

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

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

PERIODO INFORMADO
JULIO - SEPTIEMBRE
2024

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 style="text-align: center;">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 los aspectos a mejorar con el fin de fortalecer la atención al ciudadano.
- Reconocer la efectividad de la atención prestada.

	<p style="text-align: center;">INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</p>	Código: GSC- FR -3
		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) (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

- 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!

+ (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



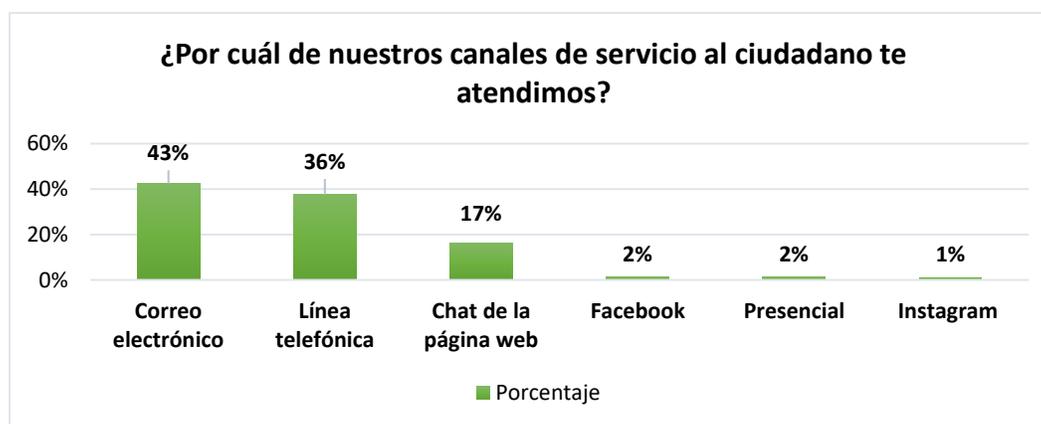
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

4. Resultados De La Encuesta De Satisfacción.

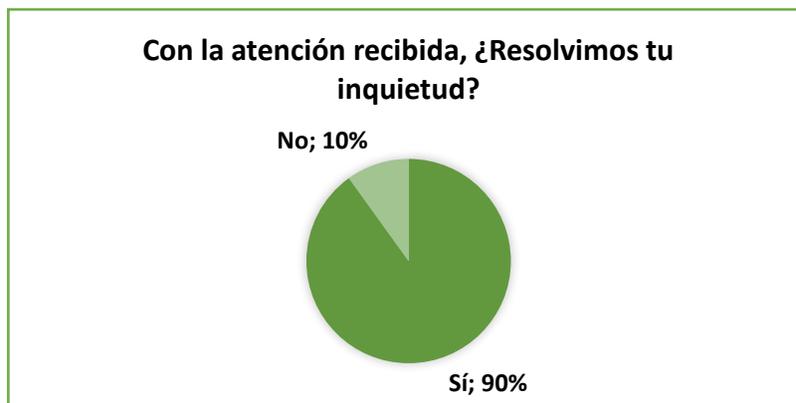
Durante el tercer trimestre del 2024 la Corporación Gilberto Echeverri Mejía recibió respuesta de 132 usuarios que fueron atendidos por los diferentes medios de atención.

¿Cuéntanos cuál fue el motivo de tu contacto con nosotros? Tu inquietud fue sobre:	Total General	Porcentaje
Sostenimiento	32	24%
Renovación	25	19%
Inscripción y convocatoria	21	16%
Legalización	17	13%
Trámites y solicitudes	11	8%
Créditos condonables	9	7%
Actividades de acompañamiento (talleres)	5	4%
Semestre cero	4	3%
Servicio social	4	3%
Matrícula	3	2%
Actualización de datos y plataforma	1	1%
Total general	132	100%

De acuerdo con el resultado, la consulta con mayor porcentaje fue sostenimiento con 24% dado que en el este trimestre la Corporación realiza el proceso de renovación de la beca de los beneficiarios y posterior, el pago de los beneficios.



