	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 1 de 22

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS, FELICITACIONES- PQRSDF Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

**PERIODO INFORMADO
JULIO A SEPTIEMBRE
2022**

**PAOLA ANDREA CAÑAVERAL ZAPATA
LÍDER DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA

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

Edificio Estación Medellín- Ferrocarril de Antioquia
Carrera 52 n° 43 - 31, oficinas 204 y 205, MEDELLÍN, ANTIOQUIA

www.corporaciongilbertocheverri.gov.co




Fundación **epm**



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 2 de 22

Vigencia del informe	2022
Período Informe	Trimestre 3 – julio, agosto y septiembre.
Fecha de seguimiento	10 de octubre de 2022
Realizado por	Paola Andrea Cañaveral Zapata

Introducción

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) 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 01 de julio y el 30 de septiembre de la vigencia 2022. 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 y ciudadanos.


En el informe se presenta un resumen del comportamiento trimestral de las solicitudes de información, los canales de atención y los tipos de remitente e incluye un análisis de oportunidad de respuesta en las PQRSDF.

Objetivo General: Colocar a disposición de los interesados información sobre los procesos de atención al público por parte de la entidad, dando cumplimiento a los requerimientos de ley y configurando el informe como un insumo para identificar oportunidades de mejora en la solución de los requerimientos de los diferentes públicos de valor de la entidad.

Objetivos específicos: Identificar la información concerniente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSDF) ingresada por los diferentes canales de atención y áreas de la Corporación.

Informar las estadísticas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSDF).

PETICIÓN: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. (Art. 13, Núm. 2, Ley 1755 de 2015).

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 3 de 22

QUEJA: Manifestación de protesta, descontento o inconformidad de los ciudadanos en relación con una conducta irregular de cualquier miembro de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía, en el cumplimiento de sus funciones.


RECLAMO: Es presentada por los ciudadanos cuando los servicios y/o las solicitudes realizadas a la Corporación Gilberto Echeverri Mejía han sido atendidas de manera indebida o inoportuna.

SUGERENCIA: Es la invitación que presenta un ciudadano con miras a mejorar los procedimientos relacionados con la atención y la prestación del servicio de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía.

DENUNCIA: Es la puesta en conocimiento de una conducta presuntamente irregular del colaborador para que se adelante la correspondiente investigación. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan con claridad los hechos relacionados con la Corporación Gilberto Echeverri Mejía.

Canales de atención de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía.

- Correo electrónico: contacto@corporaciongilbertocheverri.gov.co
- Punto de atención al ciudadano: Carrera 52 n° 43 – 31, oficinas 204 y 205, (antigua estación del ferrocarril de antioquia, sector alpujarra).
- Formulario P.Q.R.S.D: [Cómo diligenciar mi PQRS - Corporación Gilberto Echeverri Mejía \(corporaciongilbertocheverri.gov.co\)](#)
- Línea telefónica: +57 604 540 90 40 - 01 8000 413522
- Redes sociales:
 Facebook: Corporaciongilbertocheverrimejia
 Twitter: Corpogilbertoem
 Instagram: Corpogilbertoem
- Chat en línea: www.corporaciongilbertocheverri.gov.co
- Sistema de atención por turnos-Teams: [Corporación Gilberto Echeverri Mejía \(office365.com\)](https://office365.com)

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 4 de 22

1. INFORMACIÓN GENERAL PQRSDF

La Corporación Gilberto Echeverri Mejía tiene establecidos los canales de atención por los cuales los beneficios, ciudadanos o entidades pueden tramitar las PQRSDF las cuales son radicadas por Gestión Documental y remitidas al área encargada para su respectivo trámites y respuesta.

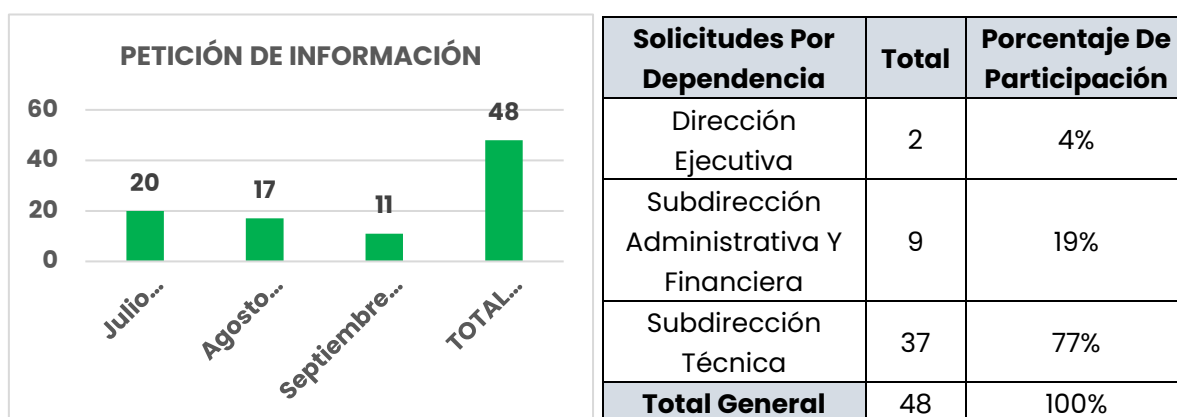
Durante el tercer trimestre del 2022, julio, agosto y septiembre, la Corporación radicó y atendió 83 PQRSDF registradas por los usuarios, 48 corresponden a petición de información y 35 petición de interés particular.

