

Corporación para el Fomento
Educación
Superior



Fundación **epm**[®]



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

Segundo semestre de 2018
(1 de julio a 31 de diciembre)

HITOS COMUNICATIVOS EN EL SEMESTRE

Julio	Proceso de renovación y entrega y convocatoria de Becas Guarne pa' la U
Agosto	Foro Desafíos de la Educación Superior para a Ruralidad y entrega Becas OCENSA
Septiembre	Campaña Servicio Social, proceso de pagos e inscripciones Becas Mejores Bachilleres, cambio página web
Octubre	Conmemoración 5 años de la Corporación y Concurso de Relatos
Noviembre	Cuarta Convocatoria de Becas Guarne Pa' la U; Paro de Becarios y eventos de cierre de semestre de los fondos

PQRSD RECIBIDAS POR CATEGORÍA



ATENCIÓN AL CIUDADANO POR CHAT DE FACEBOOK

Aunque las redes sociales no sean consideradas como un canal oficial, se deja referencia de la atención al ciudadano brindada por este medio durante el semestre.



PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

VIRTUAL

Correo: 869
Zopim: 223
Formulario web:
62

ESCRITO

Radicación: 7
Buzón Sugerencias:0

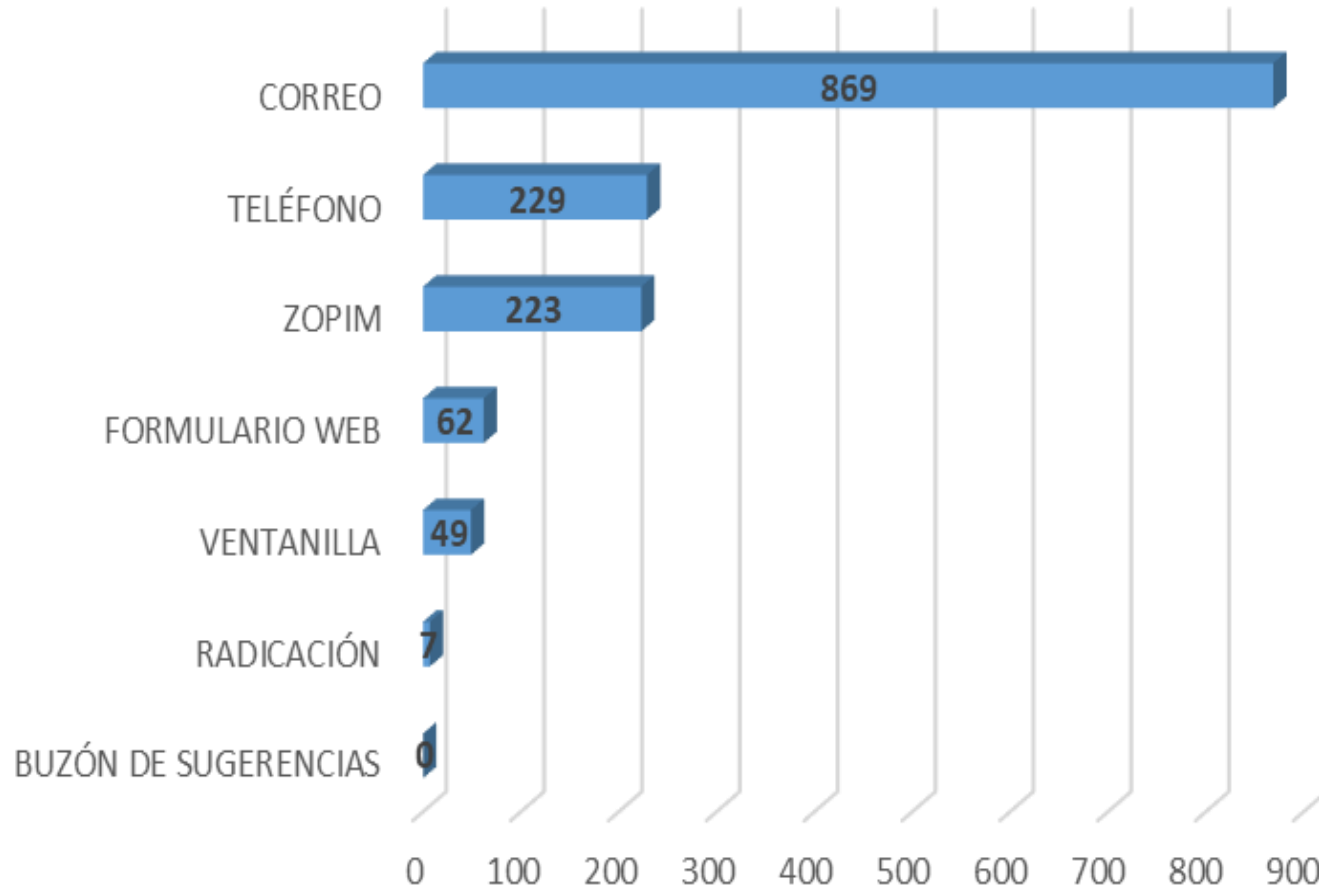
PRESENCIAL

Ventanilla: 49

TELÉFONO:

229

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN



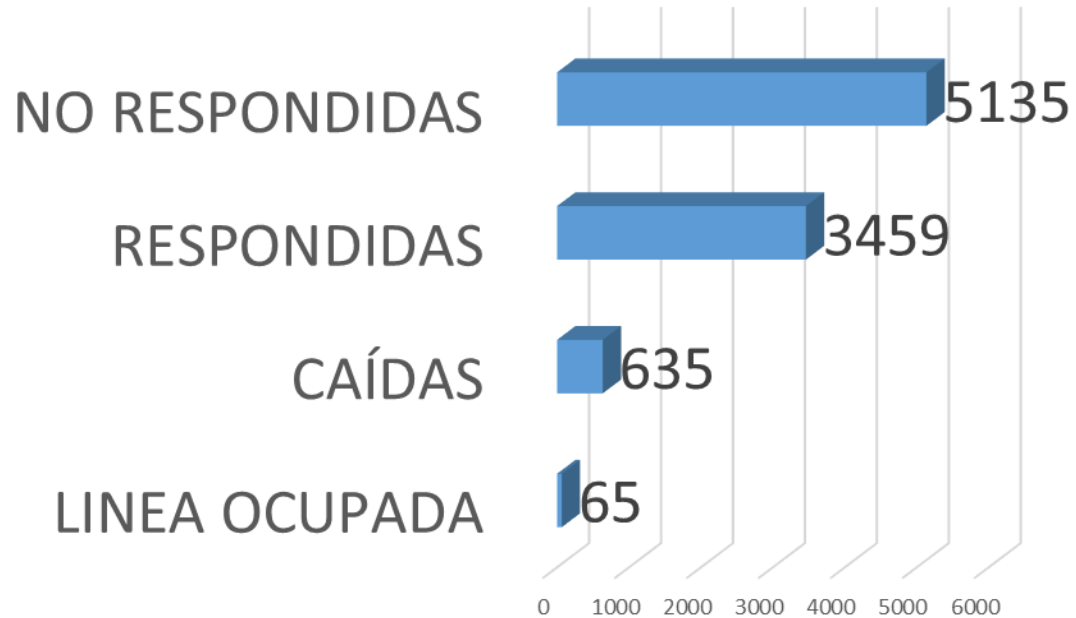
60% de las PQRSD fueron recibidas por el canal digital del correo electrónico

RADICADOS SIN RESPUESTA O VENCIDOS EN EL SEMESTRE

De las 7 peticiones recibidas para radicación,
todas tuvieron respuesta en el tiempo estipulado.



ATENCIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES



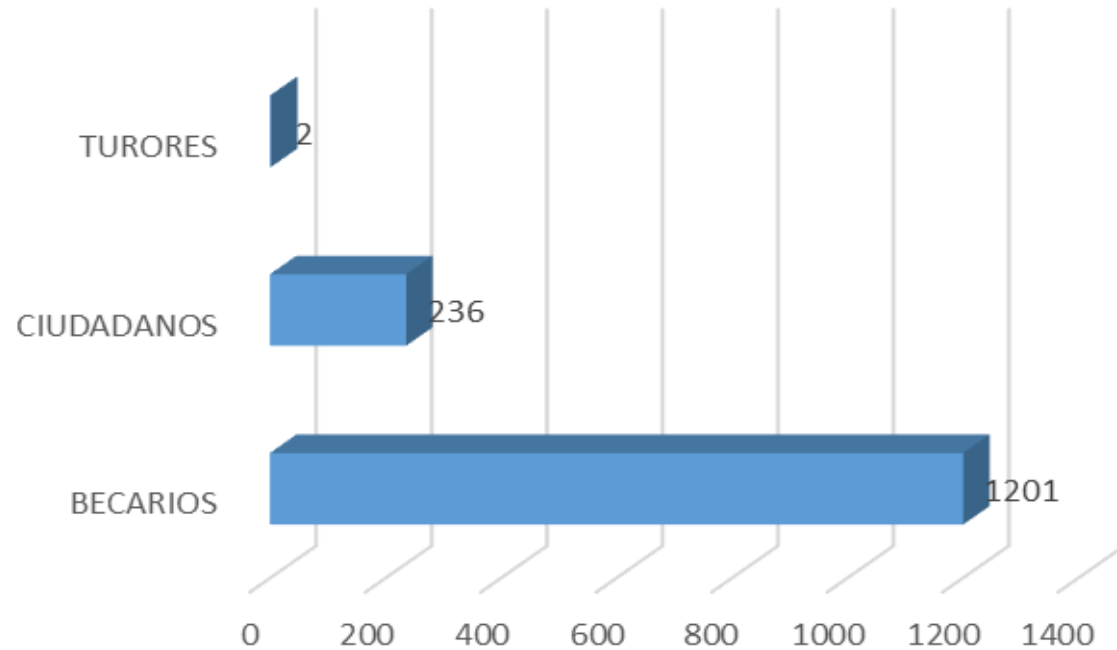
9.294

Recibidas en el
semestre
100%

55% de
las recibidas no
son respondidas

*Estas cifras corresponden al reporte directo de la planta telefónica. Sin embargo en la entidad solo se están registraron para el semestre 229 llamadas como se mostró anteriormente.

QUIÉNES TUVIERON MÁS INQUETUDES



84% de
las PQRSD fueron
instauradas por
becarios

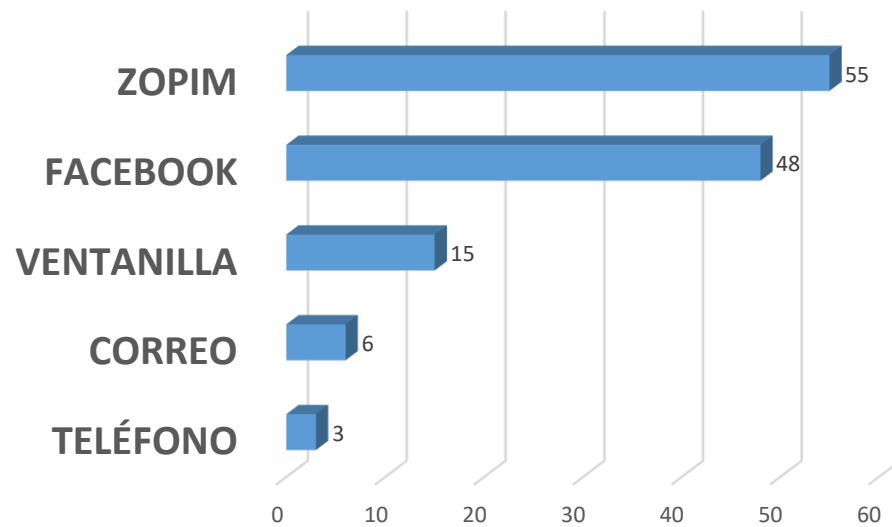
CANTIDAD Y MOTIVO DE RECLAMOS RECIBIDOS

En el semestre se recibieron 4 reclamos de los cuales ninguno prosperó

2 RECLAMOS POR PAGO DE SOSTENIMIENTO

2 RECLAMOS POR INCONVENIENTES CON RENOVACIÓN

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



127
RESPUESTAS

ZOPIM

es el canal por el que
más responden los
usuarios

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO



El 65% de las personas encuestadas están satisfechas con la atención recibida a través e nuestros canales.

RECOMENDACIONES:

- Se deben tener todos los datos de las variables cada semestre para poder hacer un análisis comparativo verídico de un período a otro.
- Se debe comenzar el registro de las áreas responsables a las que van dirigidas las PQRS para que haya un control. Actualmente no se hace.
- El área de Gestión Documental debe comenzar a registrar todas las peticiones, incluso las que no requieren respuesta y llevar un control.
- El área de Gestión Documental debe llevar un registro de las peticiones que sean redirigidas a otras entidades.
- El Sistema Misional MENTES debe ser actualizado para que se registren los tiempos de respuestas de las peticiones y se pueda analizar este actor en cada período. Actualmente no hay datos para llevar un monitoreo.