El correo electrónico es el medio de atención más utilizado por los usuarios con un 43%, seguido de la línea telefónica con un 36%, los de más baja participación son chat de la página web 17%, atención virtual, Facebook y presencial con un 2% e Instagram 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).

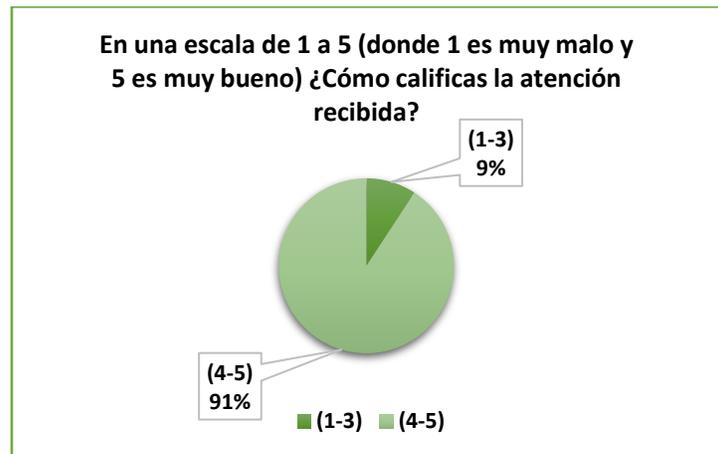
- “Tengo varias dudas ya que dentro de poco inició segundo semestre y la verdad me gustaría saber sobre las inscripciones y a qué becas puedo inscribirme o ya sea obtener más información sobre la corporación”.
- “No son claros con las fechas o una aproximación de estas, para una estar pendiente a futuras inscripciones o convocatorias”.
- “porque no he podido ingresar nuevamente para homologar”.
- “Pedí información respecto a la beca regiones y no me dieron información concisa”.
- “Pedí información de cuando realizan los pagos de sostenimiento”.
- “Necesita saber si puedo legalizar mi beca, lo que pasa es que a la hora de legalizar la U no me había registrado, pero ya me encuentro registrado cuando hay nuevas inscripciones”.



El 66% de los usuarios informan que el servicio y la amabilidad recibida por parte de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía es muy bueno, el 24% informa que es bueno, el 4% aceptable y malo.

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

	INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Código: GSC- FR -3
		Versión 01
		Página 7 de 8



El 91% de los usuarios informan que la atención recibida es muy buena y el 9% (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).

- “La atención siempre es excelente, la amabilidad siempre prima la hora de brindar la asesoría por parte de la señora Marisol que fue quien me atendió”
- “Todos los servicios y atenciones prestadas por parte de ustedes me han parecido excelentes, por lo tanto, no tengo nada más que agregar, muchas gracias”
- “En general me parece muy buen servicio no tengo quejas, escucharon todas las dudas y las resolvieron, a mí me tuvieron mucha paciencia”
- “Renovaciones más precisas y puntuales, información más completa en la página web.”
- “Muy bien, hay varios canales para que den respuesta y eso es muy importante en estos momentos.”
- “Que mantenga la página actualizada para saber más y ya”
- “Apenas los he contactado una vez, pero me dieron muy buena atención y la información que necesitaba”
- “Enviar más correos electrónicos para tener un conocimiento más claro con relación al proceso.”
- “La atención es súper buena, lo que es un poco malo es la página, que se cerró la legalización automáticamente sin haberla terminado”
- “Las veces que me he comunicado han sido muy amables y atentos, muchas gracias”
- “Me gustaría que por los canales de WhatsApp fueran un poco más eficientes, ya que esto en ocasiones puede intervenir en los procesos de inscripción y en cuanto a las dudas, en ocasiones puede llevar a la pérdida tiempo de oportunidad”
- “las convocatorias para las becas deberían ser acordes a las fechas de matrícula de las universidades, para una mayor sincronización”.
- “Gracias por brindarme la oportunidad, por su apoyo pide iniciar mi carrera y ya estoy próxima a recibir mi título, eso me hace muy feliz. Muchas gracias”.

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

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 132 usuarios encuestados 93 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.