

|   |   |                           |
|---|---|---------------------------|
|  | <p>INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</p> | <p>Código: GSC- FR -3</p> |
|   |   | <p>Versión 01</p>         |
|   |   | <p>Página 1 de 8</p>      |

**INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

**PERIODO INFORMADO  
JULIO - SEPTIEMBRE  
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.corporaciongilbertocheverri.gov.co](http://www.corporaciongilbertocheverri.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](mailto: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](http://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.

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</b> | 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](http://www.corporaciongilbertocheverri.gov.co)



Fundación **epm**



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA  
República de Colombia

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <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?

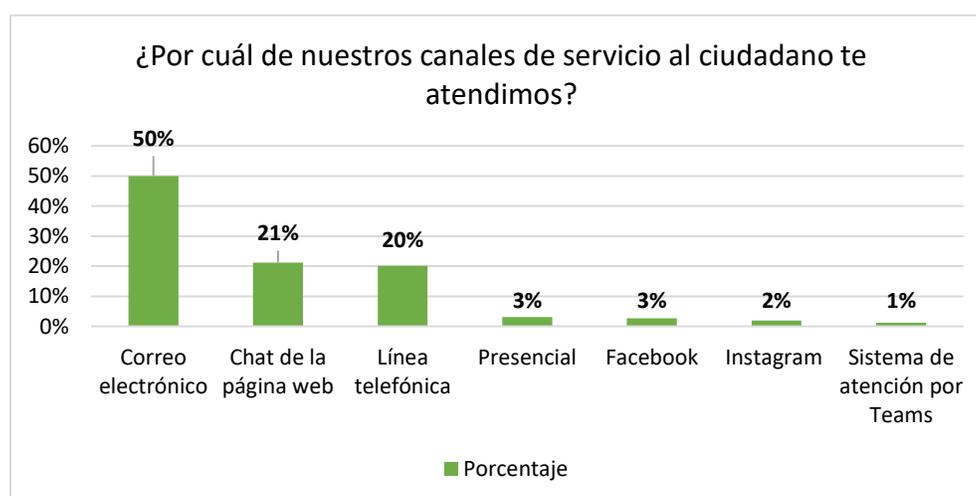
13. Nos encantaría conocer tus propuestas para prestar un mejor servicio. ¡Tu opinión es fundamental, te leemos!

#### 4. Resultados De La Encuesta De Satisfacción.

Durante el tercer trimestre del 2025 la Corporación Gilberto Echeverri Mejía recibió 264 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   | 124           | 47%         |
| Legalización   | 33            | 13%         |
| Matrícula  | 26            | 10%         |
| Renovación   | 19            | 7%          |
| Sostenimiento  | 19            | 7%          |
| Trámites y solicitudes   | 15            | 6%          |
| Actualización de datos y plataforma  | 10            | 4%          |
| Actividades de acompañamiento (talleres)   | 7             | 3%          |
| Semestre cero  | 4             | 2%          |
| Otra   | 3             | 1%          |
| Eventos  | 2             | 1%          |
| Créditos condonables   | 1             | 0%          |
| Servicio social  | 1             | 0%          |
| <b>Total general</b>   | <b>264</b>    | <b>100%</b> |

De acuerdo con los resultados, la consulta con mayor porcentaje fue la de inscripción y convocatoria, con un 47%. Esto se debe a que, durante el tercer trimestre, la Corporación abrió la convocatoria de diferentes fondos y programas.



|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</b> | Código: GSC- FR -3 |
|   |   | Versión 01         |
|   |   | Página 6 de 8      |

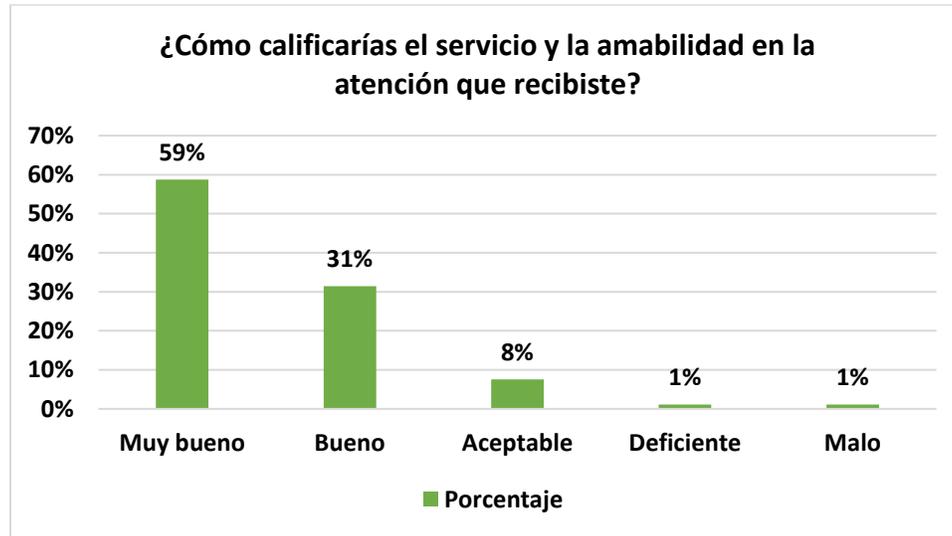
El correo electrónico es el medio de atención más utilizado por los usuarios con un 50%, seguido del Chat de la página web con un 21%, la línea telefónica con un 20%, los de más baja participación es presencial y Facebook con un 3%, Instagram 2% y sistema de atención por Teams 1%.



