INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

PERIODO INFORMADO
ENERO - MARZO
2025

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
- 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 oportunidades de mejora que permitan fortalecer la atención al ciudadano.
- Evaluar la efectividad del servicio brindado.

3. Encuesta de Satisfacción

Link encuesta de satisfacción: [Encuesta de satisfacción Corporación Gilberto Echeverri Mejía]

La encuesta de satisfacción está compuesta por las siguientes preguntas:

1. Número de documento de identidad.
2. Nombre Completo.
3. Selecciona la Subregión y Municipio de residencia.
4. Número de contacto y correo electrónico
5. ¿Cuéntanos cuál fue el principal 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.
    - Otra.
6. Si tu respuesta es Otra, agrega la descripción.
7. ¿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
8. Califique los canales de atención utilizados, del 1 al 5, donde 1 es muy malo y 5 es excelente.

9. Con la atención recibida, ¿resolvimos tu inquietud?
    - Sí
    - NO

10. Si tu respuesta fue NO, ayúdanos a mejorar y cuéntanos ¿qué paso?

11. ¿Cómo calificarías el servicio y la amabilidad en la atención que recibiste?
    - Muy bueno
    - Bueno
    - Aceptable
    - Malo
    - Deficiente

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

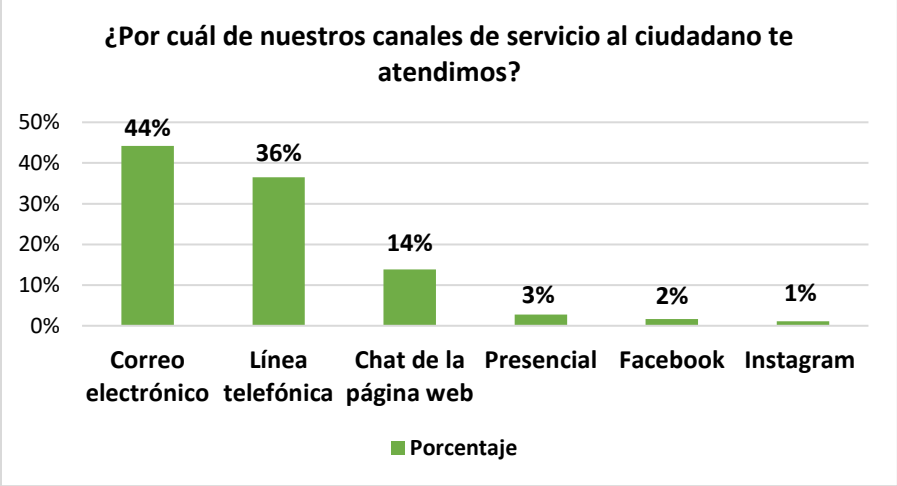
13. Nos encantaría conocer tus propuestas para prestar un mejor servicio. ¡Tu opinión es fundamental, te leemos!

4. Resultados De La Encuesta De Satisfacción.

Durante el primer trimestre del 2025 la Corporación Gilberto Echeverri Mejía recibió 181 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**
Renovación	45	25%
Sostenimiento	39	22%
Inscripción y convocatoria	34	19%
Legalización	15	8%
Trámites y solicitudes	11	6%
Actividades de acompañamiento (talleres)	10	6%
Actualización de datos y plataforma	7	4%
Matrícula	6	3%
Semestre cero	5	3%
Otra	3	2%
Servicio social	3	2%
Créditos condonables	2	1%
Eventos	1	1%
Total general	**181**	**100%**

De acuerdo con los resultados, la consulta con mayor porcentaje fue la de renovación, con un 25%. Esto se debe a que, durante el primer trimestre, la Corporación habilitó el proceso de renovación para los distintos fondos y programas que administra.

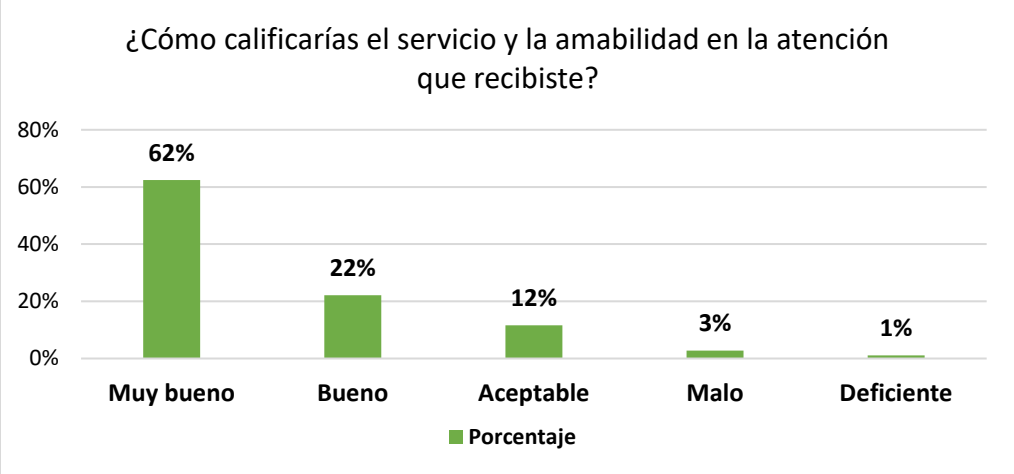


El correo electrónico es el medio de atención más utilizado por los usuarios con un 44%, seguido de la línea telefónica con un 36%, los de más baja participación son chat de la página web 14%, presencial 3%, Facebook 1%, e Instagram con un 1%.

