


# 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



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

Tercer trimestre  
16 de junio al 30 de septiembre  
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 TRIMESTRE Y POR MODALIDAD DE PETICIÓN
6. PQRSDF RECIBIDAS 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 PQRSD.F 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 septiembre 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, y así contribuir con el mejoramiento continuo de las dependencias internas para la credibilidad de la entidad ante los beneficiarios y ciudadanos.



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 N° 0014 del 31 de enero de 2019. 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.



Fundación epm



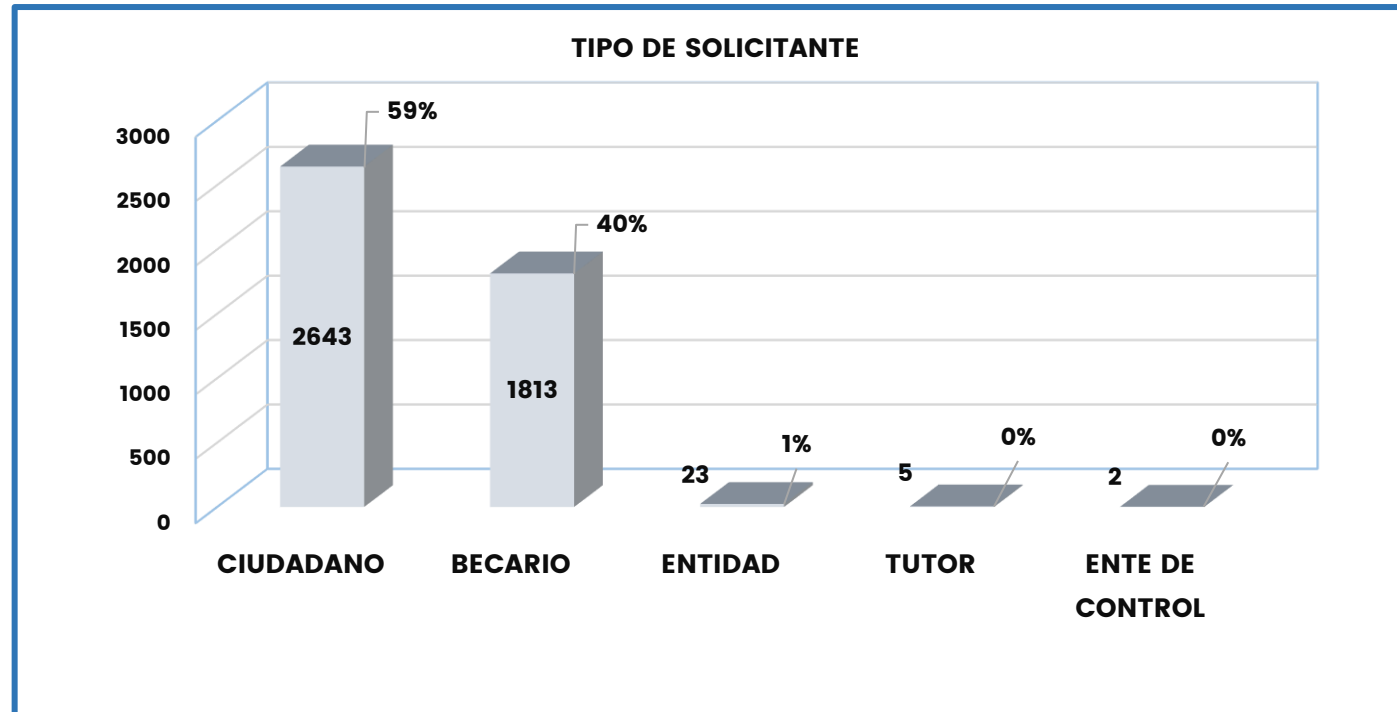
## AGOSTO

- Convocatoria créditos condonables.
- Preselección créditos condonables
- Renovación Fondo de Becas Regiones.
- Teletrabajo por emergencia sanitaria -COVID-19.
- Realización Talleres Virtuales a través de la aplicación TEAMS becarios Fondo de Becas Regiones.
- Teletrabajo por contingencia sanitaria por transmisión del COVID-19.
- Renovación de la beca 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.