A la fecha, 79 PQRSDF se encuentran resueltas y 4 de ellas pendientes con estado Vigente.

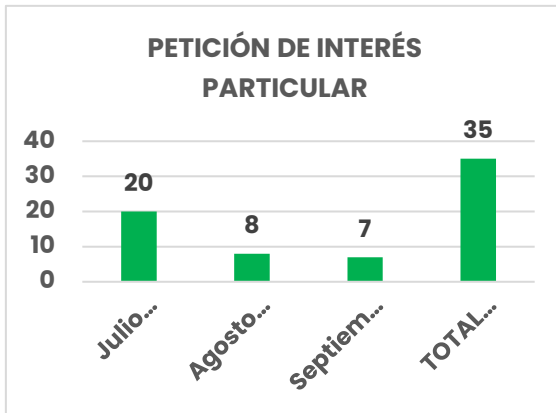
Durante el trimestre no se recibieron Quejas, Reclamos, Sugerencias, ni Denuncias.

1.1 PQRSDF por tipo de requerimiento y dependencia.

De las 48 peticiones de información recibidas y tramitadas un 4% corresponden a la Dirección Ejecutiva, 19% Subdirección Administrativa y Financiera y La Subdirección técnica un 77%, dado que es la dependencia encargada de tramitar las principales solicitudes realizadas por los beneficiarios, relacionadas con certificados de estado de la beca y para la realización del servicio social.



De las 35 peticiones de interés particular recibidas y tramitadas un 9% corresponde a la Dirección Ejecutiva y 91% Subdirección Administrativa y Financiera, dado que es la dependencia encargada de tramitar los certificados de constancia del pago de los beneficios, certificado de ingresos y retenciones, y certificados laborales.



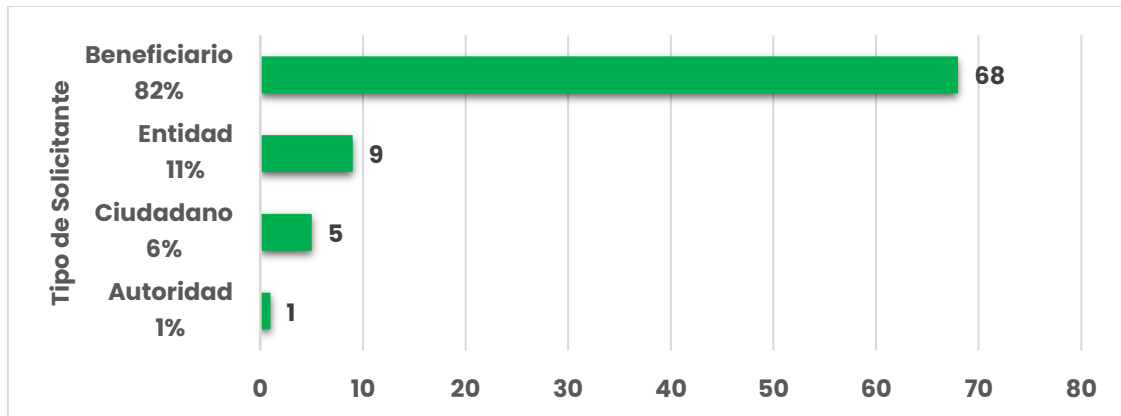
Solicitudes Por Dependencia	Total	Porcentaje De Participación
Dirección Ejecutiva	3	9%
Subdirección Administrativa Y Financiera	32	91%
Total General	35	100%

1.2 PQRSDF por canales de atención.

Las 83 peticiones radicadas y tramitadas, corresponden a solicitudes recibidas por medio de correo electrónico.


1.3 PQRSDF por tipo de solicitante.

Durante el tercer trimestre del 2022, de los beneficiarios se recibieron 68 solicitudes, que corresponden al 82%, de entidades se recibieron 9, de los ciudadanos se recibieron 5 requerimientos, y 1 de Autoridad.



