

Corporación Gilberto Echeverri Mejía



+ (57) (4) 540 90 40 / 01 8000 413522

PALACIO DE LA CULTURA RAFAEL URIBE URIBE
CARRERA 51 # 52 - 01 050012, MEDELLÍN, ANTIOQUIA



Fundación epm



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



UNIDOS

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (P.Q.R.S.D.F)

SEGUNDO SEMESTRE
16 de junio al 30 de noviembre
2020



Fundación **epm**



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
3. HITOS COMUNICATIVOS
4. PQRSDF RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITANTE
5. PQRSDF RECIBIDAS EN EL SEMESTRE Y POR MODALIDAD DE PETICIÓN
6. PQRSDF RECIBIDAS EN EL SEMESTRE POR CATEGORÍA
7. PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN
8. PQRSDF ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS
9. SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF RECIBIDAS
10. TRASLADOS POR COMPETENCIA
11. COMPARACIÓN DE PQRSDF RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES
12. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
13. SOLICITUDES ATENDIDAS POR CHAT CORPORATIVO- ZOPIM
14. REPORTE/ESTADO DE LLAMADAS RECIBIDAS
14. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
15. CONCLUSIONES



Fundación epm



INTRODUCCIÓN

El siguiente documento concierne al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias Y Felicitaciones (P.Q.R.S.D.F) recibidas y atendidas por la Corporación Gilberto Echeverri Mejía, a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta actualmente la entidad y corresponde al consolidado de la información durante el periodo comprendido entre el 16 de junio al 30 de noviembre del año 2020.

Lo anterior, con el fin de garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales establecidas en la Ley 1755 de 2015, la Ley 1712 de 2014, para contribuir con el mejoramiento continuo de las dependencias internas para la credibilidad de la entidad ante los beneficiarios, ciudadanos y tutores.



Fundación epm



ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

A continuación, se relaciona el marco normativo del que se desprende este informe, el cual se basa inicialmente en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, que consagra lo siguiente: «Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos».

Adicionalmente y dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76° de la Ley 1474 de 2011 y la Ley 1755 de junio 30 de 2015, la Líder de Atención a la Ciudadanía presenta a la Alta Dirección de la entidad con copia a la oficina de Control Interno, el informe de la peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, Denuncias Y Felicitaciones P.Q.R.S.D.F acogidas y atendidas por la entidad a través de los diferentes canales de atención, con el fin de verificar, hacer seguimiento y establecer la oportunidad para la recepción y tiempos de respuesta.

Por otra parte, este informe busca darle cumplimiento a lo establecido en el componente 4 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía, aprobado mediante Resolución 0012 del 30 de enero de 2020. . Y a su vez darle cumplimiento a lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», en la cual se establece que las entidades deben transmitir en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se anuncia que en el portal web <https://www.corporaciongilbertocheverri.gov.co/>, se cuenta con acceso al enlace <https://www.corporaciongilbertocheverri.gov.co/transparencia-acceso-a-la-informacion/>.



Fundación epm



HITOS COMUNICATIVOS

Acontecimientos significativos presentados en la Corporación Gilberto Echeverri Mejía en el desarrollo de actividades que se vieron reflejadas en la atención a la Ciudadanía:

JUNIO

- Convocatoria Becas Condicionadas Regiones.
- Realización Talleres Virtuales a través de la aplicación TEAMS becarios Fondo de Becas Regiones.
- Estrategia implementada por la Corporación con el fin que los beneficiarios del programa de Becas Regiones que aún no han realizado las horas, realicen el servicio social de manera virtual.
- Teletrabajo por contingencia sanitaria por transmisión del COVID-19.
- Cierre de convocatoria Becas Regiones.
- Renovación Becas Regiones.

JULIO

- Renovación programa de Becas Regiones, Mejores Bachilleres.
- Preselección convocatoria Becas Regiones
- Realización Talleres Virtuales a través de la aplicación TEAMS becarios Fondo de Becas Regiones.
- Estrategia implementada por la Corporación con el fin que los beneficiarios del programa de Becas Regiones que aún no han realizado las horas, realicen el servicio social de manera virtual.
- Teletrabajo por contingencia sanitaria por transmisión del COVID-19.
- Convocatoria Guarne pa la U



Fundación epm



AGOSTO

- Realización Talleres Virtuales a través de la aplicación TEAMS becarios programa de Becas Regiones.
- Convocatoria créditos condonables.
- Preselección créditos condonables
- Renovación Fondo de Becas Regiones.
- Teletrabajo por emergencia sanitaria –COVID-19.
- Renovación de la beca programa de becas Guarne Pa la U.
- Convocatoria programa de becas Guarne pa la U
- Preselección aspirantes programa de becas Guarne pa la U

SEPTIEMBRE

- Realización Talleres Virtuales a través de la aplicación TEAMS becarios programa de Becas Regiones.
- Convocatoria créditos condonables.
- Preselección créditos condonables
- Renovación Fondo de Becas Regiones.
- Teletrabajo por emergencia sanitaria –COVID-19.
- Renovación de la beca programa de becas Guarne Pa la U.
- Legalización programa de Becas Guarne pa la U
- Renovación programa de Becas Guarne pa la U

OCTUBRE

- Realización Talleres Virtuales a través de la aplicación TEAMS becarios programa de Becas Regiones.
- Renovación Fondo de Becas Regiones.
- Teletrabajo por emergencia sanitaria -COVID-19.
- Cierre de renovaciones Becas Regiones

NOVIEMBRE

- Realización Talleres Virtuales a través de la aplicación TEAMS becarios programa de Becas Regiones.
- Teletrabajo por emergencia sanitaria -COVID-19.
- Apertura convocatoria Becas Regiones.
- Apertura convocatoria créditos condonables.