## P.Q.R.S.D RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITANTE





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

SOLICITUDES ATENDIDAS POR MES	TOTAL	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
JUNIO	981	18%
JULIO	2147	39%
AGOSTO	1297	24%
SEPTIEMBRE	1055	19%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>5480</b>	<b>100%</b>

TIPO DE SOLICITUD/MES	TOTAL	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	109	2%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	5347	98%
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	1	0%
PETICIÓN DE CONSULTA	0	0%
QUEJA	6	0%
RECLAMO	0	0%
SUGERENCIA	2	0%
DENUNCIA	0	0%
FELICITACIONES	15	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>5480</b>	<b>100%</b>

## P.Q.R.S.D RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE POR CATEGORÍA

CATEGORÍA DE LA SOLICITUD	TOTAL	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
CONVOCATORIAS	1806	33%
LEGALIZACIÓN	804	15%
RENOVACIÓN	752	14%
INFORMACIÓN GENERAL	617	11%
SOSTENIMIENTO	414	8%
SERVICIO SOCIAL	390	7%
RECUPERACIÓN DATOS DE ACCESO PLATAFORMA WEB	156	3%
TRAMITES Y SOLICITUDES	87	2%
EVENTOS	77	1%
OTRO TIPO DE SOLICITUD	62	1%
SOLICITUD DE CERTIFICADOS	62	1%
ACTUALIZACIÓN DE DATOS	52	1%
REGLAMENTO DE BECAS	44	1%
MATRÍCULA	38	1%
MATRICULA Y SOSTENIMIENTO	23	0%
FELICITACIONES	15	0%
PLATAFORMA VIRTUAL	15	0%
CAMBIO DE PROGRAMA O IES	14	0%
SUSPENSIÓN	11	0%
PRESELECCIÓN	10	0%
CANCELACIÓN DEFINITIVA DE LA BECA	9	0%
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	9	0%
AMPLIACION SEMESTRES A FINANCIAR	5	0%
RECLAMACIÓN POR SUSPENSIÓN DEL BENEFICIO	4	0%
SUGERENCIAS	2	0%
MODIFICACIÓN DEL SOSTENIMIENTO	1	0%
QUEJA	1	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>5480</b>	<b>100%</b>



Fundación **epm**



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

**VIRTUAL  
4415  
(81%)**

**TELÉFONO  
1035  
(19%)**

VIRTUAL	TOTAL	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
CORREO ELECTRÓNICO	2374	54%
ZOPIM	1049	24%
FACEBOOK	634	14%
PÁGINA WEB INSTITUCIONAL	264	5%
INSTAGRAM	96	2%
FORMULARIO PQRS	28	1%
TWITTER	0	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4445</b>	<b>100%</b>

