

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

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

PERIODO INFORMADO
ABRIL - JUNIO
2025

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**



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

	<p>INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</p>	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://www.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://www.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.

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

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.

+ (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



	<p>INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</p>	Código: GSC- FR -3
		Versión 01
		Página 4 de 8

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?

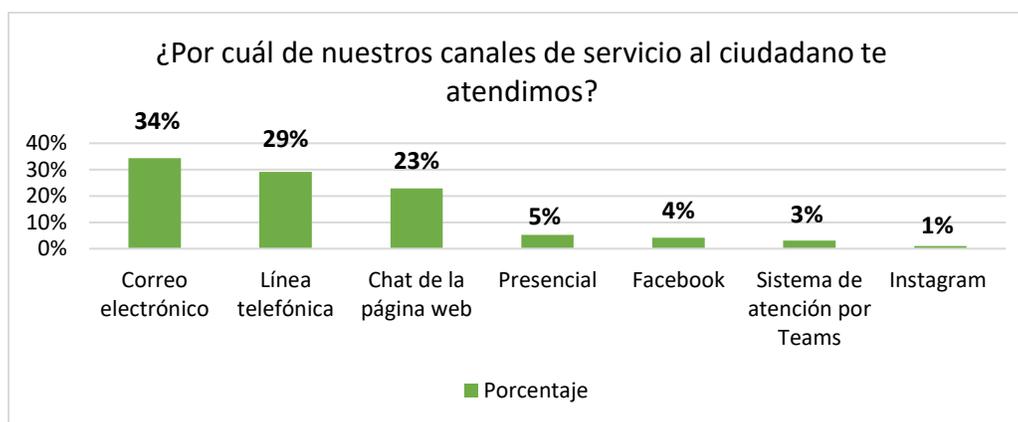
13. Nos encantaría conocer tus propuestas para prestar un mejor servicio. ¡Tu opinión es fundamental, te leemos!

4. Resultados De La Encuesta De Satisfacción.

Durante el segundo trimestre del 2025 la Corporación Gilberto Echeverri Mejía recibió 96 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	21	22%
Sostenimiento	20	21%
Inscripción y convocatoria	17	18%
Legalización	8	8%
Actividades de acompañamiento (talleres)	7	7%
Otra (temas ajenos a la entidad)	6	6%
Matrícula	5	5%
Créditos condonables	4	4%
Trámites y solicitudes	4	4%
Semestre cero	3	3%
Actualización de datos y plataforma	1	1%
Total general	96	100%

De acuerdo con los resultados, la consulta con mayor porcentaje fue la de renovación, con un 22%. Esto se debe a que, durante el segundo 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 34%, seguido de la línea telefónica con un 29%, los de más baja participación es sistema de atención por Teams 5% e Instagram con 1%.

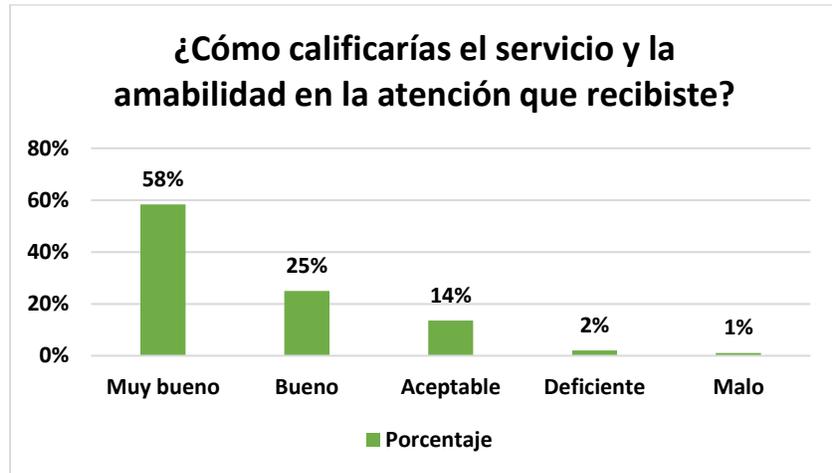
	INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Código: GSC- FR -3
		Versión 01
		Página 6 de 8



El 86% de los usuarios informan que las inquietudes fueron resueltas, el 14% informa que no.