1.4 Tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento.

Durante el tercer trimestre hubo 10 requerimientos entre petición de información y petición de interés particular, a los que se le dio solución en 1 día. La Corporación se tomó entre 2 y 15 días para darle solución a 62 solicitudes y hubo 7 solicitudes de

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 6 de 22

este tipo a las cuales se les dio solución en más de 15 días, el tiempo máximo de respuesta para estos requerimientos fue de 18 días.

Con respecto a los plazos para dar respuesta a los requerimientos, 68 PQRSDF se resolvieron según los términos de ley, 11 solicitudes se solucionaron de manera extemporánea, seis de petición de información y cinco de petición de interés particular.


La extemporaneidad de las solicitudes se presenta por el alto flujo de información que se recibe en los correos electrónicos de todos los involucrados en el proceso de atención a las PQRSDF, por lo que pueden pasar varios días en la atención de un correo electrónico dentro del mismo flujo de respuesta que incluye, recepción de la solicitud, radicación, remisión al encargado interno para proyección de respuesta, revisión de la proyección de respuesta, radicación de la respuesta, posterior firma y finalmente remisión para el envío. Cada una de estas actividades se realiza por medio de correo electrónico y el responsable de la siguiente actividad a veces puede tardar varios días en atender este correo.

En este cuadro se excluyen 3 peticiones de información y 1 petición de interés particular que aún están vigentes y en trámite de respuesta.

Relación De PQRSDF Julio A Septiembre 2022	Tiempo De Respuesta Determinado Por Ley	Total Peticiones Recibidas	Tiempo Promedio De Respuesta/Días
Petición De Información	10	45	8
Petición De Interés Particular	15	34	7

1.5 Porcentaje de oportunidad en la respuesta.

Durante el tercer trimestre del 2022, el porcentaje de oportunidad general de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía fue de 98,3%. Con respecto a cada uno de los meses, el porcentaje de julio fue 95%, de agosto 100% y de septiembre 100%. La Corporación hace seguimiento a los plazos para responder a las solicitudes de manera oportuna, de acuerdo con la normativa y de lo estipulado con la ley.

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 7 de 22

Requerimientos Tramitados / Porcentaje de Oportunidad	Julio	Agosto	Septiembre
Total de requerimientos tramitados	40	25	18
Requerimientos tramitados a tiempo	38	25	18
Porcentaje de oportunidad por mes	95%	100%	100%
Porcentaje de oportunidad por mes	98,3%		

1.6 Análisis de petición de información.


Las peticiones de información son el requerimiento más frecuente en la Corporación Gilberto Echeverri Mejía. Para el tercer trimestre del 2022, este tipo de solicitud representó un total de 48 y de interés particular se recibieron 35.

A la fecha se encuentran tres peticiones de información y una petición de interés particular que aún están vigentes y en trámite de respuesta.

Petición De Información En Sus Diferentes Tipos (De Información, De Interés Particular)					
Mes	Total De Documentos A Tramitar	Documentos Tramitados A Tiempo	Documentos Tramitados De Forma Extemporánea	Respuestas Negativas	Respuesta Negativa (Por Inexistencia De Información)
Julio	40	35	5	0	0
Agosto	25	21	4	0	0
Septiembre	14	12	2	0	0
Total	79	68	11	0	0

1.7 Análisis de quejas y reclamos.

Durante el tercer trimestre no se presentaron quejas ni reclamos.

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 8 de 22

Quejas y reclamos						
	Julio		Agosto		Septiembre	
	Cantida d	Oportunid ad	Cantida d	Oportunid ad	Cantida d	Oportunid ad
Queja	0	-	0	-	0	100%
Reclam o	0	-	0	-	0	100
Total	0	-	0	-	0	100%

2. ATENCIÓN AL CIUDADANO.

2.1 Atención Inmediata por correo electrónico, Live chat, teléfono, presencial, y sistema de atención por turnos – Teams.


La Corporación Gilberto Echeverri Mejía cuenta con un Formulario De Atención A La Ciudadanía "Sistema Misional "Mentes", el cual se alimenta con toda la información general de Fondos y Programas administrados por la entidad, que no requieren radicación ni trámite, se da respuesta inmediata y son recibidas por los diferentes medios de atención.

De las 1.513 consultas de información recibidas y gestionadas de manera inmediata durante el periodo del reporte, julio y agosto fueron los meses con mayor afluencia.

Solicitudes Respuesta Inmediata/Mes	Total	Porcentaje De Participación
Julio	540	36%
Agosto	538	36%
Septiembre	435	29%
Total General	1.513	100%

2.2 Variables de atención.

Las categorías más consultada fueron las de legalización y renovación con un total de 1.004, la cual se da por la apertura y cierre de convocatorias, proceso de renovación y pagos de los fondos y programas de financiación.

