

	<p style="text-align: center;">INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</p>	<p>Código: GSC- FR - 03</p>
		<p>Versión 01</p>
		<p>Página 1 de 8</p>

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

**PERIODO INFORMADO
JULIO - DICIEMBRE
2023**

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

CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA



+ (57) (4) 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



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



	INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Código: GSC- FR - 03
		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://www.corporaciongilbertocheverri.gov.co)
- Línea telefónica: +57 604 540 90 40 - 01 8000 413522
- Redes sociales:
 Facebook: Corporaciongilbertocheverri
 Twitter: Corpogilbertoem
 Instagram: Corpogilbertoem
- Chat en línea: www.corporaciongilbertocheverri.gov.co
- Sistema de atención por turnos-Teams: [Corporación Gilberto Echeverri Mejía \(office365.com\)](https://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 - 03
		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) (4) 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



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



	<p>INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</p>	<p>Código: GSC- FR - 03</p>
		<p>Versión 01</p>
		<p>Página 4 de 8</p>

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

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



+ (57) (4) 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



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



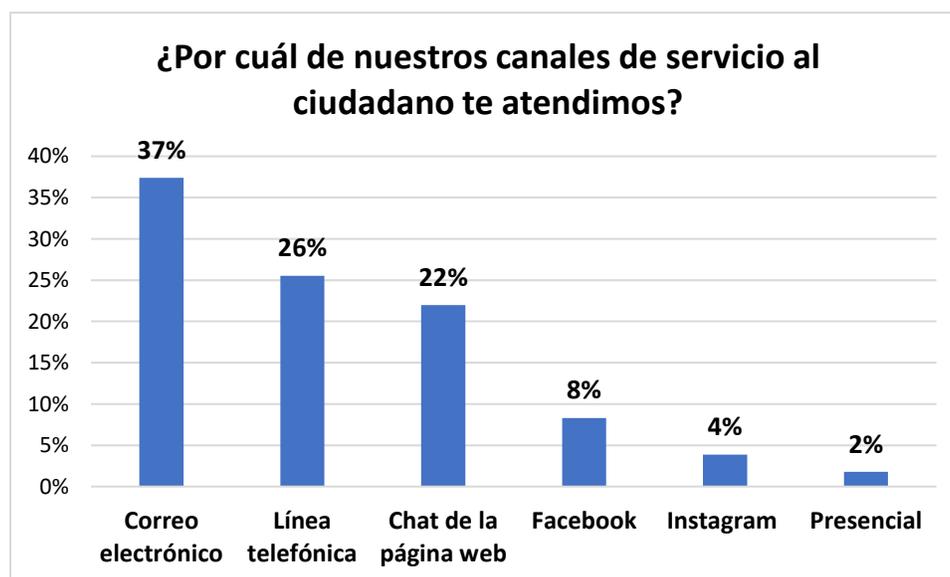
	INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 5 de 8

4. Resultados De La Encuesta De Satisfacción.

Durante el segundo semestre del 2023 la Corporación Gilberto Echeverri Mejía recibió 337 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
Inscripción y convocatoria	114	34%
Sostenimiento	73	22%
Renovación	51	15%
Legalización	29	9%
Trámites y solicitudes	18	5%
Actividades de acompañamiento (talleres)	17	5%
Matrícula	10	3%
Servicio social	9	3%
Actualización de datos y plataforma	6	2%
Semestre cero	6	2%
Créditos condonables	3	1%
Eventos	1	0%
Total General	337	100%

De acuerdo con el resultado, la consulta con mayor porcentaje fue Inscripción y convocatoria con 34%, dado que durante el segundo semestre la Corporación tuvo varias convocatorias abiertas.



+ (57) (4) 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



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



	INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 6 de 8

El correo electrónico es el medio de atención más utilizado por los usuarios con un 37%, seguido de la línea telefónica con un 26%, chat página web 22% y los de más baja participación son Facebook 8%, Instagram 4% y presencial y Sistema de atención por turnos con un 2%.



El 85% de los usuarios informan que las inquietudes fueron resueltas, el 15% informa que no.

