

Corporación para el Fomento
Educación
Superior



Fundación **epm**[®]



Atención a la ciudadanía CFES

La Corporación para el fomento de la Educación Superior tiene por objeto gestionar oportunamente las PQRSD a través de los canales habilitados por la entidad, a saber:

- Línea telefónica
- Chat Zopim (página web)
- Chat de Facebook
- Ventanilla presencial
- Correo institucional

Todos ellos están habilitados para que la ciudadanía realice sus peticiones.

Atención a la ciudadanía CFES

La recepción de las PQRSD se establecen de dos maneras:

- Respuesta inmediata: el funcionario que atiende los canales puede dar una respuesta clara y concreta inmediatamente se realice la petición.
- Con necesidad de trámite: el funcionario que atiende los canales debe dirigir la consulta al área responsable, ésta dará su comunicado y será remitido al ciudadano a través de correo electrónico.

* Las únicas peticiones a las que se genera un consecutivo de radicado por Gestión Documental son las que se reciben por medio del formato de Trámites y Solicitudes.

Atención a la ciudadanía CFES

En la página web de la Corporación para la Educación Superior,

www.corpeducacionsuperior.org,

se encuentra una pestaña de contacto en el que los usuarios pueden consultar los pasos y canales por medio de los cuales pueden interponer cualquier derecho de petición.

- Link: https://www.corpoeducacionsuperior.org/?page_id=156

Atención a la
Ciudadanía



Fundación epm

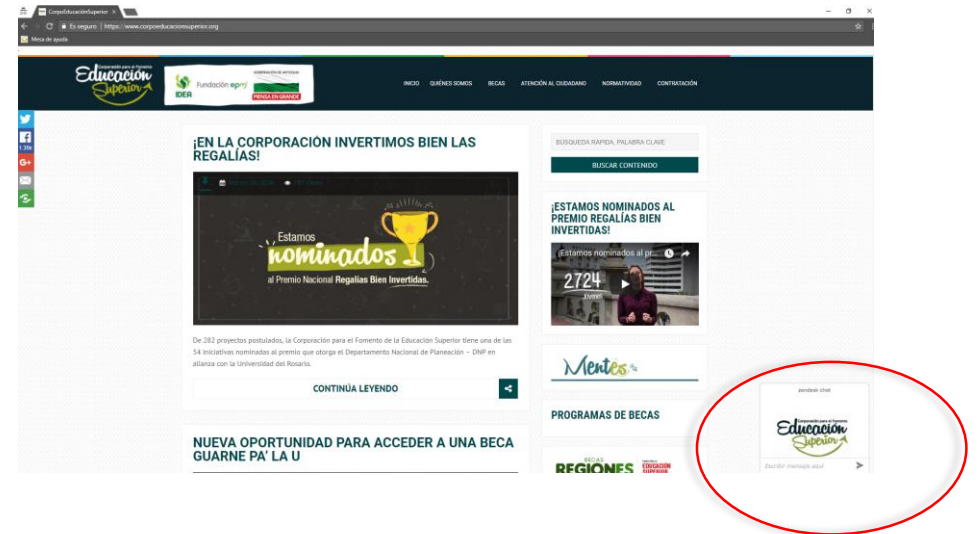


Fundación epm



Descripción canales de atención

- **Zopim:** es el chat habilitado en la página web www.corpoeducacionsuperior.org y que se encuentra ubicado en la parte inferior derecha de la ventana a modo de caja de diálogo. Su aparición dependerá de que el funcionario que lo atiende se encuentre visible o no. En la actualidad, no se registra cada solicitud que llega a este medio, simplemente el sistema genera un reporte de peticiones atendidas y no atendidas en el mes.



