

Corporación para el Fomento
Educación
Superior



Fundación epm



Informe de Atención al Ciudadano
Semestre 1
(enero a junio de 2018)



Cooperación para el Fomento
Educación Superior



Fundación epro

IDEA



Términos y Definiciones

- **Ciudadano:** es una persona natural con derechos y deberes.
- **Becario:** beneficiarios de los Programas o Fondos administrados por la Corporación para el Fomento de la Educación Superior.
- **Tutor:** es una persona mayor de edad responsable de acompañar los procesos formativos de los Becarios.
- **Atención al ciudadano:** es la atención que brinda la entidad a las peticiones, quejas reclamos, sugerencias, solicitudes y felicitaciones presentadas a través de los canales de atención dispuestos por la Corporación para el Fomento de la Educación Superior.
- **Canales de atención:** es el medio de contacto entre el ciudadano y la entidad; dispuesto para dar una atención al ciudadano de manera adecuada y en los tiempos establecidos por Ley.



Fundación epry



Acerca del Informe de Atención a la Ciudadanía

Este informe permite dar cuenta de los resultados obtenidos durante el primer semestre de 2018 durante la atención a la ciudadanía en los diferentes canales de atención con los cuales cuenta la Corporación para el Fomento de la Educación Superior; además permite evidenciar los mecanismos para interponer las PQRS por parte de los ciudadanos y la manera como son atendidas.

Durante la vigencia 2018 – 1, se atendieron a 2.415 personas que interpusieron solicitudes, consultas, quejas, etc. Sin embargo, durante el mes de abril se instauró en la Corporación el Formulario de PQRS a través del sitio web, permitiendo migrar el registro de las PQRS y consultas generales que la entidad llevaba en un archivo de Excel a un sistema de trazabilidad en línea disponible en la plataforma **MENTES**. Por lo cual durante el proceso de empalme y mientras se implementaba el registro de atención de manera virtual, no se dejó registro de los datos completos y la información de las solicitudes de 217 personas; en ese sentido las estadísticas de este informe están basadas en 2.198 registros, que posee la información completa de los ciudadanos que usaron los canales de atención.

Es de anotar que durante el mes de Julio en la visita del Departamento Administrativo de la Función Pública a la Corporación para el Fomento de la Educación Superior, se dieron los lineamientos acerca de los canales de atención de la Corporación, dejando claro que MINTIC no establece las redes sociales como canales de atención al público; sin embargo, a través de Facebook se resuelven las consultas generalizadas y se dirige al público al Formulario de PQRS en caso de que se requiera instaurar.



Fundación epr



HITOS COMUNICATIVOS

Diciembre - Enero	Proceso de renovación y legalización Programas de Becas.
Marzo	Proceso de pago de sostenimiento.
Mayo	Convocatoria Guarne pa' la U 2018 -2.
Junio	<ul style="list-style-type: none">• Resultados Preseleccionados Convocatoria Guarne pa' la U.• Legalización Mejores Bachilleres y Guarne pa' la U.• Renovaciones Programas de Becas.



Corporación para el Fomento
Educación
Superior



Fundación epro

IDEA



GOBIERNO DE ANTIOQUIA

PIENSA EN GRANDE

CANALES HABILITADOS PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PQRS

Formulario de PQRS: <https://mentes.corpoeducacionsuperior.org/pqrs>

Teléfono: 5409040 - 018000413522

Correo electrónico: contacto@corpoeducacionsuperior.org

Ventanilla presencial: Palacio de la Cultura Rafael Uribe Uribe, carrera 51 n° 52 – 01

Chat virtual: www.corpoeducacionsuperior.org



Cooperación para el Fomento
**Educación
Superior**



Fundación eproy

IDEA



PROCEDIMIENTO DE LAS PQRS

la Corporación ha dispuesto el Formulario de PQRS a través del sitio web de la entidad: www.corpoeducacionsuperior.org; el cual ha sido estructurado según el anexo 2 de la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015, en el cual se establecen los lineamientos sobre el formulario electrónico para la recepción de solicitudes de información pública.