El 94% de los usuarios informan que las inquietudes fueron resueltas, el 6% informa que no.

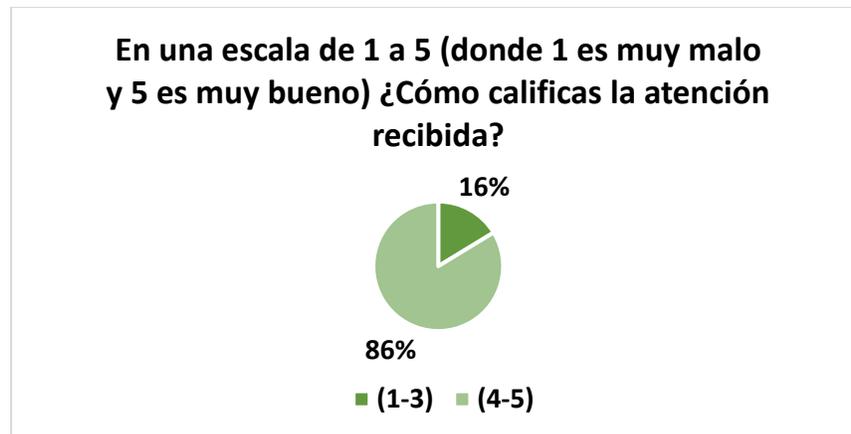
Si tu respuesta fue NO, ayúdanos a mejorar y cuéntanos ¿qué paso? (Algunas respuestas de las personas que contestaron).

- “No pude finalizar nada porque no aparecía mi municipio es Anorí y quiero saber que convocatorias”.
- “Les pregunté que sí quedaba inscrita porque en la página me aparecía un error, a lo que me dijeron que sí. pero cuando publicaron los resultados, NO estaba ni inscrita, cuando en repetidas ocasiones había preguntado eso, y me dijeron que sí, ahora perdí la oportunidad de recibir una ayuda económica”.
- “Estoy en el usaba y la técnica me sale en el bajo cauca”.
- “Se me negó la participación de los talleres de acompañamiento psicológico pues no obtuve respuesta de mis solicitudes. No sé responden los mensajes por las líneas de atención, las respuestas son reducidas y poco informativas. Algunos chats se reducen a palabras monosílabos. Esperé una solicitud de atención psicológica dos meses atrás y no obtuve respuesta.”.
- “A veces no responden en específico sino en general y no se hacen entender”.
- “No Hago parte programa, Pero me parece por qué necesariamente tiene uno a ver terminado bachillerato solo ANTIOQUIA pienso debe ser nivel nacional eso las beca”.
- “Me contacté con la corporación por teléfono y no me ayudaron a resolver mi situación sobre la clausura de la técnica que yo tenía en Cáceres, y al hacer el traslado a una más cercana simplemente me dijeron que los contactará por vía telefónica, llamé varias veces en horarios de atención y nunca me respondieron tanto por vía WhatsApp, como por mi correo electrónico”.



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 31% informa que es bueno, el 8% aceptable, el 1% que es deficiente y malo.

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



El 86% de los usuarios informan que la atención recibida es muy buena y el 16% (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).

- “Todo está súper bien. Muchas gracias por todo”
- “Su servicio está súper bien”
- “En los momentos que acudí a preguntar o resolver una duda, la atención fue rápido y a través de esta resolvieron todas mis inquietudes”

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

- “Que cuando se quiera quitar una inquietud por vía wpp no envíen la información en general porque puede haber confusiones”
- “Mi propuesta sería q la inscripción sea más corta sobre los datos q hay q hacer.”
- “Que hicieran formadas aquí en concordia Antioquia”
- “Tener más personal para atender a más personas”
- “Todo super bien pero no encontré mi municipio y no me pude inscribir”
- “Son los mejores en la atención y en eficiencia, estoy muy agradecida”
- “Es un excelente servicio y me gustaría salir favorecida en este programa.”
- “Me encantaría que dieran más información sobre cuando responden para saber cuándo empiezan las técnicas”
- “Para mí el servicio fue excelente”
- “La verdad no tengo ninguna queja, buena atención.”
- “Gracias por el programa jóvenes palante me parece un excelente programa q ayuda sobre todo a las personas de bajos recursos”
- “La atención que recibí fue muy buena y pude obtener respuesta a lo que preguntaba, por ende no tengo propuestas a lo de mejorar el servicio ya que obtuve un buen servicio”
- “Mi experiencia fue buena, mande correo y me respondieron, me dieron la asesoría y me ayudaron. Muchas gracias”

## 5. Conclusiones

- Resaltar que el 94% de los usuarios encuestados informan que la Corporación Gilberto Echeverri Mejía resolvió la duda o inquietud presentada.
- 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.