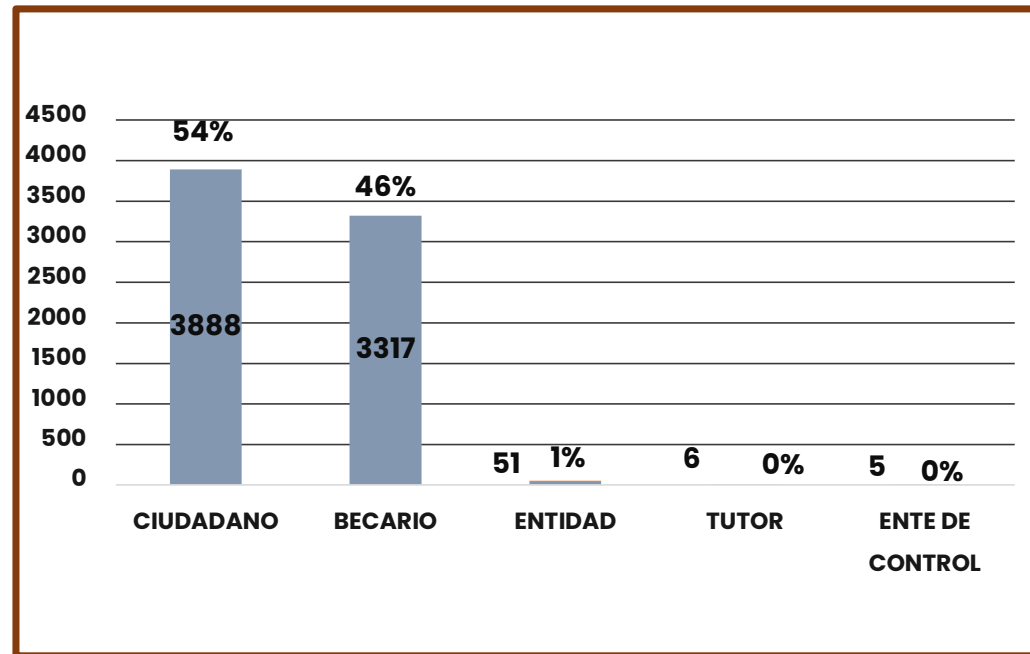


Fundación epm



P.Q.R.S.D.F RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITANTE/SEMESTRE

PQRSDF POR TIPO DE SOLICITANTE	TOTAL	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
CIUDADANO	3888	54%
BECARIO	3317	46%
ENTIDAD	51	1%
TUTOR	6	0%
ENTE DE CONTROL	5	0%
TOTAL GENERAL	7267	100%



P.Q.R.S.D RECIBIDAS EN EL SEMESTRE Y POR MODALIDAD DE PETICIÓN

SOLICITUDES ATENDIDAS/MES	TOTAL	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	TIPO DE SOLICITUD/MES	TOTAL	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
JUNIO	981	11%	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	9010	98%
JULIO	2147	23%	PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	184	2%
AGOSTO	1297	14%	FELICITACIONES	27	0%
SEPTIEMBRE	1055	11%	QUEJAS	7	0%
OCTUBRE	1344	15%	SUGERENCIAS	5	0%
NOVIEMBRE	2413	26%	RECLAMOS	3	0%
TOTAL GENERAL	9237	100%	PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	1	0%
			PETICIÓN DE CONSULTA	0	0%
			DENUNCIAS	0	0%
			TOTAL GENERAL	9237	100%



Fundación epm



P.Q.R.S.D.F RECIBIDAS EN EL SEMESTRE

CATEGORÍA DE LA SOLICITUD	TOTAL	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
CONVOCATORIA	3311	36%
SERVICIO SOCIAL	969	10%
LEGALIZACIÓN	962	10%
RENOVACIÓN	958	10%
SOSTENIMIENTO	845	9%
INFORMACIÓN GENERAL	655	7%
MATRÍCULA Y/O SOSTENIMIENTO	310	3%
RECUPERACIÓN DATOS DE ACCESO A LA PLATAFORMA	230	2%
TRÁMITES Y SOLICITUDES	152	2%
OTRO TIPO DE SOLICITUD	120	1%
EVENTOS	97	1%
REGLAMENTO DE BECAS	97	1%
SOLICITUD DE CERTIFICADOS	90	1%
ACTUALIZACIÓN DE DATOS	83	1%
PLATAFORMA VIRTUAL	65	1%
MATRÍCULA	57	1%
TALLERES VIRTUALES Y/O PRESENCIALES	38	0%
FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN	28	0%
FELICITACIONES	28	0%
INFORMACIÓN DE FONDOS Y PROGRAMAS DE FINANCIACIÓN	24	0%
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	24	0%
SUSPENSIÓN	18	0%
CAMBIO DE PROGRAMA O IES	17	0%
CANCELACIÓN DEFINITIVA DE LA BECA	15	0%
PRESELECCIÓN	11	0%
RECLAMACIÓN POR SUSPENSIÓN DEL BENEFICIO	9	0%
AMPLIACION SEMESTRES A FINANCIAR	8	0%
RENOVACIÓN	6	0%
SUGERENCIAS	5	0%
MODIFICACIÓN DEL SOSTENIMIENTO	3	0%
BENEFICIO DE SOSTENIMIENTO	1	0%
QUEJA	1	0%
TOTAL GENERAL	9237	100%