En cuanto la entidad reciba las PQRS la persona encargada de atención a la ciudadanía, en caso de no contar con radicación automática, deberá imprimirlas, radicarlas a través del área de gestión documental y posteriormente dirigirla a las personas responsables para darle respuesta en los tiempos establecidos por ley; finalmente cuando se le dé respuesta al ciudadano se le debe informar el número de radicado.

Es de anotar que los ciudadanos podrán interponer una PQRS por cualquier canal de atención habilitado y las personas de atención a la ciudadanía deben hacer las veces de soporte para interponer la PQRS a través del formulario digital de manera asistida, sin redireccionar o negar al ciudadano esta opción.



Corporación para el Fomento
de la Educación
Superior



Fundación epry

IDEA

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
PIENSA EN GRANDE

FORMULARIO DE LAS PQRS

Seguro | [https://www.gub.uy/portal/seguro/seguro/pqrs](#)

FORMULARIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

INFORMACIÓN GENERAL

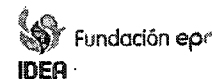
Tipo de solicitante Seleccione una opción	Tipo de documento Seleccione una opción	Número de documento	Primer nombre	Segundo nombre
Primer apellido	Segundo apellido	Teléfono fijo	Número de teléfono celular	Ciudad de residencia Seleccione una opción
Dirección de residencia	Correo electrónico	Medio de respuesta Seleccione una opción		

TIPO DE SOLICITUD, DESCRIPCIÓN Y ANEXOS. (Ampliar información sobre las PQRS)

Tipo solicitud Seleccione una opción	Digite todo que resume su solicitud
--	--

Anexar archivo

No se eligió archivo



INDICADORES DE GESTIÓN

- **Eficacia en los tiempos de respuesta:** Porcentaje de cumplimiento en los tiempos de respuesta de las Peticiones.
- **Eficacia en la atención por cada canal:** Número de ciudadanos atendidos en cada canal de atención.



Corporación para el Fomento
Educación
Superior



Fundación epry

IDEA



Total de inquietudes/solicitudes/felicitaciones/consultas atendidas en el semestre 2018 – 1: enero a junio de 2018

2,415

Atendidas a través de
redes sociales, correo
electrónico, llamadas
telefónicas, chat
zoopin, ventanilla
presencial y formulario
web.



Cooperación para el Fomento
**Educación
Superior**



Fundación epry

IDEA

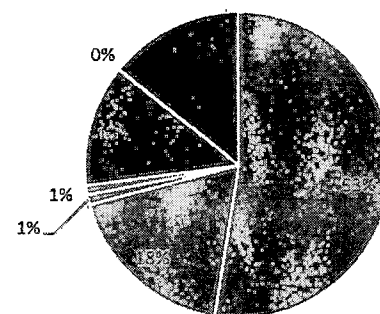


GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

PIENSA EN GRANDE

Canal por el cual se registraron las solicitudes

Correo electrónico	1271
Facebook Corporación	444
FORMULARIO PQRSD	25
PUNTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – Ventanilla Presencial	24
Teléfono	309
TWITTER CORPORACIÓN	2
ZOOPIN	340



- Correo electrónico
- FORMULARIO PQRSD
- Teléfono
- ZOOPIN
- Facebook Corporación
- PUNTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
- TWITTER CORPORACIÓN

***Nota:** a partir de mayo se comenzó a implementar el registro de la atención a través de la plataforma MENTES, lo que permitió tener la trazabilidad de todos los canales de atención.