El 87% de los usuarios informan que las inquietudes fueron resueltas, el 13% informa que no.

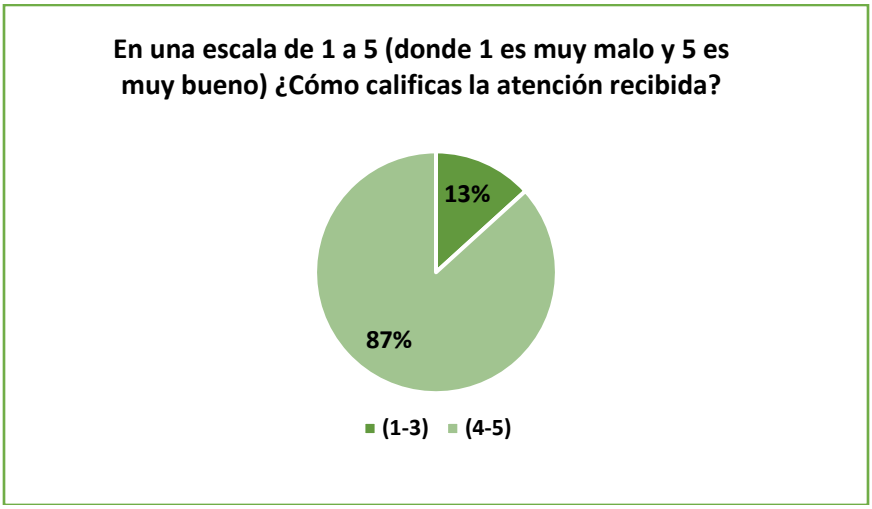
Si tu respuesta fue NO, ayúdanos a mejorar y cuéntanos ¿qué paso? (Algunas respuestas de las personas que contestaron).

- “No hay fecha para nuevos postulantes”.
- “Mi inquietud era sobre la convocatoria 2025-1 de la Beca Regiones, me dijeron que por el momento no hay convocatorias, que estuviera atenta a la página web, en la página web aparece dicha convocatoria, pero no hay opción de inscripción”.
- “En espera de cambio de programa para renovación de matrícula”.
- “Aún no hay claridad de la fecha para el tema del sostenimiento y ya se lleva dos meses estudiando sin este aporte que es vital para el desarrollo de las clases”.
- “Solicitamos información sobre el pago sostenimiento y siempre nos dicen lo mismo. La corporación demora mucho al momento de los pagos ojalá y mejoren eso ya que nosotros como estudiantes dependemos de ese sostenimiento”.
- “No dieron una fecha exacta acerca del pago del sostenimiento. Llevan 3 semanas mandado exactamente el mismo mensaje”.
- “Necesitaba las fechas de las nuevas convocatorias y me mandaron solo un link de las noticias y ya”.



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 22% informa que es bueno, el 12% aceptable, el 3% que es malo y el 1% que es deficiente.

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



El 87% de los usuarios informan que la atención recibida es muy buena y el 13% (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).

- "Me parece que la atención y resolver inquietudes es muy asertiva son muy claros con la información que brindan"

- “Tuve muy buena experiencia al contactarme. Mi único vacío fue que envié un correo electrónico preguntando algo y no lo respondieron, pero solucionaron mi problema en la plataforma”
- “Podrían mejorar los tiempos de respuestas dado que a veces se requiere información para la renovación y el tiempo es punto a vencerse y no dan respuestas”
- “Todo fue excelente, respondieron de forma rápida y me resolvieron de la duda, gracias”
- “Muchas gracias. Siento que la atención por teléfono es mejor y mucho más rápido que otras líneas de atención. Estoy atenta a mi último pago de sostenimiento. Gracias”
- “Responder más rápido los mensajes de Facebook”
- “Tienen un excelente servicio de atención al cliente felicitaciones”
- “Esta excelente por el momento bajo mi puente de vista”
- “Me parece que manejan una excelente atención”
- “Gracias por el apoyo a los beneficiarios”
- “Me encantó recibir los beneficios de la corporación, excelente atención”
- “Mil y mil gracias por todo, la atención siempre excelente”
- “No hay ninguna recomendación, al contrario, felicitarlos porque la atención recibida fue rápida y oportuna, escribí por Instagram preguntando algo y en cuestión de 5 minutos resolvieron mi problema.”
- “Me parece que brindan un servicio excelente y lo más importante es la calidad humana que tiene para atender nuestras inquietudes los felicito por tan excelente labor”
- “Resolvieron mi inquietud de forma rápida y amable”
- “Muy buena la oportunidad, también con las dudas y las reuniones de Teams muy informadoras y útiles”
- “Todo estuvo muy bien, especialmente la atención prestada, la amabilidad y la claridad de cómo nos daban la información requerida.”
- “Sería considerable que la página web incorporará un servicio automático de descargas de formatos como lo son las plantillas para horas sociales y constancias. ¡Sin embargo, la atención por correo es buena!”
- “Atendieron a mi solicitud correctamente y de manera eficiente”
- “Se demoró un poco la respuesta, pero se resolvió la inquietud. Gracias”
- “Los pagos se están demorando mucho, solo eso”
- “Todo está súper bien. Muchas gracias”
- “El servicio hasta el momento ha sido satisfactorio”

5. Conclusiones

- Resaltar que el 87% de los usuarios encuestados informan que la Corporación Gilberto Echeverri Mejía resolvió la duda o inquietud presentada.

- De los 181 usuarios encuestados 157 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.

- Promover la mejora continua de los procesos de atención al ciudadano, con el objetivo de incrementar la satisfacción de los usuarios.