Fundación epm



P.Q.R.S.D.F RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

VIRTUAL
7.967
(86%)

VIRTUAL	TOTAL	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
CORREO ELECTRÓNICO	4278	54%
ZOPIM	1677	21%
FACEBOOK	1172	15%
PÁGINA WEB INSTITUCIONAL	595	7%
INSTAGRAM	201	3%
FORMULARIO PQRSD	42	1%
TWITTER	2	0%
TOTAL GENERAL	7967	100%

TELÉFONO
1270
(14%)

El porcentaje corresponde al número de llamadas atendidas, registradas en el formulario de Atención a la Ciudadanía

PUNTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
(0%)

Presencial: **0**

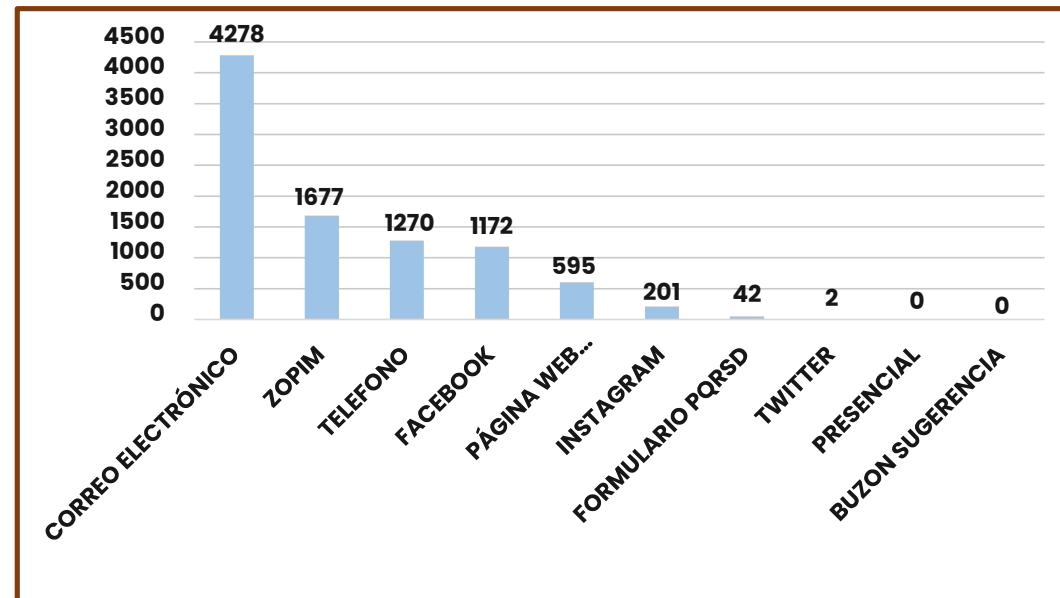
ESCRITO
(0%)

Buzón de sugerencias: **0**

Nota: A la fecha del periodo del reporte, se deja referencia de la atención brindada al ciudadano por los diferentes canales de atención durante el segundo semestre del año 2020, incluidas solicitudes por redes sociales, que aunque no están registradas en el formulario de Atención al Ciudadano, se evidencia a través de reportes registrados en formato Excel por el área encargada-Comunicaciones

P.Q.R.S.D.F RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

P.Q.R.S.D.F RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
CORREO ELECTRÓNICO	4278	43%
ZOPIM	1677	19%
TELEFONO	1270	19%
FACEBOOK	1172	12%
PÁGINA WEB INSTITUCIONAL	595	5%
INSTAGRAM	201	2%
FORMULARIO PQRS	42	1%
TWITTER	2	0%
PRESENCIAL	0	0%
BUZON SUGERENCIA	0	0%
TOTAL GENERAL	9237	100%



