INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

PERIODO INFORMADO
ENERO - JUNIO
2024

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
- Celular: +57 3146421096
- Redes sociales:
  Facebook: Corporaciongilbertoecheverrimejia
  Twitter: Corpogilbertoem
  Instagram: Corpogilbertoem
- Chat en línea: www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co
- Atención virtual - 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. En una escala de 1 a 5 (donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno) ¿Cómo calificas la atención recibida?

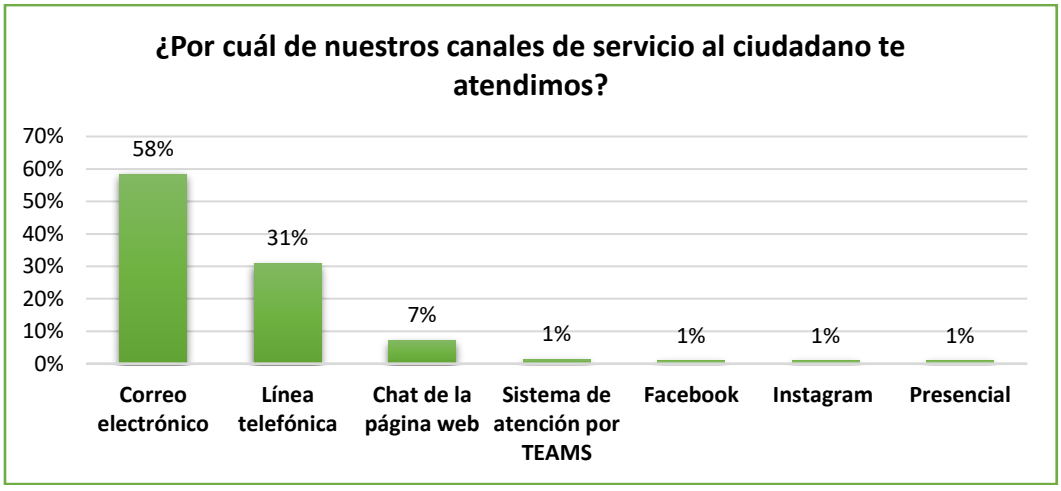
10. Nos encantaría conocer tus propuestas para prestar un mejor servicio. ¡Tu opinión es fundamental, te leemos!

4. Resultados De La Encuesta De Satisfacción.

Durante el primer semestre del 2024 la Corporación Gilberto Echeverri Mejía recibió 240 respuestas de los usuarios 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	65	27%
Sostenimiento	41	17%
Renovación	37	15%
Legalización	28	12%
Actividades de acompañamiento (talleres)	26	11%
Servicio social	14	6%
Trámites y solicitudes	11	5%
Matrícula	9	4%
Semestre cero	4	2%
Créditos condonables	3	1%
Actualización de datos y plataforma	2	1%
Total general	**240**	**100%**

De acuerdo con el resultado, la consulta con mayor porcentaje fue Inscripción y convocatoria con 27%, dado que en el primer semestre la Corporación tuvo convocatoria del fondo de Becas Regiones y del Sistema de Educación Superior de Antioquia- SESA.

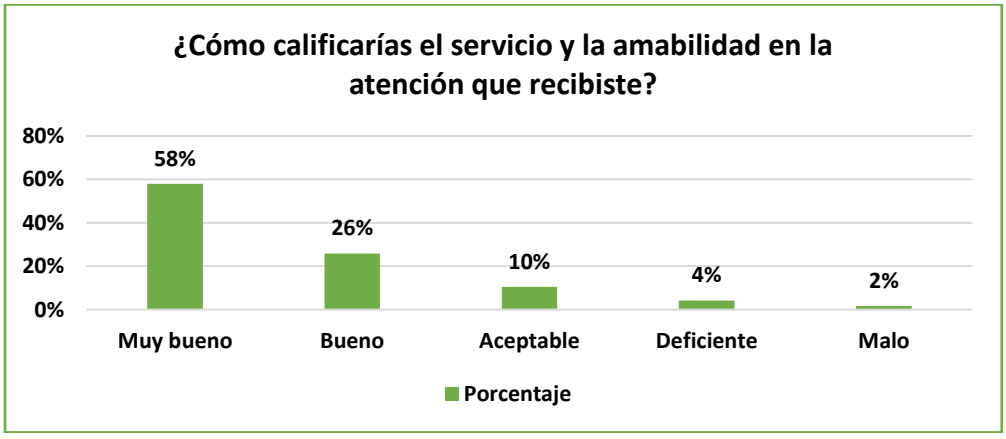


El correo electrónico es el medio de atención más utilizado por los usuarios con un 58%, seguido de la línea telefónica con un 31%, los de más baja participación son chat de la página web 7%, Facebook, presencial e Instagram con un 1%.

El 80% de los usuarios informan que las inquietudes fueron resueltas, el 20% informa que no.