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 9 de 22

Categoría De La Solicitud /Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Legalización	175	281	187	643
Renovación	181	140	40	361
Inscripción Y Convocatorias	110	30	16	156
Sostenimiento	12	31	103	146
Actualización De Datos Y Plataforma	32	20	4	56
Servicio Social	15	10	23	48
Actividades De Acompañamiento	5	9	18	32
Trámites Y Solicitudes	7	9	14	30
Matricula		2	17	19
Otra	1	5	10	16
Condonación Crédito		1	3	4
Créditos Condonables-Gobernación De Antioquia	2	0	0	2
Total General	540	538	435	1513


2.3 Tipo de solicitante.

El usuario que tiene más participación de atención es el beneficiario con un total de 880 solicitudes, seguido del ciudadano con un total de 633, relacionadas con los diferentes trámites a realizar como la renovación, legalización, inscripción, pago de beneficios, entre otros.

Tipo De Solicitante/Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Total General
Beneficiario	253	326	301	880
Ciudadano	287	212	134	633
Total General	540	538	435	1513

2.4 Canal de atención.

El medio más utilizado por los ciudadano y beneficiarios para establecer comunicación con la entidad es el correo electrónico con un total de 558 siendo el medio oficial por el cual se tramitan las consultas y las PQRSDF, seguidos de el Live Chat (WhatsApp-Chat en línea) con un total de 500, teléfono con 448. Se evidencia que, los canales menos frecuentados son El Punto de Atención al Ciudadano (presencial) y el Sistema de Atención por Turnos.

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 10 de 22

Canal De Atención/Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Correo Electrónico	148	202	208	558
Live Chat	228	159	113	500
Teléfono	160	175	113	448
Presencial	2	2	1	5
Sistema De Atención Por Turnos-Teams	2	0	0	2
Total General	540	1076	870	1513

2.5 Dependencia encargada.

De las solicitudes de información recibidas y atendidas, la Subdirección Técnica es la dependencia a la que más se remiten las solicitudes presentadas por los ciudadanos y beneficiarios con un total de 1490, información relacionada con convocatorias, proceso de renovación, preselección, inscripción, pagos, consulta de trámites y solicitudes, recuperación y actualización de datos; entre otras, seguida de la Subdirección Administrativa y Financiera con un total de 23 correspondiente a la confirmación del pago de los beneficios.


Dependencia Responsable/Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Subdirección Técnica	539	536	415	1490
Subdirección Administrativa Y Financiera	1	2	20	23
Total General	540	538	435	1513

2.6 Atención inmediata por redes sociales.

De las 488 solicitudes recibidas, gestionadas por las redes sociales, los componentes más consultados por los usuarios fueron la legalización, inscripciones, renovación de los fondos y programas de financiación.

Las redes sociales más usadas por los usuarios fueron Facebook con un total de 250, Instagram con total de 134, seguido de la página web institucional con un total de 102.

Consolidado Atención Usuarios Redes Sociales/Mes Tercer Trimestre 2022				
Redes Sociales/Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Facebook	117	80	53	250
Instagram	65	44	25	134
Página Web	59	22	21	102
Twitter	1	1	0	2
Total General	242	147	99	488

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 11 de 22


Categoría	Julio	Agosto	Septiembre	Tipo De PQRSDF	Total
Legalización	58	36	7	Petición de Información	101
Inscripción y convocatoria	66	15	11	Petición de Información	92
Renovación	45	16	5	Petición de Información	66
Sostenimiento	5	22	33	Petición de Información	60
Servicio social	10	15	12	Petición de Información	37
Trámites y solicitudes	18	10	4	Petición de Información	32
Actividades de acompañamiento	5	6	14	Petición de Información	25
Matrícula	6	9	2	Petición de Información	17
Actualización de datos y plataforma	6	8	1	Petición de Información	15
Recuperación datos de acceso a la plataforma	11			Petición de Información	11
Información general	8			Petición de Información	8
Otras		6	2	Petición de Información	8
Semestre Cero		2	4	Petición de Información	6
Eventos	0	1	4	Petición de Información	5
Reglamento de becas	2			Petición de Información	2
Condonación crédito		1		Petición de Información	1
Queja	1			Queja	1
Felicitaciones	0			Felicitaciones	0
Sugerencias	1			Sugerencias	1
Total General	242	147	99		488

2.7 Análisis reporte de llamadas planta telefónica.

Durante el tercer trimestre de 2022, se recibieron 2569 llamadas, contestadas 1151 (45%), no contestadas 716 (28%) ocupadas 702 (27%), no se recibieron por la congestión en la línea, porque fueron llamadas fallidas o porque la extensión solicitada estaba ocupada.

El reporte de llamadas no contestadas se debe a:

- El reporte que arroja la planta telefónica presenta inconsistencias.
- Cuando el grupo de atención al ciudadano se encuentra en actividades por fuera de las instalaciones de la Corporación.