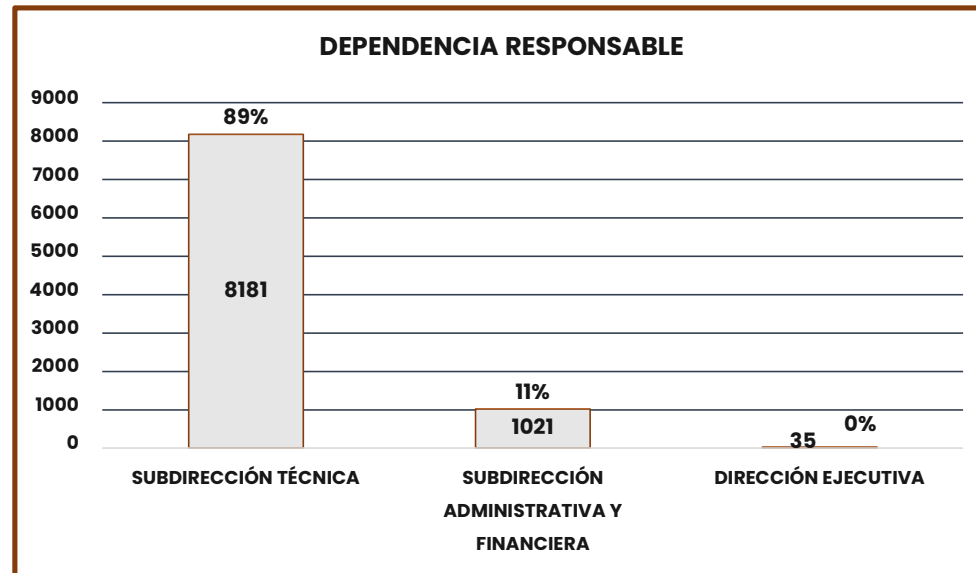
Diapositiva 13

DA1

Dulfay Agudelo; 12/12/2020

P.Q.R.S.D.F ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA ENCARGADA	TOTAL	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA	8181	89%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1021	11%
DIRECCIÓN EJECUTIVA	35	0%
TOTAL GENERAL	9237	100%



SEGUIMIENTO A LAS P.Q.R.S.D.F RECIBIDAS

▪A través de las actividades ejecutadas por las diferentes dependencias de la Corporación encargadas de Atención a la Ciudadanía, como son: La Subdirección Administrativa y Financiera (Gestión Documental) la Dirección Ejecutiva, (Comunicaciones y la Auxiliar Administrativa), y la Subdirección Técnica, se realiza el consolidado de las P.Q.R.S.D.F recibidas y atendidas durante el periodo comprendido entre el 16 de junio y el 30 de noviembre del año 2020.

▪De las 9.237 P.Q.R.S.D.F recibidas, durante el periodo reportado se respondieron 9.189 de acuerdo a los términos establecidos por Ley, entre las cuales se encuentran relacionadas las respuestas a las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

▪De las 9.237 P.Q.R.S.D.F recibidas, durante el periodo reportado, la entidad respondió 34 con respuesta extemporánea correspondiente a los siguientes radicados de recepción: 120200332, 120200351, 120200358, 120200359, 120200372, 120200378 (queja) 120200394, 120200418, 120200431, 120200446, 120200458, 120200474, 120200477, 120200483, 120200490, 120200501, 120200505, 120200515, 120200541, 120200590, 120200592, 120200596, 120200597, 120200600, 120200625, 120200632, 120200636, 120200637, 120200657, 120200658, 120200662, 120200667, 120200668, 120200671, 120200673.

▪De las 9.237 solicitudes recibidas, se encuentran 14 en estados: próximo a vencer, vigente y vencido con intervención inmediata.

- Para el periodo del reporte, la entidad recibió 6 quejas.
- Para el periodo del reporte, la entidad recibió 3 reclamos.
- Para el periodo del reporte la entidad recibió 5 sugerencias.
- Para el periodo del reporte la entidad no recibió denuncias.
- Para el periodo del reporte la entidad recibió 28 felicitaciones.

ESTADO RESPUESTA DE SOLICITUDES	TOTAL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
RESUELTAS	9189	99%
RESUELTA EXTEMPORÁNEA	34	0%
PRÓXIMO A VENCER	10	0%
VIGENTE	3	0%
VENCIDO CON INTERVENCIÓN INMEDIATA	1	0%
TOTAL GENERAL	9237	100%



TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el segundo semestre del año 2020, la entidad no realizó traslado de peticiones no propias de su competencia a otras entidades, para su respectivo trámite.



Fundación epm



COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES

COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
PRIMER SEMESTRE 2019	3196	14%
SEGUNDO SEMESTRE 2019	4437	19%
PRIMER SEMESTRE 2020	6641	28%
SEGUNDO SEMESTRE 2020	9237	39%
TOTAL GENERAL	23511	100%

COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
AÑO 2019	7633	32%
AÑO 2020	15878	68%
TOTAL GENERAL	23511	100%

- En el reporte de las PQRSD recibidas en el segundo semestre del 2019, aumentaron en un 5% de participación de los usuarios en comparación a las PQRSD recibidas en el primer semestre del año 2019
- En el reporte de las PQRSD recibidas en el primer semestre del año 2020, aumentaron en un 9% de participación de los usuarios en comparación a las PQRSD recibidas en el segundo semestre del año 2019.
- En el reporte de las PQRSD recibidas en el segundo semestre del año 2020, aumentaron en un 11% de participación de los usuarios en comparación a las PQRSD recibidas en el primer semestre del año 2020.
- En el reporte de las PQRSD recibidas en el año 2020, aumentaron en un 36% de participación de los usuarios en comparación a las PQRSD recibidas en el año 2019.

El aumento de las PQRSD recibidas, se puede traducir en el impacto que ha tenido la entidad de la labor realizada, conocimiento de la entidad por parte de la ciudadanía, familiarización con el uso de los canales de atención, difusión de los programas de financiación para la Educación Superior en las regiones, creación y ejecución de estrategias para realización de actividades de manera virtual, inclusión de becarios y tutores para ejecución de actividades de acompañamiento y seguimiento.



