



INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Código: GSC- FR -3

Versión 01

Página 1 de 8

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

**PERIODO INFORMADO
OCTUBRE - DICIEMBRE
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





INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Código: GSC – FR – 3

Versión 01

Página 2 de 8

1. Introducción

Con el ánimo de mejorar continuamente, la Corporación Gilberto Echeverri 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 \(office365.com\)](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 oportunidades de mejora que permitan fortalecer la atención al ciudadano.
- Evaluar la efectividad del servicio brindado.

📞 +(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



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.corporaciongilbertoecheverri.gov.co



Fundación epm



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia



INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

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!

 +(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**



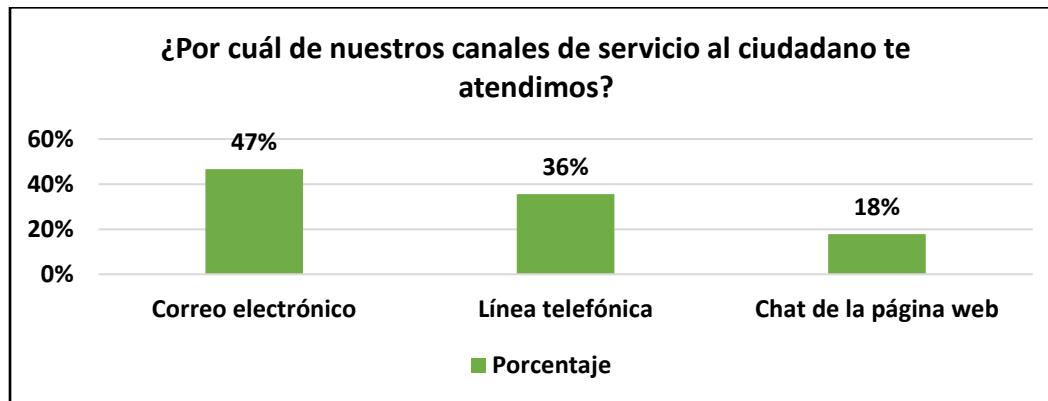
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

4. Resultados De La Encuesta De Satisfacción.

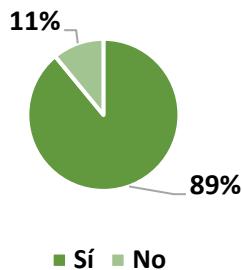
Durante el tercer trimestre del 2025 la Corporación Gilberto Echeverri Mejía recibió 73 respuestas de los usuarios atendidos por los diferentes medios de atención.

¿Cuéntanos cuál fue el principal motivo de tu contacto con nosotros? Tu inquietud fue sobre:	Total General	Porcentaje
Inscripción y convocatoria	21	29%
Sostenimiento	19	26%
Otra	6	8%
Actualización de datos y plataforma	5	7%
Legalización	5	7%
Renovación	5	7%
Trámites y solicitudes	4	5%
Matrícula	3	4%
Actividades de acompañamiento (talleres)	2	3%
Créditos condonables	2	3%
Servicio social	1	1%
Total general	73	100%

De acuerdo con los resultados, la consulta con mayor porcentaje fue la de inscripción y convocatoria, con un 29%. Esto se debe a que, durante el tercer trimestre, la Corporación abrió la convocatoria de diferentes fondos y programas.



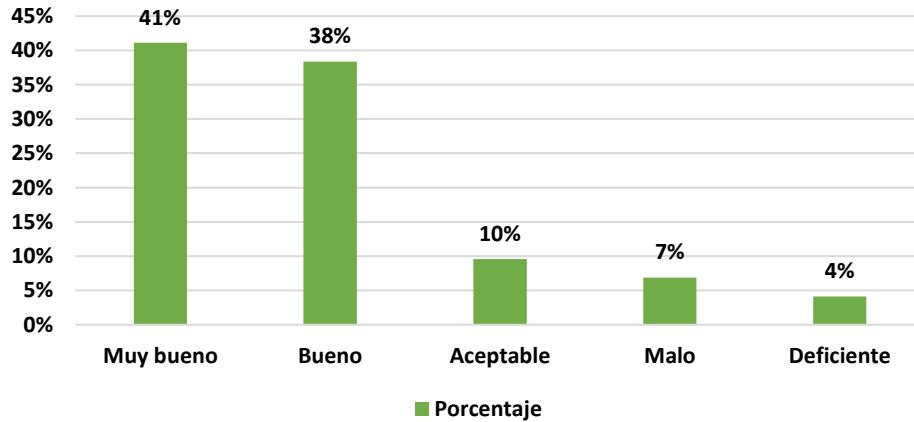
El correo electrónico es el medio de atención más utilizado por los usuarios con un 47%, seguido de la línea telefónica con un 36%, los de más baja participación fue el chat de la página web con un 18%.

