

INFORME DE REVISION POR PARTE DE CONTROL INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES -PQRSDF
TERCER TRIMESTRE 2024

LUCAS ROLDAN VELEZ
JEFE DE CONTROL INTERNO

MEDELLIN, 3 DE OCTUBRE 2024.

CONTENIDO

INTRODUCCION.....	3
DESARROLLO	6
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	16

INTRODUCCION

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y la ley 1755 de junio 30 del 2015, y de conformidad con las disposiciones de la ley 1712 de 2014 “por medio de la cual se crea la ley de Transparencia y del Derecho del acceso a la información Pública Nacional y se dicta otras disposiciones”, control interno de la C.G.E.M (Corporación Gilberto Echeverri Mejía), presente el informe de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias-PQRSD, recibidas y atendidas por la entidad a través de los diferentes canales de atención en el tercer trimestre del 2024, con el fin de verificar, hacer seguimiento y establecer las oportunidades para la recepción y tiempos de respuesta de PQRSD.

Con el propósito de contar con información base para ejecutar la verificación y seguimiento de las acciones antes descritas durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de marzo 2024, la persona encargada del apoyo a la atención al ciudadano, presente un informe, sobre el cual control interno, realizara, la verificación y el seguimiento correspondiente al cumplimiento de lo establecido en el componente **#4: Mecanismo Para Mejorar La Atención Al Ciudadano** del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, aprobado mediante, sin resolución interna y aprobada en 1 de abril 2024, resolución 026 https://www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co/wp-content/uploads/2024/04/RESOLUCION_026-2024-MODELO-SERVICIO-AL-CIUDADANO.pdf

EVALUACION DEL INFORME PRESENTADO

En cumplimiento de las disposiciones legales establecidas en la introducción del presente informe, control interno de la Corporación, procedió frente al informe presentado por el área de Apoyo al Ciudadano, a realizar: evaluación y seguimiento a la gestión oportunidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas por la comunidad, y la operatividad de los diferentes canales habilitados, para la recepción y puesta en marcha de las mismas, como igualmente, el tiempo de respuesta oportunidad presentando las siguientes conclusiones y recomendaciones, con el propósito de mejorar en el cumplimiento a las PQRSD.

1. se verifico según lo establecido en la ley 1712 del 2014 y ley 1755 del 2015, la publicación de los informes de PQRSD, por parte de la entidad, en la página Web:

<https://www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co/informes-de-pqrsd/>

2. al Revisar y analizar la información presentada por la C.G.E.M. en informe del segundo semestre se puede evidenciar:

El corte de la información es del 30 de SEPTIEMBRE 2024.

Fase planeación general de la auditoría basada en riesgos: se analizará el tercer trimestre del año el comportamiento de las PQRS

Fase de ejecución (desempeño del trabajo de auditoría): la fase de ejecución se realiza con la información de la entidad, basada en la información enviado por correo electrónico y en la norma citada anteriormente.

Fase comunicación de resultados (informe de auditoría): esta fue informada en la carta de compromisos, es importante aclarar *si existe observación o hallazgos, se contará con 1 semana (5 días hábiles) el área encargada, para realizar los descargos y validar por parte de control interno*

Actividad	Fecha inicio
Reunión de Inicio de la Auditoria	1 DE OCTUBRE 2024
Planeación	2 DE OCTUBRE 2024 AL 4 DE OCTUBRE 2024
Ejecución	7 DE OCTUBRE 2024 AL 21 DE OCTUBRE 2024
Socialización informe preliminar	22 DE OCTUBRE 2024
Emisión de Informe Final	22 DE OCTUBRE 2024
Entrega de Plan de Mejoramiento	23 DE OCTUBRE 2024
Seguimiento Plan de Mejoramiento	10 DE DICIEMBRE 2024

Fase seguimiento del progreso (seguimiento planes de mejoramiento): durante la revisión programada trimestralmente al tercer trimestre de le PQRS

Objetivo de la auditoría: ley 1712 del 2014 y ley 1755 del 2015,

Alcance de la auditoría: 30 de junio 2023 al 31 de septiembre 2023



Consideraciones sobre recursos necesarios para el desarrollo de la auditoría: en esta auditoría solo se necesita informa que la entidad debe entregan a control interno por solicito vía correo electrónico.