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 12 de 22

- Cuando el grupo de atención al ciudadano realiza llamadas a los beneficiarios.
- Mientras la línea se encuentra ocupada con otra llamada.

A continuación, se realiza un análisis de las llamadas recibidas por mes:

Reporte Llamadas Recibidas Tercer Trimestre	Total	Porcentaje de Participación
Julio	899	35%
Agosto	1093	43%
Septiembre	577	22%
Total General	2569	100%

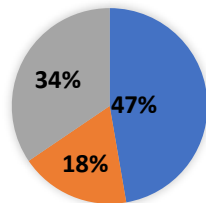
Estado De Llamadas	Total	Porcentaje de Participación
Contestado	1151	45%
No Contestado	716	28%
Ocupada	702	27%
Total General	2569	100%

2.8 Número de llamadas recibidas por estado y mes.

Llamadas Recibidas en el mes de Julio.

Estado De Llamadas	Julio	Porcentaje de Participación
Contestado	425	47%
No Contestado	164	18%
Ocupada	310	34%
Total General	899	100%

JULIO



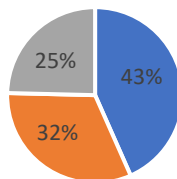
■ CONTESTADO ■ NO CONTESTADO ■ OCUPADA

De 899 llamadas que ingresaron en el mes de julio, fueron contestadas 425 (47%) No Contestadas 164 (18%) y las otras 310 (34%) no se gestionaron por la congestión, porque fueron llamadas en estado ocupada la extensión solicitada.

Llamadas Recibidas en el mes de agosto.

Estado De Llamadas	Agosto	Porcentaje de Participación
Contestado	474	43%
No Contestado	350	32%
Ocupada	269	25%
Total General	1093	100%

AGOSTO

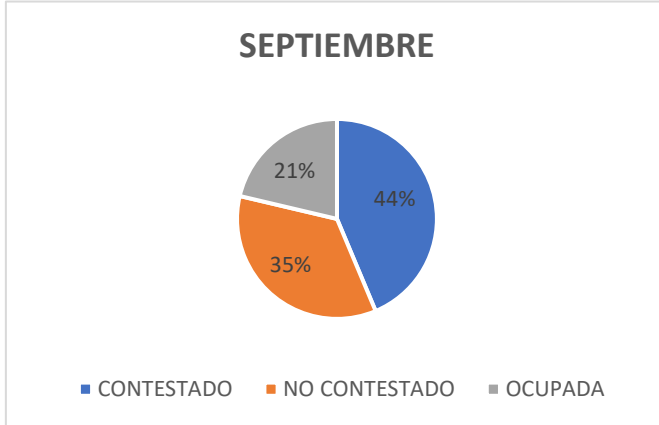


■ CONTESTADO ■ NO CONTESTADO ■ OCUPADA

De 1093 llamadas que ingresaron en el mes de agosto, fueron contestadas 474 (43%) No Contestadas 350 (32%) y las otras 269 (25%) no se gestionaron por la congestión, porque fueron llamadas en estado ocupada la extensión solicitada.

Llamadas Recibidas en el mes de septiembre.

Estado De Llamadas	Septiembre	Porcentaje de Participación
Contestado	252	44%
No Contestado	202	35%
Ocupada	123	21%
Total General	577	100%



De 577 llamadas que ingresaron en el mes de septiembre, fueron contestadas 252 (44%) No Contestadas 202 (35%) y las otras 123 (21%) no se gestionaron por la congestión, porque fueron llamadas en estado ocupada la extensión solicitada.

3. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.

Con el ánimo de mejorar continuamente, en 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 (beneficiario, tutor, institución de educación superior, ciudadano, estudiante semestre cero), que se contactaron con la entidad a través de los diferentes canales de atención como lo son: Correo electrónico, Punto de Atención al Ciudadano, formulario P.Q.R.S.D, línea telefónica, redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, Telegram), Chat en línea, Sistema de atención por turnos-Teams) y quienes decidieron responder voluntariamente a nuestra solicitud.

El informe corresponde al periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre del año 2022.

Link encuesta de satisfacción:

https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=BGAJVXBSU0WSItPCYk-4t44NT-_SCq9MqfLHZ5Wlxx9URFVKVIBVS0w0WjIwSTIVTDZUS0kySTNQYQIQCN0PWcu

Resultados De La Encuesta De Satisfacción En La Atención Prestada.

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 15 de 22

3.1 Análisis De La Encuesta De Satisfacción

Encuestas Registradas/Mes	Total	Porcentaje De Participación
Julio	109	37%
Agosto	86	29%
Septiembre	101	34%
Total General	296	100%

De las 296 encuestas de satisfacción realizadas durante los meses julio, agosto y septiembre del año 2022, julio fue el mes con mayor número de participación por parte de los usuarios con un 37%, seguido de los meses septiembre con un 34%, y agosto con un 29%. El mes con menor participación de encuestas realizadas por los usuarios fue agosto.