Fundación epm



TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

RELACIÓN DE P.Q.R.S.D.F/JUNIO A NOVIEMBRE 2020	TIEMPO DE RESPUESTA DETERMINADO POR LEY	TOTAL PETICIONES RECIBIDAS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA/DÍAS
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	10	9.010	De 10 a 19 días
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15	1	4 días
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15	184	De 11 a 19 días
PETICIÓN DE CONSULTA	30	0	0
QUEJAS	15	7	De 4 a 17 días
RECLAMOS	15	3	13 días
SUGERENCIAS	15	5	De 1 a 4 días
DENUNCIAS		0	0
FELICITACIONES	15	27	De 1 a 4 días
TOTAL GENERAL		9.237	



ATENCIÓN CHAT ZOPIM

16 de junio al 30 de noviembre de 2020

CHATS ATENDIDOS POR ZOPIM/SEGUNDO SEMESTRE	TOTAL	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
16 AL 30 DE JUNIO	212	11%
1 AL 31 DE JULIO	405	21%
1 AL 31 DE AGOSTO	315	16%
1 AL 30 DE SEPTIEMBRE	258	13%
1 AL 31 DE OCTUBRE	218	11%
1 AL 30 DE NOVIEMBRE	511	27%
TOTAL GENERAL	1919	100%

CHATS DIRECCIONADOS AUTOMÁTICAMENTE AL CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO	TOTAL	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
16 AL 30 DE JUNIO	3	5%
1 AL 31 DE JULIO	5	8%
1 AL 31 DE AGOSTO	7	12%
1 AL 30 DE SEPTIEMBRE	22	37%
1 AL 31 DE OCTUBRE	6	10%
1 AL 30 DE NOVIEMBRE	17	28%
TOTAL GENERAL	60	100%

USUARIOS QUE CALIFICARON EL SERVICIO RECIBIDO	TOTAL	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
16 AL 30 DE JUNIO	36	9%
1 AL 31 DE JULIO	84	21%
1 AL 31 DE AGOSTO	63	16%
1 AL 30 DE SEPTIEMBRE	61	15%
1 AL 31 DE OCTUBRE	62	15%
1 AL 30 DE NOVIEMBRE	96	24%
TOTAL GENERAL	402	100%

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN		
MES/CALIFICACIÓN	BUENO	MALO
16 AL 30 DE JUNIO	100%	0%
1 AL 31 DE JULIO	98.8%	1%
1 AL 31 DE AGOSTO	96.8%	3%
1 AL 30 DE SEPTIEMBRE	95.1%	5%
1 AL 31 DE OCTUBRE	100%	0%
1 AL 30 DE NOVIEMBRE	95.8	4%
TOTAL PORCENTAJE	87%	13%



Fundación epm



REPORTE/ESTADO DE LLAMADAS RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2020

ESTADO DE LLAMADAS/SEMESTRE	TOTAL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
NO CONTESTADAS	4027	48%
CONTESTADAS	2484	30%
OCUPADAS	1840	22%
TOTAL GENERAL	8351	100%

LLAMADAS RECIBIDAS/MES	TOTAL	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
JUNIO	648	8%
JULIO	1223	15%
AGOSTO	1246	15%
SEPTIEMBRE	1249	15%
OCTUBRE	1638	20%
NOVIEMBRE	2347	28%
TOTAL GENERAL	8351	100%

. El análisis del reporte de llamadas corresponde a datos arrojados por la planta telefónica (grupo de Atención a la Ciudadanía después de realizar la eliminación de los registros de días y horas no laboradas en la entidad. Se siguen identificando algunas novedades en la información que dificulta su interpretación: llamadas fallidas, no contestadas (con tiempo y sin tiempo), llamadas contestadas (con tiempo y sin tiempo), y línea ocupada, aunque con un margen menor, se espera que con la actualización de la planta telefónica no se sigan presentando y los datos arrojados sean acorde a lo que realmente se reciben por parte del grupo mencionado.



Fundación epm



REPORTE/ESTADO DE LLAMADAS RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE 2020

En el reporte de llamadas que arroja la plata telefónica de la entidad, durante el periodo informado, de las 103.407 se eliminaron 95.056 registros que, debido a las inconsistencias presentadas, se sugirió por el área de sistemas eliminar dichos registros en los siguientes casos:

- Eliminar los estados con 0 (cero) segundos, ya que son registros que toma la planta pero que no ingresan ni a IVR ni a extensión.
- Eliminar los estados con 36 segundos o menos, ya que son registros que toma la planta al ingresan al IVR y no a extensión
- Eliminar registros cuando Canal destino sea vacío, ya que no registra que ingreso a una extensión
- Eliminar registros cuando desde el filtro sea vacío, ya que no registra que ingreso de llamada
- Eliminar registros cuando Estado sea vacío, ya que no registra que ingreso de llamada
- Eliminar registros cuando duración sea vacío, ya que no registra que ingreso de llamada
- Eliminar registros cuando Fuente sea vacío, ya que no registra que ingreso de llamada.
- Eliminar registros en horarios y días no laborados en la entidad.