Cooperación para el Fomento
Educación Superior



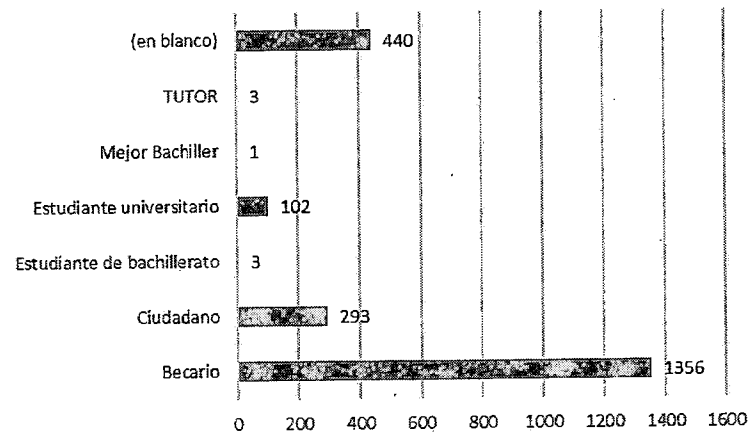
Fundación eproy

IDEA

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
PIENSA EN GRANDE

Perfil del usuario

De acuerdo a los 2,415 registros en redes sociales, correo electrónico y llamadas telefónicas



Cooperación para el Progreso
Educación Superior



Fundación eproy

IDEA

ORGANIZACIÓN DE ANTIPOLOA
PIENSA EN GRANDE

Inquietudes frecuentes por perfil

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

Renovación	542
Sostenimiento	275
Trámites	161
Plataforma virtual	146

1701 registros de becarios

Lo que más preguntaron los ciudadanos fue:

Convocatoria	289
Legalización	24

497 registros de ciudadanos



Corporación para el Fomento
Educación Superior



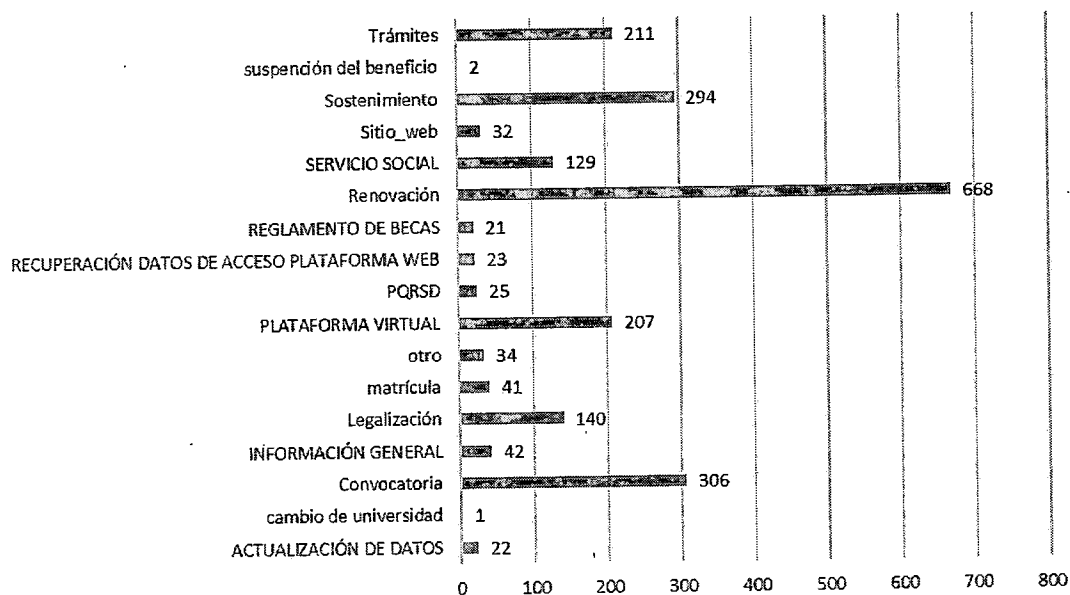
Fundación epro



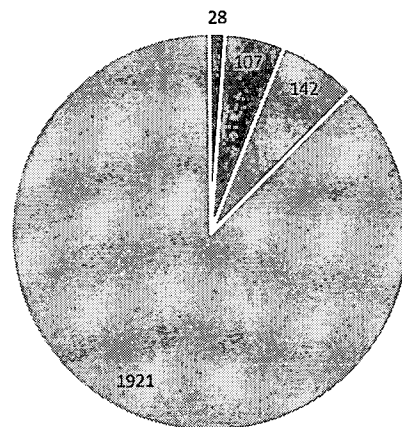
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