Con la atención recibida, ¿resolvimos tu inquietud?

El 89% de los usuarios informan que las inquietudes fueron resueltas, el 11% informa que no.

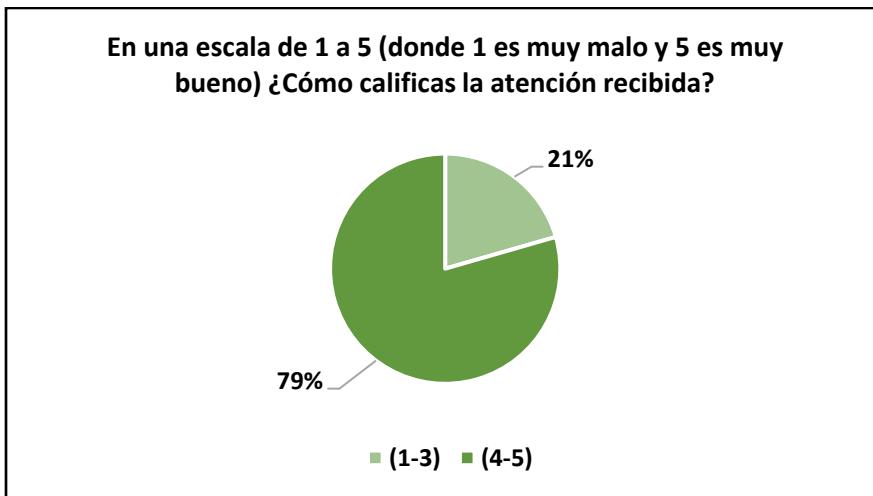
Si tu respuesta fue NO, ayúdanos a mejorar y cuéntanos ¿qué paso? (Algunas respuestas de las personas que contestaron).

- “Den respuestas que sean verdad y que haya acompañamiento en el proceso”.
- “La propuesta es que, por favor, respondan los mensajes de WhatsApp. Supongo que el mensaje para responder esta encuesta es automático, porque ni siquiera me respondieron y esperan que llene una encuesta de satisfacción”.
- “Más acompañamiento”.
- “Respuestas más rápidas”.

¿Cómo calificarías el servicio y la amabilidad en la atención que recibiste?

El 41% de los usuarios informan que el servicio y la amabilidad recibida por parte de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía es muy bueno, el 38% informa que es bueno, el 10% aceptable, el 7% que es malo y el 4% deficiente.

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



El 79% de los usuarios informan que la atención recibida es muy buena y el 21% (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 resolvieron el problema, entonces no tengo ninguna observación... Todo muy bien”
- “Seguir siendo así de amables”
- “Que se brinde toda la información posible desde el principio y se haga seguimiento. Porque llamé una vez y dijeron que iban a hacer el desembolso en esa semana de agosto y al final nada, luego llamo otra vez y no me contestan, luego lo hago otra vez y dicen que es para diciembre cuando ya las universidades están cerradas, Entonces que sean claros con la información y vayan actualizado a todos los datos.”
- “Brindar becas de pregrado para estudiantes del suroeste con buenos promedios”
- “Me pareció bien la atención en el chat, pero la línea de atención telefónica debe mejorar.”
- “Llevaba varios días tratando de comunicarme por WhatsApp, pero en el momento que me respondieron me atendieron resolvieron de inmediato el problema, entonces recomiendo mejorar el sistema de WhatsApp, pero por parte del asesor me atendió muy bien.”
- “Sería bueno que un profesional antes de finalizar los talleres verifique si el formulario ingreso correctamente”
- “Nada, todo fue excelente muchas gracias”



- “No tengo nada que criticarles, antes agradecer por todas las oportunidades que nos dan a nosotros los jóvenes mil gracias por las ayudas y que sigan ayudando a muchos jóvenes como nosotros”
- “La atención y la educación fue muy buena.”
- “Son una organización con un grupo de trabajo muy profesional, pero sobre todo con mucha calidad humana. Felicitaciones para esta Dependencia.”
- “Sigan dando becas para que la gente podamos estudiar a vemos personas que nos gusta estudiar, pero no tenemos los recursos con que estudiar”
- “Me parece muy buena la atención por los medios que la he recibido hasta el momento es excelente.”
- “Me gusta mucho la atención que brindan, considero que el servicio es bueno y no necesita mejoras en este momento”
- “Que cuando paguen sostenimiento no se extiendan demasiado porque de igual nosotros necesitamos comprar las cosas para la U”

5. Conclusiones

- Resaltar que el 89% 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.