Fundación epm



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Con el ánimo de mejorar continuamente, la entidad implementa un formato de encuesta de satisfacción permanente que tiene como fin conocer la percepción que tienen los diferentes públicos 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 (becarios, ciudadanos y tutores) que se contactaron con la entidad a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta actualmente la Corporación, como lo son: chat zopim del sitio web, correo electrónico, Punto de Atención al Ciudadano, formulario PQRSD, redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, Página web Institucional) y quienes decidieron responder voluntariamente a nuestra solicitud.

El informe corresponde al periodo comprendido entre el 16 de junio y el 30 de noviembre del presente año.



Fundación epm



RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

ENCUESTAS REALIZADAS	TOTAL	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
JUNIO	4	0%
JULIO	250	23%
AGOSTO	242	22%
SEPTIEMBRE	124	11%
OCTUBRE	274	25%
NOVIEMBRE	193	18%
TOTAL GENERAL	1087	100%

3, ¿SU INQUIETUD FUE RESUELTA CON ÉXITO?	TOTAL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
SÍ	971	89%
No	116	11%
TOTAL GENERAL	1087	100%

6, TIEMPO DE ESPERA DURANTE LA ATENCIÓN	TOTAL	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
SATISFECHO	886	82%
ME ES INDIFERENTE	107	10%
INSATISFECHO	77	7%
(EN BLANCO-no respondieron)	17	2%
TOTAL GENERAL	1087	100%

1, ¿POR CUÁL DE NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN FUE ATENDIDO?	TOTAL	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
CORREO ELECTRÓNICO	591	54%
LINEA TELEFÓNICA	238	22%
CHAT DEL SITIO WEB	189	17%
FACEBOOK	55	5%
PRESENCIAL	7	1%
INSTAGRAM	6	1%
TWITTER	1	0%
TOTAL GENERAL	1087	100%

4, ZONA UBICACIÓN DE RESIDENCIA	TOTAL	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
URBANA	784	72%
RURAL	303	28%
TOTAL GENERAL	1087	100%

7, SENCILLEZ EN LOS PROCESOS PARA ACCEDER A TRÁMITES, SERVICIOS O INFORMACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
SATISFECHO	923	85%
ME ES INDIFERENTE	75	7%
INSATISFECHO	89	8%
TOTAL GENERAL	1087	100%

9, LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ FUE	TOTAL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
AMABLE	769	71%
CONOCÍA EL TEMA DE LA CONSULTA	227	21%
PERTINENTE CON SU LENGUAJE	91	8%
TOTAL GENERAL	1087	100%

2, ¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN RECIBIDA?	TOTAL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
EXCELENTE	570	52%
BUENO	406	37%
REGULAR	80	7%
MALO	31	3%
TOTAL GENERAL	1087	100%

5. TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO	TOTAL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
SATISFECHO	848	78%
ME ES INDIFERENTE	125	11%
INSATISFECHO	114	10%
TOTAL GENERAL	1087	100%

8, EN TÉRMINOS DE CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS, ¿CÓMO CALIFICA EL SERVICIO RECIBIDO?	TOTAL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
CUMPLIÓ SUS EXPECTATIVAS	745	69%
SUPERÓ SUS EXPECTATIVAS	210	19%
NO CUMPLIÓ SUS EXPECTATIVAS	76	7%
LE FUE INDIFERENTE	56	5%
TOTAL GENERAL	1087	100%



RESULTADOS DE LA ENCUESTA

En ese sentido y luego de analizar los datos obtenidos mediante las encuestas realizadas en el segundor semestre del año 2020, se relaciona los motivos de satisfacción e insatisfacción respecto a la atención recibida por parte de los usuarios (tutores, becarios y ciudadanos).

- Obtuve una pronta respuesta de la corporación pero continuó con la dificultad que presente en el proceso de renovación, estaré a la espera que en el transcurso de la semana se logre solucionar la inquietud presentada.
- por medio de el chat y de manera telefónica no se respondió mi inquietud de las inscripción de las becas regionales en la cual nunca me dieron una orientación clara de mi duda, por tal motivo no me puede inscribir a dichas becas.
- Porque 15 días antes de que se cerrara la convocatoria de las becas pedí información de algo, y 1 día después de que se cerrara la convocatoria osea el 26 de junio de 2020 me respondieron diciendo que ya se había cerrado que me presentara próximas convocatorias.... sin responderme ni colaborar me con lo que necesitaba.
- Me quise inscribir para las becas de educación superior y no me dejo ingresar en todo momento me daba que era un error y no pude hacer la inscripción
- no tuve claro , cuales eran los parámetros , para quedar seleccionado con la beca
- En el primer correo que envié , no hubo ningún tipo de respuesta acorde a mi inquietud y cuando lo volví a enviar el correo tampoco hubo respuesta concreta
- Me dieron respuesta errónea por la cual no pude acceder a tiempo a los talleres virtuales.