3.2 Preguntas de la encuesta de satisfacción.

1.

¿Qué relación tiene usted con la Corporación?	Total	Porcentaje de Participación
Beneficiario	255	86%
Ciudadano	17	6%
Otra	15	5%
Estudiante Semestre Cero	5	2%
Institución de Educación Superior	3	1%
Tutor	1	0%
Total General	296	100%

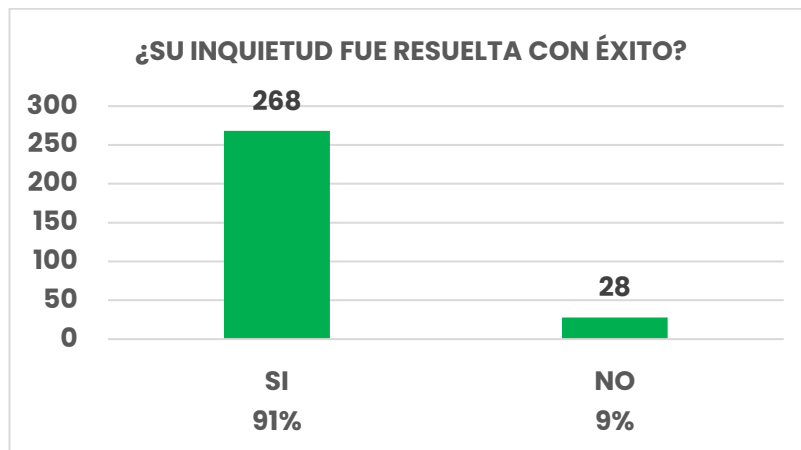
De las 296 encuestas, 255 fueron diligenciadas por beneficiarios, teniendo mayor participación, seguido de ciudadano y demás participantes.

2.

¿Por cuál de nuestros canales de servicio al ciudadano fue atendido?	Total	Porcentaje de Participación
Correo Electrónico	141	48%
Línea Telefónica	64	22%
Chat Del Sitio Web	52	18%
Facebook	20	7%
Instagram	15	5%
Twitter	3	1%
Sistema De Atención Por Teams	1	0%
Total General	296	100%

De las 296 encuestas, 141 usuarios fueron atendidos por medio de correo electrónico correspondiente a un 48% de participación, 22% correspondiente a la línea telefónica, 18% por Chat Del Sitio Web, 7% por medio de facebook, 5% por instagram, finalizando con 1% por Twitter y Sistema De Atención Por Teams. Se evidencia que el correo electrónico continúa siendo el medio mas utilizado por los usuarios.

3.




De acuerdo con las encuesta realizada por los usuarios 268 manifestaron que su solicitud fue resuelta con éxito, correspondiente a un porcentaje de participación del 91% y sólo el 9% informa que su solicitud no fue resuelta con éxito.

4.

¿Cuánto tiempo aproximadamente tuvo que esperar para ser atendido?	Total	Porcentaje de Participación
Entre 15 minutos y más	115	39%
Menos de 5 minutos	81	27%
Entre 5 y 10 minutos	63	21%
Entre 10 y 15 minutos	37	13%
Total General	296	100%

Frente a este items el 39% de los usuarios informan que el tiempo de espera apróximado para ser atendidos fue entre 15 minutos o más, el 27% manifestó haber esperado menos de 5 minutos, el 21% entre 5 y 10 minutos y el 13% entre 10 y 15 minutos; sin embargo es necesario reducir en los usuarios, el porcentaje de espera para ser atendidos por los diferentes medios de atención de la Corporación

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 17 de 22

5.


¿Cuánto tiempo se demoró siendo atendido?	Total	Porcentaje de Participación
Menos de 5 minutos	111	38%
Entre 5 y 10 minutos	77	26%
Entre 15 minutos y más	76	26%
Entre 10 y 15 minutos	32	11%
Total General	296	100%

De las 296 encuestas, 111 usuarios fueron atendidos en menos de 5 minutos correspondiente a un 38% de participación, este índice se define como tiempo oportuno en la atención realizada a los usuarios, 77 usuario entre 5 y 10 minutos, 76 entre 15 minutos y más, y 32 entre 10 y 15 minutos.

6.

