Corporación"
- "Al momento de cada una de mis llamadas, son muy presto a cada una de lo solicitado"
- "Que puedan brindar una respuesta más inmediata a las inquietudes de las personas"
- "Es que sea más rápido el servicio y respondiendo con más claridad nuestras inquietudes"
- "Las actividades de acompañamiento de las cuales se solicitan mínimo 2 para la renovación, deberían ser virtuales, pues la modalidad presencial presenta un gran inconveniente para personas que trabajamos por cuestiones de tiempo."
- "propongo que se publiquen las fechas de los talleres con Anticipación si quiera 15 días de anterioridad y tratar de contactarnos por correo electrónico cuando van a venir a dicho municipio"
- "La verdad, siempre recibo con pertinencia y satisfacción respuesta a mis inquietudes. Me parece que el servicio es muy eficiente y amable."
- "Muchas gracias. Por todo. Les agradezco. Ojalá den mejor tiempo por el correo."
- "Mayor difusión de los canales de atención y actualizar la información."

5. Conclusiones

- Resaltar que el 90% de los usuarios encuestados informan que la Corporación Gilberto Echeverri Mejía resolvió la duda o inquietud presentada.

- De los 336 usuarios encuestados 62 manifiestan que el servicio y amabilidad en la atención recibida en muy buena.

- 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.