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

- “me comuniqué para continuar con la beca y seguir con mis estudios, pero no me han resuelto las dudas para continuar con respecto a la beca”.
- “No tuve ninguna respuesta por el medio indicado anteriormente, sin embargo, dejé un mensaje en la convocatoria y ahí recibí respuesta.”
- “yo me inscribí, pero no se cuando salen los resultados para saber si pasé o no”
- “la página de inscripción UNCA me dejó entrar”
- “Entiendo qué es una cuestión de saber esperar a qué den la respuesta de la renovación de la beca, en todo momento las chicas que me atendieron fueron muy amables.”
- “No pude conocer el listado de los aprobados”
- “No he podido reclamar mi sostenimiento debido a que no coincide la fecha de expedición de mi tarjeta de identidad. La respuesta que recibí es que el caso fue remitido al banco”.
- “En la convocatoria al ser docente de Antioquia debería poder inscribirme a los diplomados, pero al no ser graduado en Antioquia el formulario de inscripción no me permite inscribirme”.
- “Busco asesoramiento sobre becas que pueda acceder para ayuda económica, porque estoy por ya a iniciar la vida en universidad”.
- “No recibí ninguna atención solo llene un formulario de inscripción a un curso gratuito del municipio de San Jerónimo”



+ (57) (4) 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

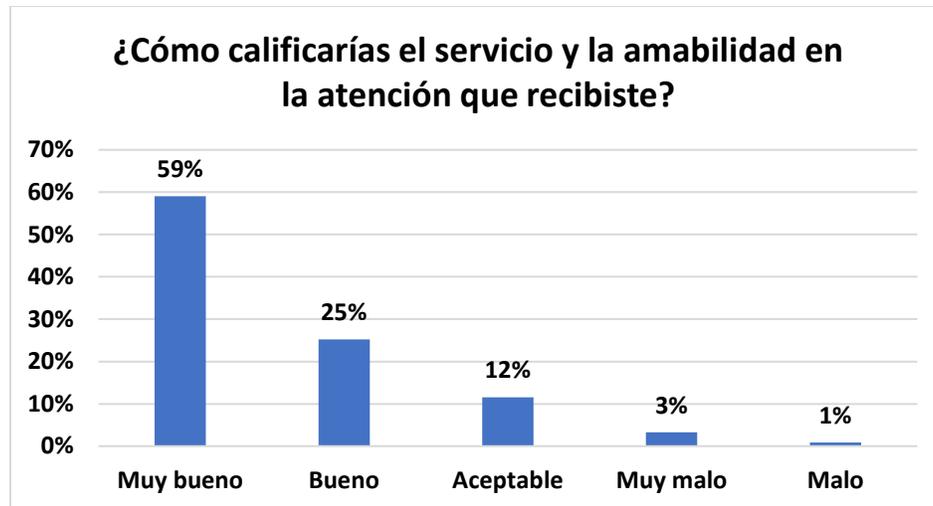


Fundación epm



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA





El 59% de los usuarios informan que el servicio y la amabilidad recibida por parte de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía es muy bueno, el 25% informa que es bueno, el 12% aceptable, el 3% muy malo 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”
- “Muy buena atención, oportuna y puesta al servicio”
- “Me parece que el servicio prestado no tiene ninguna falla, además cabe resaltar que las personas que se comunicaron conmigo de la corporación fueron muy amables”
- “tengan la información clara sobre cada proceso formativo, no solo se limiten a decir llamen a esa universidad y pregunte, además ni siquiera facilitan un numero o correo para preguntar adecuadamente le toca uno empezar a buscar como loco.”
- “Deberían ser más exigentes con el banco a la hora de pagar los sostenimientos y pedirles todos los detalles de a quién se lo transfieren”
- “Solo escribí para agradecer por todo el acompañamiento y beneficios durante el proceso de formación. Gracias por todo”
- “Me gustaría que a los estudiantes nos brindaran más información de la que se solicita sobre sostenimiento y Talleres de Acompañamiento”.
- “Regresar los talleres virtuales, facilitan y dan oportunidad de seguir en el proceso, sin necesidad de esperar un taller en un lugar y una hora determinados, que a veces la persona no tiene disponibilidad”
- “Contestan como si la respuesta ya fuese obvia y no son claros. Mala gestión de la corporación y muy mal desempeño”
- “Ser más claros sobre las fechas del pago del sostenimiento y matrícula”
- “Me gusta mucho la atención, los servicios y el apoyo que brinda con la corporación, la atención siempre es muy amable, eficiente y eficaz”

	INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 8 de 8

5. Conclusiones

- De los 337 usuarios encuestados 284 manifiestan que el servicio y amabilidad en la atención recibida fue buena y 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.



+ (57) (4) 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



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