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**

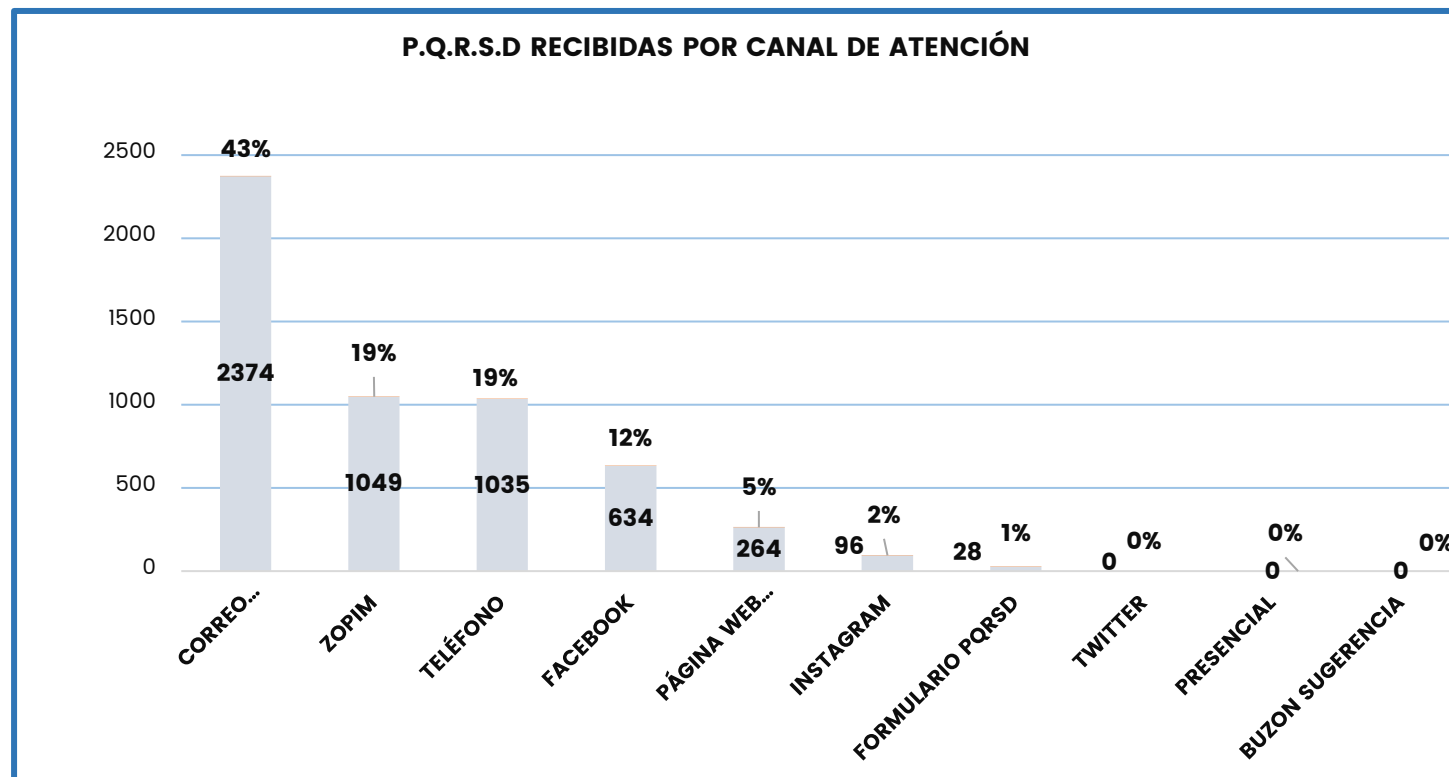
**ESCRITO  
(0%)**

Buzón de sugerencias: **0**

**Nota:** A la fecha del reporte, se deja referencia de la atención brindada al ciudadano por los diferentes canales de atención durante el tercer trimestre del año 2020, incluidas solicitudes por redes sociales, 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

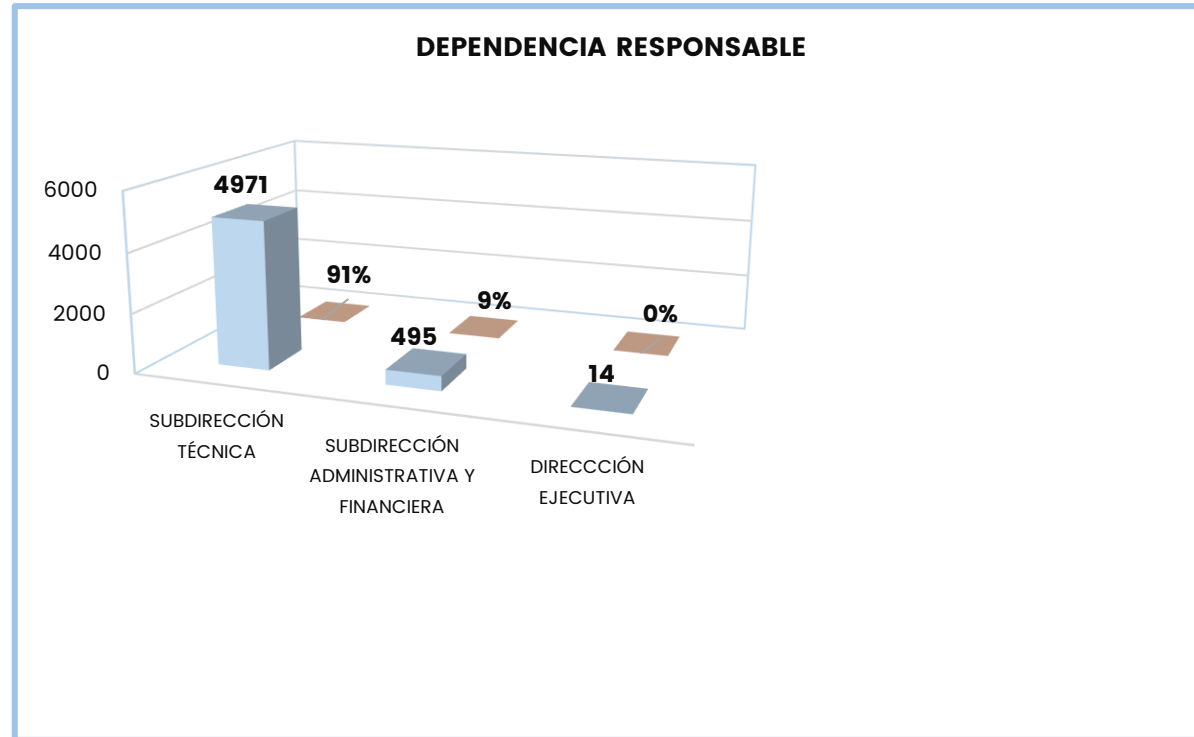
## P.Q.R.S.D RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