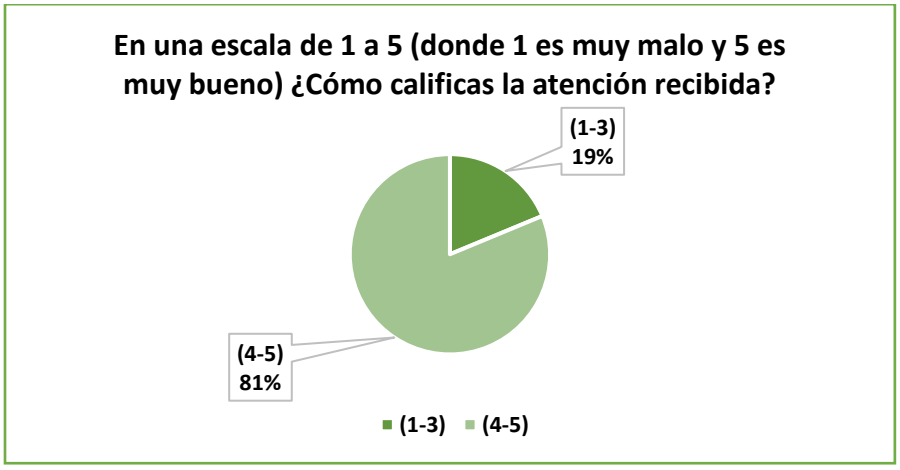
Si tu respuesta fue NO, ayúdanos a mejorar y cuéntanos ¿qué paso? (Algunas respuestas de las personas que contestaron).

- "Aún no he podido legalizar la beca por el tema los códigos".
- "El desconocimiento de la renovación de la beca Guarne Pa la U genera incertidumbre".
- "nunca me llego correo del curso al q me inscribí".
- "Poque quiero terminar mi carrera profesional y todavía no he podido iniciar por cuestiones económicas necesito una beca para lograr mis sueños y proyectos de hacer un posgrado en seguridad en el trabajo o licenciatura en pedagogía infantil".
- "No son claro de cuando comenzara el curso".
- "Me inscribí al curso de inglés y empezábamos el 5 de febrero y está es la hora que no nos han dicho cuando iniciamos".
- "Soy bachiller 2023 y no he recibido respuesta sobre la beca mejores bachilleres para poder continuar mis estudios de educación superior".
- "Ofrecen becas para estudiar cursos y diplomados con las universidades y no cumple".



El 58% 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 10% aceptable, el 4% que es deficiente y el 1% que es malo.

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



El 81% de los usuarios informan que la atención recibida es muy buena y el 19% (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).

- “Excelente la atención recibida por la señorita marido gracias, Dios le pague”
- “El servicio es muy bueno y efectivo, además resuelven las dudas en un periodo de tiempo muy corto”
- “mejorar las condiciones de accesibilidad y estímulos académicos en las diferentes zonas del territorio Antioqueño”
- “La verdad es que muy atenta y nos respondió a todos todas las dudas que había”
- “Deben tener claros los temas de fechas de inicio de los programas que ofrecen, por que ofrecen un programa con inicio en febrero y no dan información hasta marzo y la información que dan es de que no saben cuándo se va a dar inicio, deberían entonces ofrecer programas sin fecha de inicio.”
- “En general está muy bien el servicio nos recuerda constantemente la reunión nos atienden con amabilidad manejan un buen orden en la solución de las preguntas son pacientes y en general todo funciona muy bien”.
- “Gracias por tan buena atención se ve que el personal está enamorado de su profesión mil gracias, solo palabras de agradecimiento”.
- “Que porfa respondan más rápido para uno así mismo resolver la inquietud hacer la diligencia necesaria”.
- “La atención prestada ha sido excelente, sin embargo, será muy bueno que existiera la posibilidad de responder un poco más rápido los correos electrónicos”.

- “Visitar las regiones y municipios más seguido”.
- “No tengo nada qué decir es un servicio al cliente muy bueno y me ayudaron a despejar mis inquietudes lea agradezco mucho”.
- “La corporación desde un inicio se ha preocupado por brindar una atención oportuna”.
- “Tener un promedio al menos de cada cuánto hacen convocatorias para uno estar pendiente”.
- “Creó qué ninguna los medios de comunicación utilizados son eficientes”.

5. Conclusiones

- Se destaca que el 81% de los usuarios encuestados indicaron que la Corporación Gilberto Echeverri Mejía resolvió satisfactoriamente sus dudas o inquietudes.

- De los 240 usuarios encuestados 195 manifiestan que el servicio y amabilidad en la atención recibida en muy buena.

- Se realiza un seguimiento periódico de los resultados de las encuestas, enfocándose especialmente en aquellos usuarios que reportaron no haber recibido respuesta a sus inquietudes. Este seguimiento se lleva a cabo a través de diversos canales de atención, verificando que cada caso haya sido gestionado correctamente.

- Se implementarán campañas para informar a los usuarios sobre los diferentes medios de atención disponibles en la Corporación, con el objetivo de fomentar su uso y mejorar la accesibilidad.

- Se continuará mejorando los procesos de atención al ciudadano para incrementar la satisfacción de los usuarios.