Descripción canales de atención

- **Correo electrónico:** La Corporación para la Educación Superior cuenta con un correo de contacto para la ciudadanía, el cual es:

contacto@corpoeducacionsuperior.org

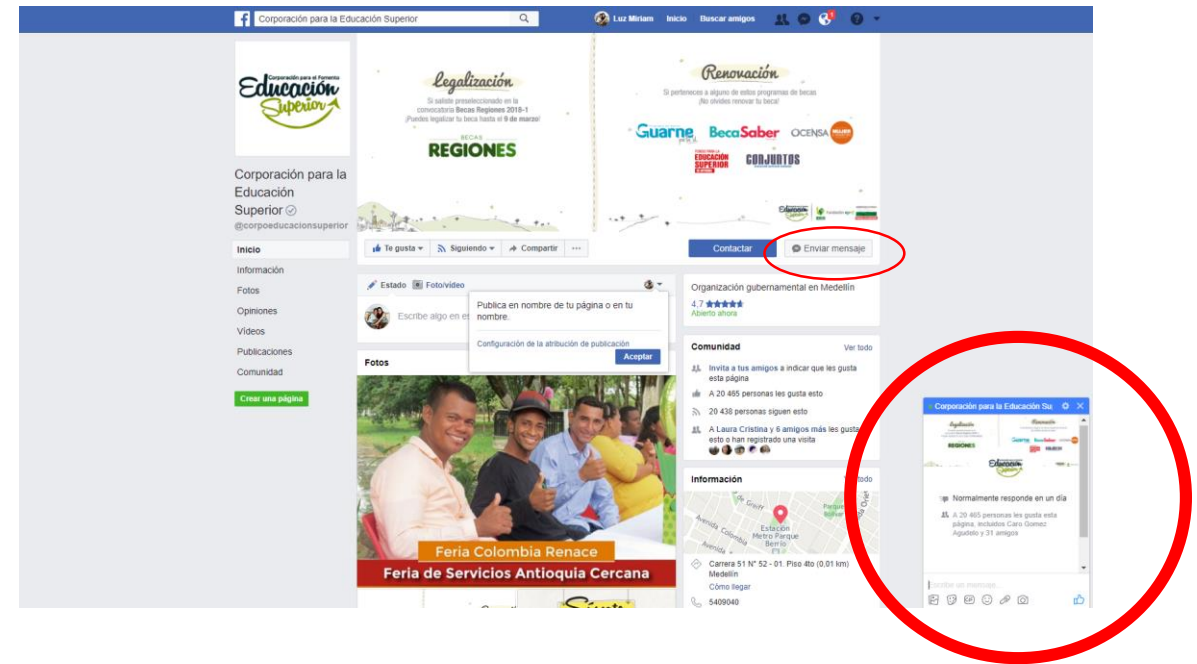
Descripción canales de atención

- **Ventanilla presencial:** se encuentra ubicada en las instalaciones de la Corporación para la Educación Superior, en el 4to piso del Palacio de la Cultura Rafael Uribe Uribe en Carrera 51 No. 52-03. Este canal es atendido por un funcionario de lunes a viernes de 8 a 12 a.m. y de 1 a 5 p.m.

Descripción canales de atención

- **Chat de Facebook:** Este canal puede ser usado por el ciudadano ingresando a nuestro fan page de la red social: Corpoeducacionsuperior, haciendo click posteriormente en el botón **ENVIAR MENSAJE**. También al ingresar se le habilitará el chat en la parte inferior derecha.

Este canal se atiende por un funcionario de lunes a viernes de 9 a 10 a.m.



Descripción canales de atención

- **Línea telefónica:** La Corporación para el Fomento de la Educación Superior tiene una línea de atención al ciudadano, la cual es:

5409040

Extensiones: 100 ó 101

También línea gratuita: 01800413522

Protocolo de respuesta

En la actualidad la Corporación para el Fomento de la Educación Superior cuenta con un protocolo de respuesta base que está pendiente de actualización debido a los cambios en los procesos de atención a la ciudadanía que se implementarán en el año 2018. Este documento se anexa al informe y está pendiente de validación y aprobación.