Programa para el desarrollo de la auditoría: papeles de trabajo control interno

+ (57) (604) 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**



DESARROLLO

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

**PERIODO INFORMADO
JULIO - SEPTIEMBRE
2024**

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

CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA

1. 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 1 de julio y el 30 de septiembre de la vigencia 2024.

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.

2. **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.

2.1. 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 y felicitaciones (PQRSDF).

3. Terminología

- **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.
- **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.

El procedimiento interno para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), está determinado por los términos dispuestos en la Ley 1755 de 2015, donde se establecen los tiempos de respuesta como se relacionan a continuación:

Petición de interés general	15 días hábiles siguientes a su recepción
Petición de interés particular	15 días hábiles siguientes a su recepción
Petición de información	10 días hábiles siguientes a su recepción
Petición de consulta	30 días hábiles siguientes a su recepción
Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción
Reclamo	15 días hábiles siguientes a su recepción
Sugerencia	15 días hábiles siguientes a su recepción
Denuncia	15 días hábiles siguientes a su recepción

4. Canales de atención de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía.

- Correo electrónico: contacto@corporaciongilbertoecheverri.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 \(corporaciongilbertoecheverri.gov.co\)](http://www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co)
- Línea telefónica: +57 604 540 90 40 - 01 8000 413522
- Redes sociales:

Facebook: Corporaciongilbertoecheverrimejia

Twitter: Corpogilbertoem

Instagram: Corpogilbertoem

- Chat en línea: www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co
- Atención virtual - Teams: [Corporación Gilberto Echeverri Mejía \(office365.com\)](https://teams.microsoft.com/join/corporacion-gilberto-echeverri-mejia-office365-com)



Vigencia del informe	2024
Período Informe	Trimestre 3 – julio a septiembre 2024
Fecha de seguimiento	3 de octubre de 2024
Realizado por	Paola Andrea Cañaveral Zapata

5. PQRSDf recibidas el tercer trimestre del 2024.

La Corporación Gilberto Echeverri Mejía tiene establecido diferentes canales de atención por los cuales los beneficios, ciudadanos o entidades pueden hacer consultas de respuesta inmediata y/o tramitar PQRSDf, las cuales son radicadas por Gestión Documental y remitidas al área encargada para su respectivo trámites y respuesta.

Durante el tercer trimestre del 2024 la Corporación atendió 1.938 PQRSDf distribuidas de la siguiente manera.

PQRSDf y Atención al Ciudadano	Total
Petición	106
Queja	0
Reclamo	0
Sugerencia	0
Denuncia	0
Tutela	0
Felicitación	5
Petición De Interés Particular Por Correo Electrónico	183
Atención Inmediata	649
Redes Sociales	59
Teléfono	936
Total General	1.938

5.1. PETICIÓN

Petición por tipo de requerimiento.

En el tercer trimestre del 2024 la Corporación Gilberto Echeverri Mejía recibió, tramitó y dio respuesta a 106 peticiones, el 55% corresponden a petición de interés particular, 41% petición de información, 4% petición no competente y 1% petición de interés general.

1 petición de interés particular se encuentra en estado abierta – vigente.

Tipo de Requerimiento / Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Total General	Porcentaje
Petición de Interés Particular	28	23	7	58	55%
Petición de Información	27	6	10	43	41%
Remisión no Competente	0	1	3	4	4%
Petición de Interés General	1	0	0	1	1%
Total general	56	30	20	106	100%

Petición por tipo de solicitante.

Durante el tercer trimestre del 2024, de los beneficiarios se recibieron 81 solicitudes, que corresponden al 76%, de los ciudadanos se recibió el 12%, entidades 8% y de autoridad un 3%.