P.Q.R.S.D .F RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
CORREO ELECTRÓNICO	2374	43%
ZOPIM	1049	19%
TELEFONO	1035	19%
FACEBOOK	634	12%
PÁGINA WEB INSTITUCIONAL	264	5%
INSTAGRAM	96	2%
FORMULARIO PQRS D	28	1%
TWITTER	0	0%
PRESENCIAL	0	0
BUZON SUGERENCIA	0	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>5480</b>	<b>100%</b>



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

DEPENDENCIA RESPONSABLE	TOTAL	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA	4971	91%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	495	9%
DIRECCIÓN EJECUTIVA	14	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>5480</b>	<b>100%</b>



## 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 recibidas y atendidas durante el periodo comprendido entre el 16 de junio y el 30 de septiembre del año 2020.
- De las 5,480 P.Q.R.S.D.F se recibieron 15 felicitaciones.
- De las 5,480 P.Q.R.S.D.F recibidas, durante el periodo reportado se respondieron 5,457 de acuerdo a los términos establecidos por Ley, 18 con respuesta extemporánea correspondiente a los siguientes radicados de recepción: 120200332, 120200351, 120200358, 120200359, 120200372, 120200378, 120200394, 120200418, 120200431, 120200446, 120200458, 120200474, 120200477, 120200483, 120200490, 120200501, 120200505, 120200515, 5 solicitudes vigentes, pendientes por responder.
- Para el periodo del reporte, la entidad no recibió reclamos.
- Para el periodo del reporte se recibieron 2 sugerencias.



Fundación epm



## TRASLADOS POR COMPETENCIA

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

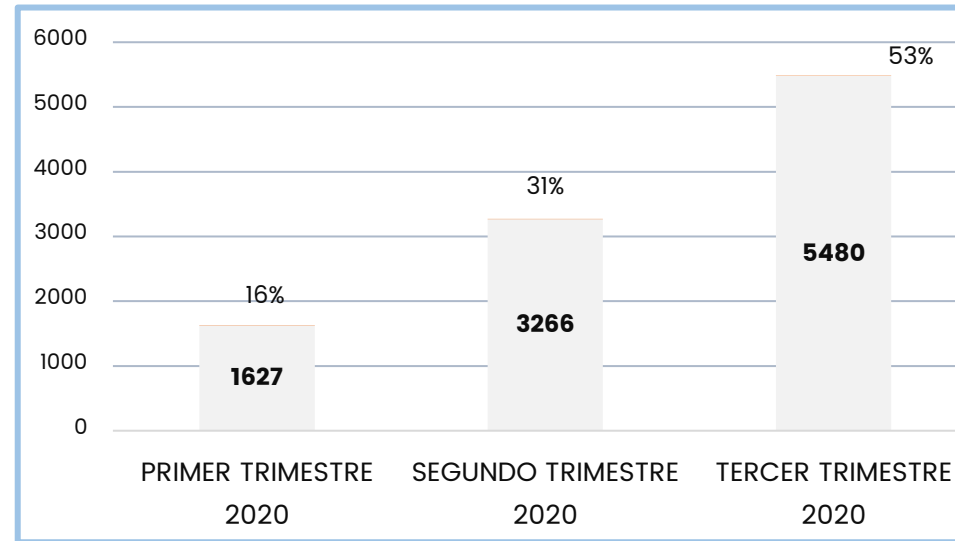


Fundación epm



# COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES

COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
PRIMER TRIMESTRE 2020	1627	16%
SEGUNDO TRIMESTRE 2020	3266	31%
TERCER TRIMESTRE 2020	5480	53%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>10373</b>	<b>100%</b>



- En el reporte de las PQRSD recibidas en el segundo trimestre del 2020, aumentaron en un 15% en comparación a las PQRSD recibidas en el primer trimestre del año 2020 .
- En el reporte de las PQRSD recibidas en el tercer trimestre del año 2020, aumentaron en un 22% en comparación a las PQRSD recibidas en el segundo trimestre del año 2020.
- 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.
- El aumento de PQRDF recibidas durante el tercer trimestre del año 2020 comparada con las PQRSD recibidas en el segundo trimestre del año 2020 fue de 2214 correspondiente al 21%.
- El aumento de PQRDF recibidas durante el segundo trimestre del año 2020 comparada con las PQRSD del primer trimestre del año 2020 fue de 1639 correspondiente al 16%



## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

RELACIÓN DE P.Q.R.S.D.F	TIEMPO DE RESPUESTA DETERMINADO POR LEY	TOTAL PETICIONES RECIBIDAS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA/DÍAS
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	10	5,347	De 1 a 18 días
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15	1	6
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15	109	6
PETICIÓN DE CONSULTA	30	0	0
QUEJAS	15	6	5
RECLAMOS	15	0	0
SUGERENCIAS	15	2	2
DENUNCIAS		0	0
FELICITACIONES		15	De 1 a 18 días
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>5,480</b>	



Fundación **epm**



## ATENCIÓN CHAT ZOPIM

### 16 de junio al 30 de septiembre de 2020

CHATS ATENDIDOS POR ZOPIM/TERCER TRIMESTRE	TOTAL	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
16 AL 30 DE JUNIO	212	18%
1 AL 31 DE JULIO	405	34%
1 AL 31 DE AGOSTO	315	26%
1 AL 30 DE SEPTIEMBRE	258	22%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1190</b>	<b>100%</b>

CHATS DIRECCIONADOS AUTOMÁTICAMENTE AL CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO	TOTAL	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
16 AL 30 DE JUNIO	3	8%
1 AL 31 DE JULIO	5	14%
1 AL 31 DE AGOSTO	7	19%
1 AL 30 DE SEPTIEMBRE	22	59%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

USUARIOS QUE CALIFICARON EL SERVICIO RECIBIDO	TOTAL	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
16 AL 30 DE JUNIO	36	15%
1 AL 31 DE JULIO	84	34%
1 AL 31 DE AGOSTO	63	26%
1 AL 30 DE SEPTIEMBRE	61	25%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>244</b>	<b>100%</b>

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%
<b>TOTAL PORCENTAJE</b>	<b>91%</b>	<b>9%</b>