Informe de Atención al Ciudadano

Semestre 1
(enero a junio de 2017)



Fundación epm



HITOS COMUNICATIVOS

Diciembre- enero	Proceso de renovación y legalización FES
Permanente	Apertura de convocatoria
Marzo	Proceso de pago de sostenimiento
Mayo	Convocatoria Becas Regiones
Junio	Resultados Preseleccionados Convocatoria Becas Regiones – Legalización - Renovaciones diferentes fondos

**Total de inquietudes/trámites/felicitaciones/dudas
atendidas en un semestre: 1 de enero a 30 de junio de
2017**

4203

*** Se resalta que este período la Corporación sufrió un virus informático entre abril y mayo llamado Ramsonware el cual borró muchos de los registros de PQRSD. La información la certifica el área de sistemas.**

Definición de perfiles de usuarios

Becarios = personas que manifiestan tener vínculos con el programa.

Mejor Bachiller = jóvenes que se ganaron la beca Mejores Bachilleres (estudian en Valle de Aburrá y provienen de una región diferente a esta).

Ciudadano = persona que no tiene vínculo con el programa de becas.

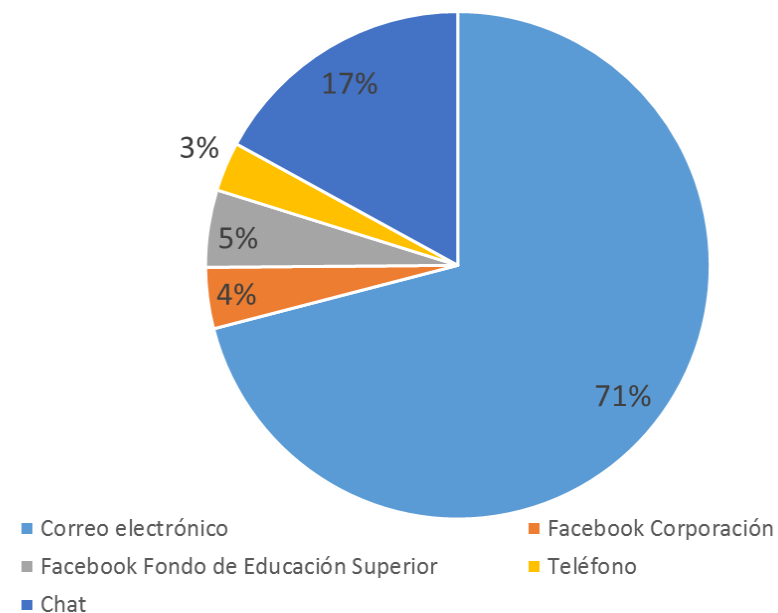
Estudiantes de colegio = quien aún está cursando grados escolares.

Estudiantes de universidad = quien estudia alguna carrera universitaria.

Familiares, tutores = personas con inquietudes que se identifican como responsables del proceso formativo de su hijo.