¿Cómo califica los siguientes aspectos del servidor que lo atendió?	Regular	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Excelente
Amabilidad	14	17	54	75	136
Calidad de la asesoría recibida	15	15	66	67	133
Conocimiento del tema	13	17	50	75	141
Actitud de servicio	10	15	54	76	141
Lenguaje claro y sencillo	7	15	54	68	152
Presentación personal	9	13	66	77	131
Califique la sencillez de los procesos de la Corporación, para acceder a trámites, servicios o consultas de información.	11	25	50	75	135
Claridad de la Información	12	15	53	75	141

De acuerdo con el cuadro anterior, se puede evidenciar que la calificación más alta sobre el servicio prestado hacia los usuarios es excelente.

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 18 de 22


7.

Califique la sencillez de los procesos de la Corporación, para acceder a trámites, servicios o consultas de información.	Total	Porcentaje de Participación
Excelente	135	46%
Muy bueno	75	25%
Bueno	50	17%
Aceptable	25	8%
Regular	11	4%
Total General	296	100%

Respecto a la sencillez en los procesos para acceder a trámites, servicios o información de la Corporación, 135 usuarios califican de manera excelente, correspondiente a un porcentaje del 46%, de Muy bueno, con un 25%, bueno se presenta en un porcentaje de 17%, seguido de aceptable en un 8% y Regular en un 4%.

8.

¿Cómo califica a la persona que lo atendió en cuanto a:	No Respondieron la pregunta	Regular	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Excelente
Claridad de la Información	0	12	15	53	75	141
Rapidez en la atención	21	19	27	65	63	101
Sencillez de los procesos para acceder a los servicios	20	11	20	53	72	120
Claridad de los requisitos necesarios	19	8	19	57	79	114
Respeto por el turno de atención	22	5	12	60	84	113
Cumplimiento de los horarios de atención	21	8	20	55	72	120

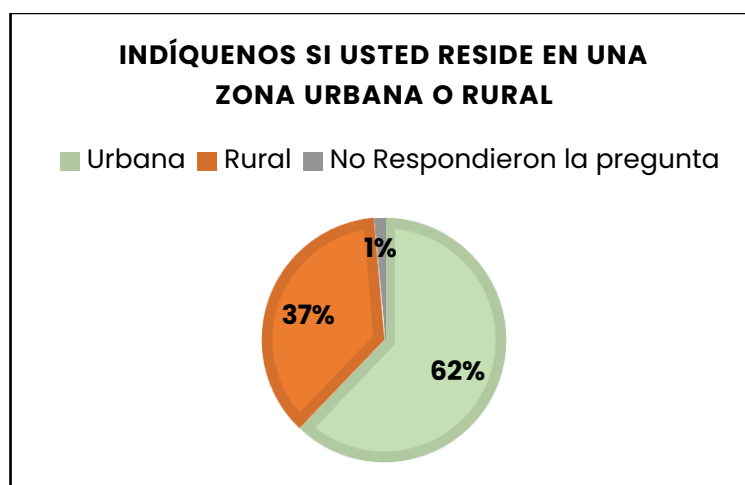
	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 19 de 22

En términos de calificación del servicio recibido por la persona que lo atendió, la mayor cantidad de usuarios manifiestan que el servicio recibido por parte de la Corporación fue excelente.

También se encontró que algunos usuarios no respondieron algunas de las preguntas formuladas.

9.


Indíquenos si usted reside en una zona urbana o rural	Total	Porcentaje de Participación
Urbana	184	62%
Rural	108	36%
No Respondieron la pregunta	4	1%
Total General	296	100%




De los 296 usuarios encuestados 184 residen en zona urbana representando un 62% de participación, 108 residen en zona rural con un 36% de participación, y el 1% no respondió frente a la preguntada planteada.

10. Luego de analizar los datos obtenidos mediante las encuestas realizadas en el tercer trimestre del año 2022, se relaciona algunas respuestas dadas por los usuarios a la siguiente pregunta.

¿Considera que podríamos mejorar en cuanto a la atención prestada? De una breve respuesta.