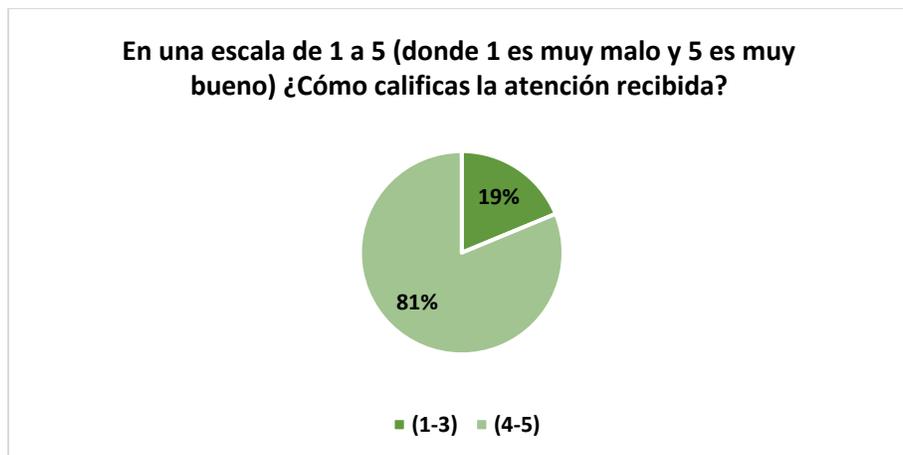
Si tu respuesta fue NO, ayúdanos a mejorar y cuéntanos ¿qué paso? (Algunas respuestas de las personas que contestaron).

- “La información no fue clara, no se me dieron más opciones”.
- “He estado que me den una respuesta de porque no me llega el sostenimiento y no me dan más respuesta que están en tramites con la universidad, cuando a la mayoría de los participantes ya le llego el sostenimiento”.
- “No he recibido acompañamiento con respecto a la información solicitada, es decir, fechas de convocatorias, requisitos, convenios y demás a tener en cuenta para poder postularse mi hijo o prepararnos para las convocatorias. Mil gracias”.
- “En lo que va del año no he recibido invitaciones a las actividades de acompañamiento, mi beca se encuentra suspendida hasta el segundo periodo del año sin embargo me dijeron que debo asistir a las actividades”.
- “tengo dudas con la postulación que hice”.
- “Necesito información de las fechas de los talleres de acompañamiento en El Bagre Antioquia”.
- “A principio de año realicé una solicitud de cambio de universidad, solicitud a la cual no se le ha dado respuesta, según porque faltan integrantes del comité, lo cual siento, es una justificación puesto que seis meses me parece tiempo suficiente para encontrar nuevos directivos, además, debería haber más rutas para llevar este tipo de solicitudes”.



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 25% informa que es bueno, el 14% aceptable, el 2% 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).

- “Las personas con las que me he contactado son atentas y resuelven las inquietudes”
- “Para mí me parece un buen servicio, a veces se demoran para el pago de sostenimiento”
- “Me parece que es demasiado valioso que existan”
- “Contestar más rápido las inquietudes del solicitante”

	<p>INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</p>	Código: GSC- FR -3
		Versión 01
		Página 8 de 8

- “Buenas tardes, mi recomendación es que traten de contestar lo mensajes de WhatsApp un poco más rápido ya que es uno de los medios más frecuentes y que un@ utiliza más.”
- “Tener como una tal vez cuenta business en WhatsApp, es el método más fácil y conocido por las personas para la atención”
- “Muy buen servicio, responden las preguntan de manera clara e inmediatamente”
- “Recibí una ligera respuesta a mi solicitud y también fui apoyada con mucha amabilidad”
- “Que enseñen tutoriales de cómo bajar los certificados”
- “Quiero recalcar la amabilidad, agilidad, colaboración del personal, frente a las inquietudes que podemos tener.”
- “En cuanto a los documentos de legalización, ser más flexibles con esto ya que algunas universidades de demoran demasiado en mandarlos”
- “Siempre ha sido muy buena la atención y las respuestas son rápidas”
- “Que volvieran los talleres virtuales.”
- “Considero que tiene un buen canal de comunicación y responde de una manera efectiva y clara”

5. Conclusiones

- Resaltar que el 86% de los usuarios encuestados informan que la Corporación Gilberto Echeverri Mejía resolvió la duda o inquietud presentada.
- El 81% de los usuarios (78 de 96 encuestados) calificaron como muy buena la atención recibida, destacando la calidad del servicio y la amabilidad del personal.
- Se evidencia que, frente a los casos en los que los usuarios manifestaron no haber recibido respuesta, se realizó seguimiento en los distintos canales de atención, comprobando que todos los requerimientos fueron gestionados oportunamente.
- La Corporación desarrolla campañas informativas de manera constante para dar a conocer los diferentes medios de atención disponibles, con el propósito de fortalecer su uso por parte de la ciudadanía.
- Se resalta el compromiso institucional con la mejora continua de los procesos de atención al ciudadano, orientados a incrementar la satisfacción y confianza de los usuarios.