Canal por el cual se registraron las solicitudes

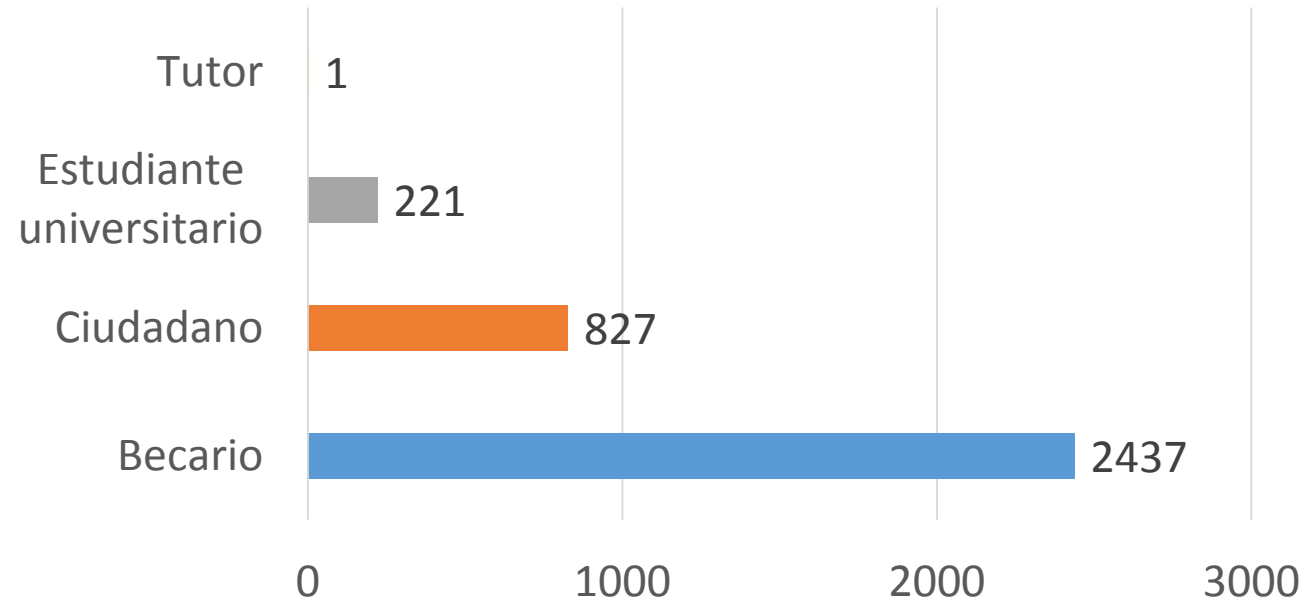
CANAL DE ATENCIÓN	
Correo electrónico	2983
Facebook Corporación	164
Facebook Fondo de Educación Superior	207
Teléfono	132
Chat	717



¿Quiénes tenían **más inquietudes**?

Perfil del usuario

De acuerdo a los 3486 registros en redes sociales, correo electrónico y llamadas telefónicas



Inquietudes frecuentes por perfil

Registradas en redes sociales, correo electrónico y llamadas telefónicas

Lo que más preguntaron **los becarios** fue por información relacionada con:

Trámites	596
Sostenimiento	582
Renovación	508
Plataforma Virtual	321
Servicio Social	173

2437 registros de becarios

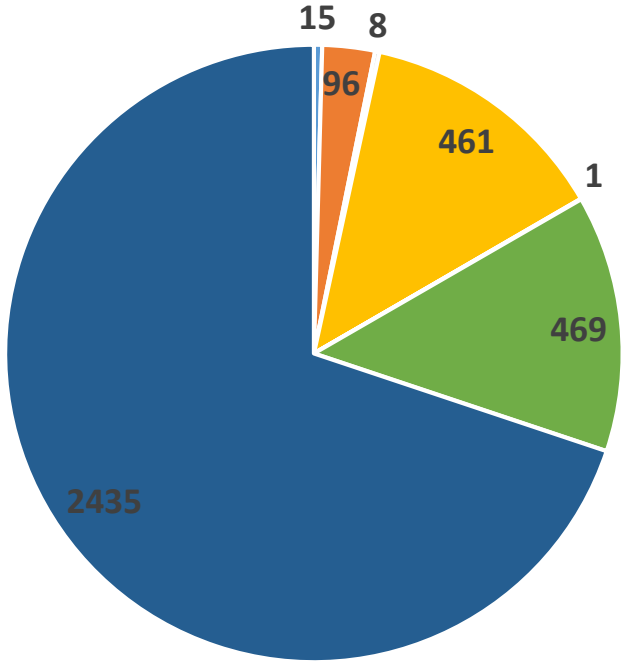
Lo que más preguntaron **los ciudadanos** fue:

Convocatoria	641
Plataforma Virtual	76
Trámites	32

827 registros de ciudadanos

643 registros de ciudadanos

Inquietudes por dependencia responsable



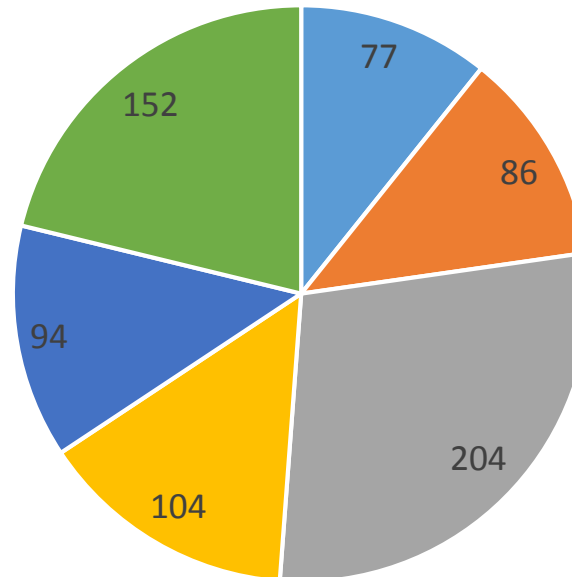
- atención al ciudadano
- Becas
- Comunicaciones
- Financiera
- Seduca
- Sistemas
- Técnica

Informe chat en línea (6 meses)

Herramienta **Zopim**

Periodo analizado: **1 de enero al 30 de septiembre de 2017**

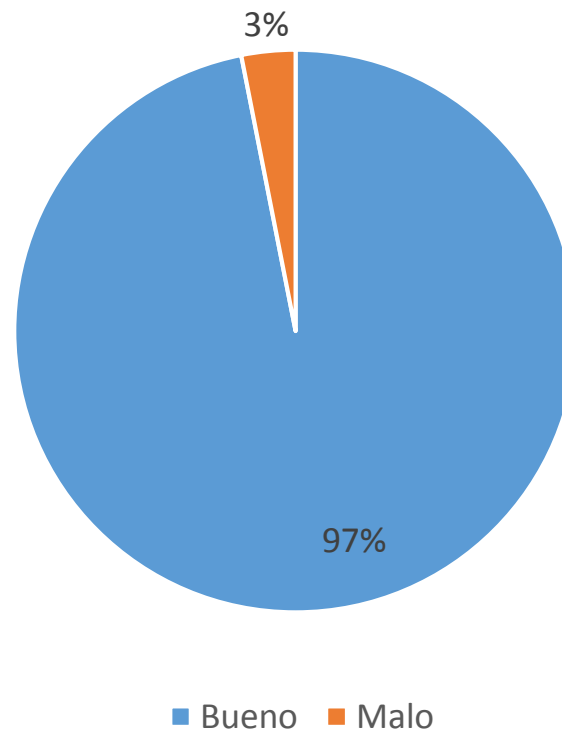
Total chats atendidos: **717**



■ Enero ■ Febrero ■ Marzo ■ Abril ■ Mayo ■ Junio

Informe chat en línea (6 meses)

Nivel de satisfacción, se saca de los chats que son calificados por los usuarios.



Informe de Atención al Ciudadano

Semestre 2
(julio a diciembre de 2017)



Fundación epm



HITOS COMUNICATIVOS

julio	Proceso de renovación diferentes fondos; resultados Becas Regiones 2017-2
Permanente	Apertura de convocatoria
Agosto	Proceso de renovación Becas Conjuntos Barbosa
Octubre	Proceso de pagos todos los fondos
Noviembre	Convocatoria Becas Regiones 2018-1 - Proceso de pagos todos los fondos
Diciembre	Proceso de renovación todos los fondos

Total de inquietudes/trámites/felicitaciones/dudas atendidas **en un semestre:** julio a diciembre de 2017

4,896

4006 Por redes sociales,
correo y llamadas telefónicas.

890 atendidas a través de
chat en línea.

***En este semestre se atendieron 693 solicitudes más que en el periodo anterior.**

Definición de perfiles de usuarios

Becarios = personas que manifiestan tener vínculos con el programa.