PIENSA EN GRANDE

Relación de inquietudes por temática



Inquietudes por dependencia



■ comunicaciones ■ Financiera ■ Sistemas ■ Técnica



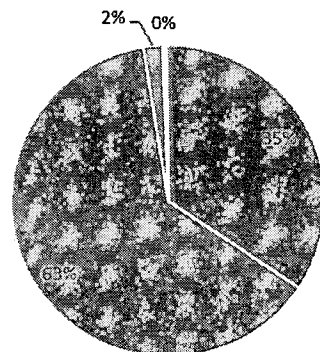
Cooperación para el desarrollo
Educación Superior



Fundación eproy

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
PIENSA EN GRANDE

Tiempos de respuesta



■ 0 días ■ De 1 a 5 días ■ de 6 a 15 días ■ Más de 16 días

***Nota:** esta gráfica se basa en el análisis de 1.288 registros, que fueron llevados en el archivo de Excel porque el monitoreo del registro en MENTES no permite medir los tiempos de respuesta del total de registros. En ese sentido, se solicitó la mejora a través del caso n°ID 2548 en GLPI.



Cooperación para el Fortalecimiento
Educación Superior



Fundación epm

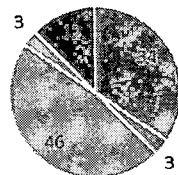
IDEA

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
PIENSA EN GRANDE

Nivel de satisfacción

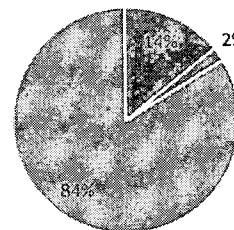
Desde el mes de mayo de 2018, la Corporación para el Fomento de la Educación Superior puso en marcha una encuesta de satisfacción para el ciudadano. Hasta junio se han diligenciado 98 encuestas desde los diferentes canales, así:

Canal por el que fue atendido



- Chat del sitio web
- Correo electrónico
- Facebook o Twitter
- Línea telefónica
- Ventanilla presencial

¿Cómo se sintió el usuario?



- Bien
- Mal
- Muy bien

***Nota:** esta encuesta es no probabilística, aleatoria y no concluyente; en tanto no todas las personas que son atendidas por medio de los diferentes canales, acceden a diligenciar la encuesta y se deja claridad que durante la atención telefónica se ha evidenciado que las personas de atención a la ciudadanía no siempre invitan al ciudadano a diligenciar la encuesta.



Corporación para el Fomento
Educación
Superior



Fundación epro

IDEA

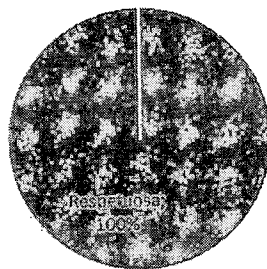


GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

PIENSA EN GRANDE

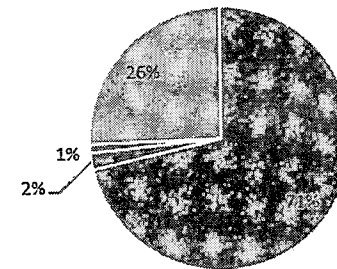
Nivel de satisfacción

La atención fue



1

Nivel de satisfacción



■ Altamente satisfecho ■ Insatisfecho ■ Muy insatisfecho ■ Satisfecho



IDEA



GRACIAS

Irina Valencia

Irina Valencia

Comunicadora

Informe primer semestre 2018

enero - junio



Fundación epro

IDEA