Fundación epm



- Buscaba beca para el iniciar estudios universitarios y ya había cerrado convocatorias.
- Los tiempos de respuestas no coinciden
- Solo dió una breve respuesta a la situación que se me está presentando, no se preocupó por resolver el problema y luego de responder el correo para tratar de encontrar una solución al problema no volví a obtener respuesta, únicamente recibí esta encuesta.
- No saben bien la información, pónganse de acuerdo y observen bien los datos del sistema.
- Por que no entiendo, que aún que no se por que el puntaje no me alcanzó para acceder a la beca, además no me enviaron información acerca si fui beneficiario o no ..tuve que buscar los canales para darme cuenta.
- En ningún momento me han atendido, solo enviaron esta encuesta a mi correo sin recibir ningún tipo de atención.
- Se me presentó inconveniente con la renovación ya que las horas sociales las realizar en una institución no hábil para fomento a la educación me devolvieron la solicitud intenté comunicar para solucionar y no pude en este momento tengo pendiente y necesito solucionar porque me estoy atrasando en las clases ,además se me suspendió el beneficio de sostenimiento y no me párese justo pues debería de saber razones del porque no pude cumplir con lo de la pandemia se me dificultó mucho el estudio por falta de internet cuando mis padres lograron solucionarlo fue un poco tarde pero gracias a Dios pude terminar el semestre.
- Solicité envío de sostenimiento a mi cuenta de ahorro a la mano y aún no me han dado fecha de cuando me envían el dinero.
- Porque no me han manifestado si estoy inscrita o no en el curso cero.
- Debido a problemas de conexión no cumplí con uno de los talleres y la ayuda que me brindaron fue la esperada.
- Mi duda no se resolvió completamente y fue muy tarde para darle una solución, ya que había pasado el tiempo del proceso de renovación. Sin embargo si hubo una respuesta.



Fundación epm



- Con gran tristeza y desolación me encuentro al recibir la triste noticia que la legalización que presente fue rechazada, por que el promedio semestral que indique en la convocatoria no fue el mismo que se vio reflejado en el certificado que emite la universidad, en este caso hago la aclaración que cada información solicitada la trascribí tal cual es, como persona correcta y honesta que soy, hice cada proceso correspondiente en la legalización en la cual se me presentaron muchos inconvenientes y uno de los que más me atraso fueron los certificados del grado sexto hasta el grado 11, ya que en la plataforma que maneja la institución donde curse estos grados presentaba errores y mostraba los certificados en blanco razón por la cual tarde 25 días en recibirlos, un gran atraso para el proceso. Lo que más me sorprende es que cada una de las especificaciones que solicitaban en las preguntas de la convocatoria puse información real, no dude en enviar el formulario de convocatoria por que estoy más que segura que toda la información iba correcta conforme los datos que tengo. El inconveniente principal y razón por la cual escribo en este día es para darles a conocer que el inconveniente por el cual me rechazan la legalización es por que no concuerda la información brindada inicialmente a la certificada en este proceso de legalización, motivo el cual tiene una explicación muy real y es que en el momento de inscribirme en la convocatoria me dirigí a la plataforma de la universidad donde arroja el estado en el que me encontraba con el semestre y por ende arroja un promedio acumulado el cual en el momento era de 4.5 resultado parcial, esto tiene una explicación ya que en momento de postularme todavía me encontraba cursando el 4 semestre y esa era la información que tenía y que digite en el formulario de la convocatoria, luego en el momento de realizar el proceso de legalización ya había finalizado este semestre esta es la razón por la cual el número varía, ya que al finalizar el semestre queda un acumulado final del promedio acumulado y es por ello que en los dos procesos no coinciden los números



Fundación epm



- Por que no entiendo, que aún que no se por que el puntaje no me alcanzó para acceder a la beca, además no me enviaron información. Acerca si fui beneficiario o no ..tuve que buscar los canales para darme cuenta.
- Solo dió una breve respuesta a la situación que se me está presentando, no se preocupó por resolver el problema y luego de responder el correo para tratar de encontrar una solución al problema no volví a obtener respuesta, únicamente recibí está encuesta.
- por lo general, cuando trato de llamar a la línea de atención telefónica debo realizar muchas llamadas para que me contesten(muchas), y cuando lo hacen no siempre hay una buena disposición de resolver las dudas.
- He pagado mis horas sociales en la tertulias pero no me enviaron las planillas, envié un correo pidiendo el favor de que me colaboraran para saber donde las podía encontrar y solo me enviaron el link de la corporación.
- Hice el esfuerzo para enviar toda la papelería y por no tener la información correspondiente no pude participar ya que a la hora de enviar el sobre y revisar mi papelería indicaron que no podía ser yo mismo el codeudor.
- No me han ayudado con lo solicitado, y explique que no tenía acceso a la plataforma simplemente enviaron un correo que es como automático y ya.
- tuve problemas con los pagos del segundo semestre y me atrasó las materias
- Por que me quede por fuera por no responder a tiempo los correos que envié.
- porque tuve que enviar dos veces la pregunta, para ser resuelta.
- Quedó en llamar y no lo hizo.
- Hizo una pregunta, acerca del listado de los beneficiarios de las becas regionales y no me dieron respuesta.
- No porque demoraron más de un mes para responder mi correo referente a una duda que tenía.
- He perdida 3 VECES la inscripción a Guarne pa' la U, escribo correos con muchísimo tiempo de anticipación para explicar las razones, que siempre son problemas con la plataforma y siempre, siempre me responden 1 día después que la convocatoria para la beca pasa, diciendo: "La Inscripciones para Guarne pa' la U ya cerraron convocatoria, te invitamos a estar atento a próximas convocatorias". Me parece una falta de respeto que uno necesitando la beca, nunca le respondan a tiempo los problemas que suele tener la plataforma.