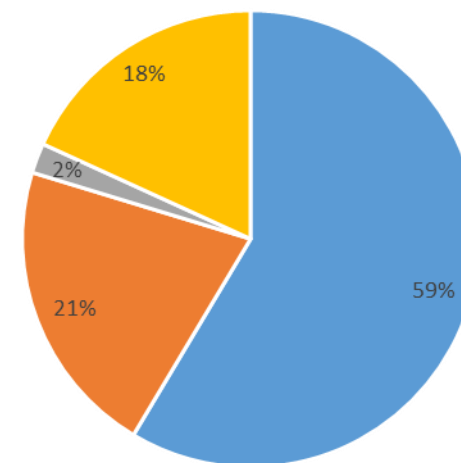
Ciudadano = persona que no tiene vínculo con el programa de becas.

Estudiantes de universidad = quien estudia alguna carrera universitaria.

Familiares, tutores = personas con inquietudes que se identifican como responsables del proceso formativo de su hijo.

Canal por el cual se registraron las solicitudes

CANAL DE ATENCIÓN	
Correo electrónico	2868
Facebook Corporación	1034
Teléfono	104
Chat	890

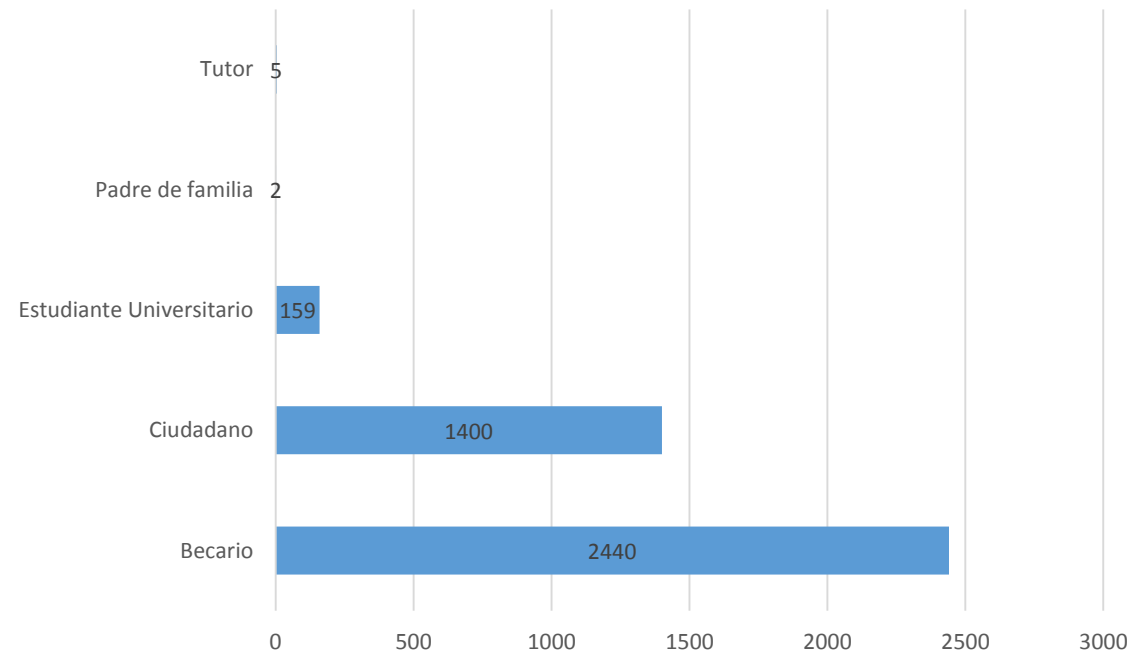


■ Correo Electrónico ■ Facebook Corporación ■ Teléfono ■ Chat

¿Quiénes tenían **más inquietudes**?