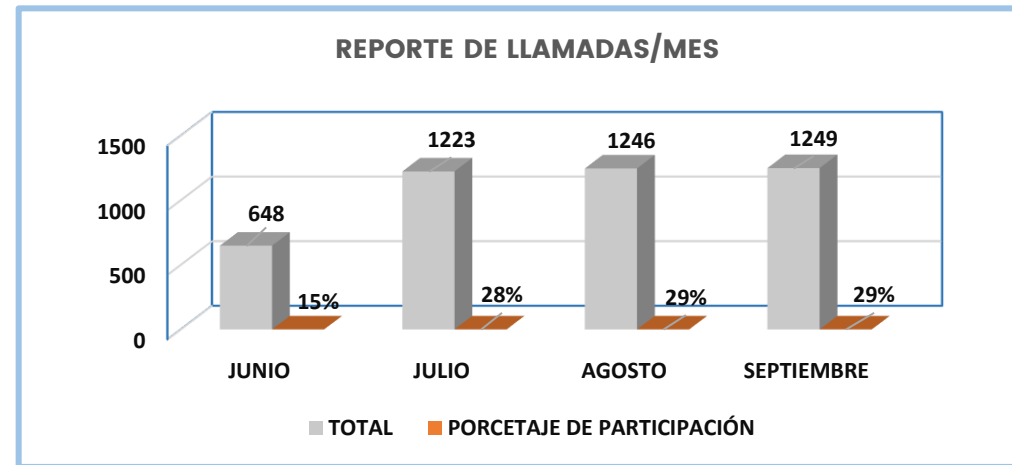


Fundación **epm**



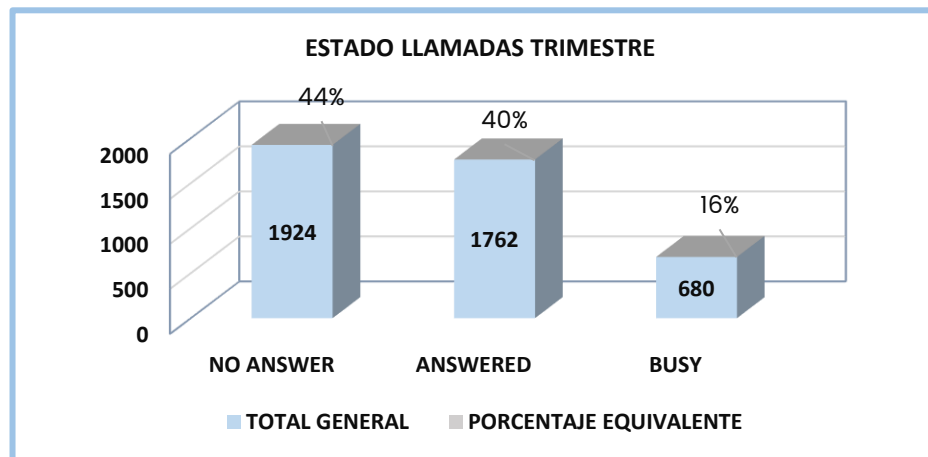
## REPORTE/ESTADO DE LLAMADAS RECIBIDAS TERCER TRIMESTRE 2020

REPORTE LLAMADAS/MES	TOTAL	PORCETAJE DE PARTICIPACIÓN
JUNIO	648	15%
JULIO	1223	28%
AGOSTO	1246	29%
SEPTIEMBRE	1249	29%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4366</b>	<b>100%</b>



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 novedades en la información que dificulta su interpretación: llamadas no contestadas (con tiempo y sin tiempo), llamadas contestadas (con tiempo y sin tiempo), y línea ocupada (con y sin tiempo). Se esperaba que, con la actualización de la planta telefónica no se siguieran presentando y que los datos arrojados fueran acorde a lo que realmente se reciben por parte del grupo mencionado.

ESTADO LLAMADAS/TRIMESTRE	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE EQUIVALENTE
NO CONTESTADAS	1924	44%
CONTESTADAS	1762	40%
OCUPADO	680	16%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4366</b>	<b>100%</b>



•En el reporte de llamadas que arroja la plata telefónica de la entidad, durante el periodo informado, de las 74,105, se eliminaron 69,739 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 ingresar 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.

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Con el ánimo de mejorar continuamente en la entidad, se implementa una encuesta de satisfacción permanente que tiene como fin conocer la percepción que tienen los diferentes públicos objetivos que son atendidos a través de los diferentes canales de atención.

La encuesta realizada corresponde a usuarios (becarios, ciudadanos y tutores) que se comunican con la entidad a través de los diferentes canales, 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, quienes decidieron responder voluntariamente a nuestra solicitud.



Fundación epm





- Buscaba beca para el iniciar estudios universitarios y ya había cerrado convocatorias.
- 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.
- 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



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 transcribí 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.
- No sé a podido solucionar mi inquietud.
- 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.
- 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 3VECES 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



# 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 y así evitar índices tan altos en llamadas no contestadas, con asignación de actividades a realizar.
- Asignar recursos para la planta telefónica, que, de acuerdo con los reportes arrojados el informe en cuanto a tiempo de atención no es real. A partir del 4 de mayo del presente año, se realizó actualización de la planta telefónica.
- Documentar el procedimiento de actividades a realizar por cada tecnólogo encargado de la atención.
- Una vez se digite el número de documento del becario en el formulario de atención a la Ciudadanía, los campos de datos básicos se diligencien automáticamente, ya que son los usuarios que presentan mayor número de solicitudes de información.



Fundación **epm**



# CONCLUSIONES

- 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, para que al momento de consolidar la información corresponda a los mismos datos estadísticos que se extraen de la atención brindada por los diferentes canales de atención.
- 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.
- Permitir el seguimiento de solicitudes realizadas por los usuarios a través de la plataforma “Mentes”.
- El número de PQRSDF recibidas por tipo de solicitante no coinciden con el reporte de PQRSDF recibidas a través de los diferentes canales de atención de la entidad, debido a que, las solicitudes gestionadas por las redes sociales no se registran en el formulario de Atención al Ciudadano.



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 no se clasifica el tipo de petición (las registradas se reportan como Petición de información).
- El número solicitudes registradas en el formulario de Atención a la Ciudadanía atendidas a través del canal de atención Chat-Zopim no coincide con el reporte total generado por Zopim, ya que hay muchos registros donde los ciudadanos no proporcionan información para atender a su solicitud.
- 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.
- La atención a los usuarios por redes sociales, se tienen en cuenta en la entidad, como canal de atención oficial a los usuarios, por lo que, estas solicitudes deben ser registradas en el formulario de Atención al Ciudadano.
- De las 620 encuestas realizadas por los usuarios de la entidad, se recibieron 60 observaciones en la cuales manifiestan la insatisfacción e indiferencia respecto a la sencillez de los procesos para acceder a trámites, servicios o información.



Fundación **epm**



# GRACIAS



Fundación **epm**