Fundación epm



- Me faltaba los certificados de estudio y la institución en la que estudié el bachillerato no tenía los protocolos para acceder a los archivos y poder expedirlos. Inicialmente había consultado si era suficiente con el acta de grado (En la IU Digital) y me indicaron que sí. Se supone que con ambas entidades deben saber de los procesos. Luego de la incorporación me indicaron que lo debía enviar antes de la fecha final pero no pude por la razón ya expuesta.
- Mandé un correo con una inquietud y me respondieron a la semana. Aparte, estuve llamando varias veces para resolver una duda y tampoco me atendieron.
- Me enviaron un certificado con información errónea y envié un correo contando la situación a lo que contestaron que esa era la información.
- No tengo total claridad con el asunto del aporte a sostenimiento que se ofreció en la beca.
- Soy estudiante de la universidad de Antioquia, me he comunicado solicitando más tiempo de renovación (ya que mi calendario termina en noviembre) y buscaba solución acerca de cómo corregir mi estado de renovación y lo único que me dijeron es que me debía comunicar de nuevo y que podía perder la beca.
- Los horarios de renovación 2020-2 no coincidían para nada con la fecha de salida de el valor de la matrícula, no fueron para nada conscientes de ello y para cuando se nos proporcionó el documento ya había cerrado la convocatoria para la UNal, me comuniqué a través de correo para aclarar eso, pues en la plataforma yo ya había subido todos los documentos menos el ya mencionado, a lo cual recibí de respuesta un "La convocatoria para la universidad nacional ya cerró, estar atento a el calendario para 2021-1", básicamente una respuesta automática, como si no hubiesen leído lo que les dije y comuniqué, al ver eso di una contra-respuesta mencionando eso, que no me atendieron realmente y bueno, no obtuve respuesta, fui ignorado, fue como un "jodete"... Durante este tiempo que llevo en el programa me han dado a entender que no les importa realmente atender y ayudar a los beneficiados, nunca contestan los teléfonos, rara vez responden los correos, en fin, comunicarse con ustedes es un dilema total. Ni hablar de que no se tomó en cuenta la situación de pandemia en la que nos encontramos, el poco dinero que me quedaba del pasado sustento (Aclaro que en la UNmed no hubo 2020-1) pudimos sobrevivir estos meses, pero con esta jugada que me hicieron pues este semestre actual se me ha complicado, al no tener un computador y no tener el dinero con el cual contaba para comprar uno, el cual me gané y he trabajado para mantener... Espero sean cosas que logren solucionar, sobre todo el tema de la comunicación con los beneficiarios.



Fundación epm



CONCLUSIONES

- Conformar la dependencia de Atención al Ciudadano (se incluyó en el Plan Anticorrupción, vigencia 2020. Actividad pendiente por ejecutar.
- Apoyar a la Líder de Atención al Ciudadano, cuando se requiera.
- Tener en cuenta los hitos o coyunturas como Convocatorias de becas, para destinar más personal al proceso de atención a la ciudadanía durante estos periodos con asignación de actividades a realizar y así evitar índices tan altos en llamadas no contestadas,
- Asignar recursos para la planta telefónica, que, de acuerdo con los reportes arrojados respecto al número de llamadas y tiempo de atención no es real. A partir del 4 de mayo del presente año, se actualizó la planta telefónica y se evidencia inconsistencias de reporte generado.
- Documentar el procedimiento de actividades a realizar por cada tecnólogo encargado de la atención a la Ciudadanía.
- Realizar el registro en el formulario de Atención al Ciudadano de las solicitudes atendidas a través de las redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter, página web.
- Definir horario de atención en medios virtuales como el Zopim, redes sociales en temporada de convocatorias, ya que, por el número de solicitudes que se reciben y tramitan por los otros canales de atención, estas no se responden oportunamente, por lo que se obtiene baja calificación respecto a la atención de usuarios.



Fundación epm



CONCLUSIONES

- Dependiendo de las actividades que se realicen en la Corporación hay variación en cada una de las categorías dado que, para cada proceso que se ejecuta tiene un público diferente.
- En el formulario de Atención a la Ciudadanía, donde se registran las solicitudes atendidas por la entidad, a través de los canales de atención Zopim, Punto de Atención al Ciudadano, teléfono, correo electrónico, se registraron como petición de información
- Para el periodo del reporte, se agrega en el formulario de Atención a la Ciudadanía el campo de tipo de petición y se actualiza las variables en el campo de la Categoría, con el fin de facilitar la generación de informes de las PQRSDF.
- El número solicitudes registradas en el formulario de Atención a la Ciudadanía atendidas a través del canal de atención Chat-Zopim (1.677) no coincide con el reporte total generado por Zopim, ya que hay varios registros donde los ciudadanos no proporcionan información necesaria para diligenciar los campos del formulario de Atención al Ciudadano.
- El número de llamadas registradas en el formulario de Atención a la Ciudadanía, no coinciden con el reporte generado de la planta telefónica, ya que, algunas llamadas atendidas no son registradas por el grupo de Atención al Ciudadano.

GRACIAS



Fundación **epm**