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 20 de 22


1. A veces tardan mucho en responder las comunicaciones, la línea nunca entra la llamada, es muy difícil, para mi fue imposible que me respondieran a la línea, y por correo tardan mucho tiempo en responder
2. Claro que sí, dando un número de celular para llamar es más fácil la verdad
3. Claro que sí, pueden dar un mejor acompañamiento con respecto a la inscripción a la universidad.
4. Claro que si, un mejor acompañamiento para que los beneficiarios puedan lograr de manera satisfactoria su legalización.
5. Considero que hasta el momento el servicio prestado ha sido excelente
6. Continuar con el buen servicio y atención
7. Creo que en todo está muy bien
8. Dan un excelente servicio
9. Deberían mejorar en el tiempo, o que demoran a responder.
10. Dejar mensajes de audios, con las respuestas a las 15 preguntas más frecuente de los aspirantes.
11. El servicio prestado, cumple con lo requerido la búsqueda solicitada.
12. En cuanto a los encuentros virtuales simplificar más los temas ya que se extiende mucho la reunión por preguntas repetidas de los compañeros o mías. Muchas gracias por su atención
13. En cuanto al servicio no es eficaz a través del celular porque en mi caso no me han respondido, la respuesta a través del correo electrónico es eficiente pero quede en varios casos con dudas. Los talleres con los profesionales son excelentes y poseen conocimiento en los temas expuestos. Somos seres en constante mejoramiento y desde mi percepción es mucho mejor cuando se tiene un contacto verbal con las personas de la corporación respecto alguna inquietud. Muchas gracias, estos espacios nos ayuda a crecer y mejorar mutuamente.
14. En mi parecer no... Ya que los asesores eran muy buenos explicando y resolviendo dudas que teníamos varias de las personas que estábamos en las reuniones
15. Es satisfactoria la atención recibida
16. Es una buena atención y son muy amables.
17. Esta excelente la atención que me han dado
18. Hasta la fecha la atención recibida por parte de la corporación ha sido muy buena. No tengo motivos de queja
19. La atención brindada fue satisfactoria y se puede seguir mejorando
20. La atención que nos brinda la Corporación es excelente
21. La atención vía chat estuvo bien, sin embargo como no sabía, yo envié correos y llamé varios días y no me respondieron.
22. Manejo de la plataforma con mucha más facilidad, acceso a mente más fácil de encontrar.

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 21 de 22

23. Hasta la fecha la atención recibida por parte de la corporación ha sido muy buena. No tengo motivos de queja
24. Posiblemente, contestar mas rápido los correos, pero la atención por teléfono es muy buena, resuelven las inquietudes.
25. Podrían mejorar un poco mas en el servicio por medio de correo electrónico, porque aunque es muy bueno puede tardar un poco.
26. Más números de teléfono para comunicarse uno.
27. Me parece un buen servicio, pero si se puede hacer mas acompañamiento presencial seria mucho mejor.
28. Por el momento todo se encuentra bien, lo único seria en que mejoren la respuesta a los correos electrónicos.
29. Quizás con más claridad es en temas de fechas por ejemplo de las renovaciones.
30. Que en el momento que uno se postule para salir beneficiaria de alguna beca, que le expliquen bien porque no salió favorecida.
31. Sí, atención más personalizada para aclarar dudas
32. Sí, que poder mejorar en sistema de pago de manutención de los estudiantes becados, osea mandar el sostenimiento antes de ellos empicen a estudiar, hay muchos estudiantes que les queda duro sacar plata para viajar a estudiar.
33. Sí, de pronto enviar mas información al correo con fechas de renovación y fechas de pagos .
34. Quizá sí, brindar un mejor acompañamiento u orientación al inicio del proceso, ya que es donde uno se encuentra un poco mas perdido.
35. Tuve la oportunidad de llamar para resolver un pequeño inconveniente y me pareció super bueno.
36. Un poco mas de acompañamiento a los jovenes beneficiarios ya que uno muchas veces esta perdido con esto de la beca y a veces sin saber, puede uno terminar confuso.
37. Se puede mejorar la atención al ser mas puntuales en definir las posibles irregularidades en los documentos que son presentados
38. Se podria mejorar un poco el tiempo de atención en cuanto a los correos, pero igual la duda fue resuelta antes de enviar mis papeles entonces no tengo mucha queja.

11.

¿Cómo calificaría la calidad de la atención recibida? Siendo 5 estrellas la calificación más alta.	Total	Porcentaje de Participación
1	6	2%
2	7	2%

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 22 de 22

¿Cómo calificaría la calidad de la atención recibida? Siendo 5 estrellas la calificación más alta.	Total	Porcentaje de Participación
3	25	8%
4	98	33%
5	160	54%
Total General	296	100%

De acuerdo con pregunta anterior, los usuarios califican la calidad de la atención recibida en 5 con un 54%, 4 33%, 3 un 8%, 1 y 2 en un 2%.

CONCLUSIONES

- Como acción de mejora el área de Sistema informa que, “La Corporación está adelantando un proceso de actualización tecnológica en la que se migraran todos los servidores On-Premises que posee actualmente la Corporación, uno de ellos es la planta telefónica la cual será migrada a uno de los servicios de UNE el proveedor de las telecomunicaciones de la Corporación. Actualmente este proceso está en etapa de viabilidad financiera y contractual, este proceso debe quedar implementado este año. Se espera que con esta migración los problemas de los informes se solventen de manera definitiva”.
- Se aclara que 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, ya sea porque se atendió el usuario y no se le solicitaron los datos, y se perdió la comunicación.
- Se hará un estudio con respecto a la encuesta de satisfacción, donde se busque el objetivo de esta y puntos a calificar, dado que la que se encuentra establecida en este momento es muy larga.