Perfil del usuario

De acuerdo a los 4,006 registros en redes sociales, correo electrónico y llamadas telefónicas



Inquietudes frecuentes por perfil

Registradas en redes sociales, correo electrónico y llamadas telefónicas

Lo que más preguntaron **los becarios** fue por información relacionados con:

Sostenimiento	732
Renovación	708
Trámites	449
Plataforma Virtual	188
Servicio Social	144

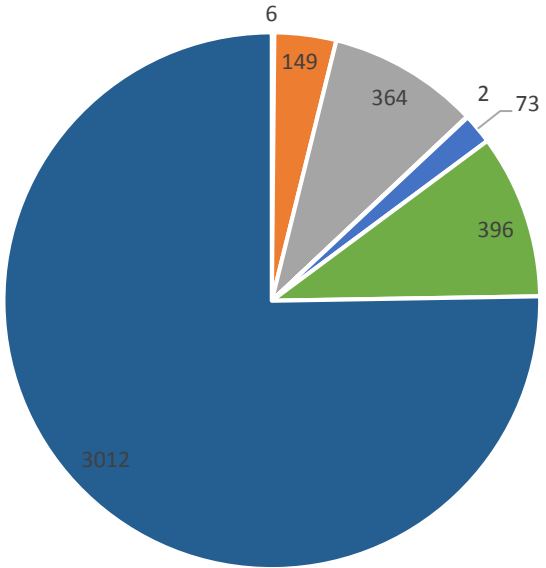
2440 registros de becarios

Lo que más preguntaron **los ciudadanos** fue:

Convocatoria	1088
Plataforma Virtual	194
Legalización	25

1400 registros de ciudadanos

Inquietudes por dependencia responsable



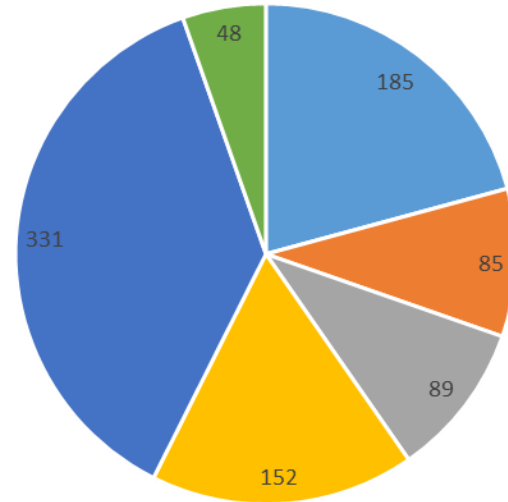
- Comité Operativo
- Comunicaciones
- Financiera
- Secretaría de Educación
- Sistema ABC
- Sistemas
- Técnica

Informe chat en línea (5 meses)

Herramienta **Zopim**

Periodo analizado: **de julio a diciembre de 2017**

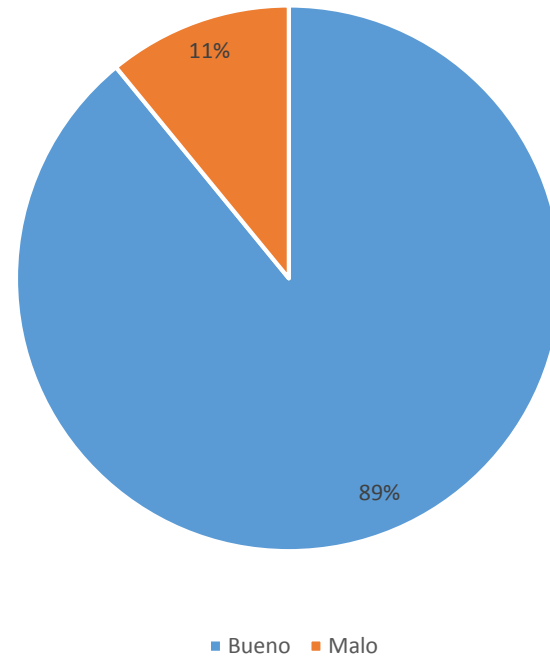
Total chats atendidos: **890**



■ julio ■ agosto ■ septiembre ■ octubre ■ noviembre ■ diciembre

Informe chat en línea (6 meses)

Nivel de satisfacción, se saca de los chats que son calificados por los usuarios.



Corporación para el Fomento
Educación
Superior



Fundación **epm**