Tipo de Solicitante	Total General	Porcentaje
Beneficiario	81	76%
Ciudadano	13	12%
Entidad	9	8%
Autoridad	3	3%
Total general	106	100%

Oportunidad en la respuesta.

Durante el tercer trimestre del 2024 el 100% de las Peticiones fueron resueltas dentro de los tiempos establecido de ley.

El tiempo promedio de respuesta a las peticiones fue de 5 días.

Mes	Total De Peticiones Recibidas	Tiempo Promedio de Respuesta
Julio	56	6
Agosto	30	5
Septiembre	20	3
Total general	106	5

5.2. QUEJA.

Durante el tercer trimestre del 2024 la Corporación no recibió quejas.

5.3. RECLAMO.

Durante el tercer trimestre del 2024 la Corporación no recibió reclamos.

5.4. SUGERENCIA.

Durante el tercer trimestre del 2024 la Corporación no recibió sugerencias.

5.5. DENUNCIA

Durante el tercer trimestre del 2024 la Corporación no recibió denuncias.

5.6. TUTELA

Durante el tercer trimestre del 2024 la Corporación no recibió tutelas.

5.7. FELICITACIÓN

En el tercer trimestre del 2024 la Corporación recibió 5 felicitaciones enviadas por beneficiarios y fueron recibidas por medio del correo electrónico.

Canal de Atención	Tipo de Usuario	Total
Correo Electrónico	Beneficiario	5

5.8. Petición De Interés Particular Por Correo Electrónico.

Por medio del correo electrónico institucional contacto@corporaciongilbertocheverri.gov.co se recibieron, gestionaron y respondieron 183 peticiones de interés particular, las cuales no requieren trámite de radicación, dado que son solicitudes de respuesta inmediata.

Se les da respuesta en un tiempo promedio de 10 días hábiles.

El tipo de categoría con mayor consulta fue renovación con un total de 44, seguido de inscripción y convocatoria con un total de 39.

Categoría	Mes de Recepción			Total general
	Julio	Agosto	Septiembre	
Renovación	19	14	11	44
Inscripción y convocatorias	23	6	10	39
Tramites y solicitudes	20	5	2	27
Legalización	26	0	0	26
Sostenimiento	2	4	9	15
Actualización de datos y plataforma	1	2	7	10
Condonación crédito	3	2	2	7
Matricula	1	2	1	4
Otra	1	3	0	4
Servicio social	3	0	1	4
Actividades de acompañamiento	0	2	1	3
Total general	99	40	44	183

ATENCIÓN AL CIUDADANO.

5.9. Atención Inmediata por Live chat, teléfono, presencial, y Atención virtual – 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 canales de atención.

De las 649 consultas de información recibidas y contestadas de manera inmediata durante el tercer trimestre del 2024, julio tuvo una afluencia de 362 solicitudes, agosto de 130 y septiembre de 157.

Categoría	Mes de Recepción			Total general
	Julio	Agosto	Septiembre	
Renovación	92	54	15	161

Inscripción y convocatorias	75	27	44	146
Sostenimiento	22	19	51	92
Legalización	85	1	0	86
Matricula	38	5	8	51
Tramites y solicitudes	19	6	20	45
Actividades de acompañamiento	2	7	11	20
Otra	13	3	0	16
Servicio social	9	3	4	16
Actualización de datos y plataforma	5	1	2	8
Condonación crédito	2	4	2	8
Total general	362	130	157	649

5.10. Tipo de solicitante.

El usuario que tiene más participación de atención es el beneficiario con un total de 480 solicitudes, seguido del ciudadano con un total de 169, relacionadas con los diferentes trámites a realizar como la renovación, inscripción a convocatorias, legalización, pago de los beneficios, entre otros.

Tipo de Solicitante	Mes de Recepción			Total general
	Julio	Agosto	Septiembre	
Beneficiario	266	105	109	480
Ciudadano	96	25	48	169
Total general	362	130	157	649

5.11. Canal de atención.

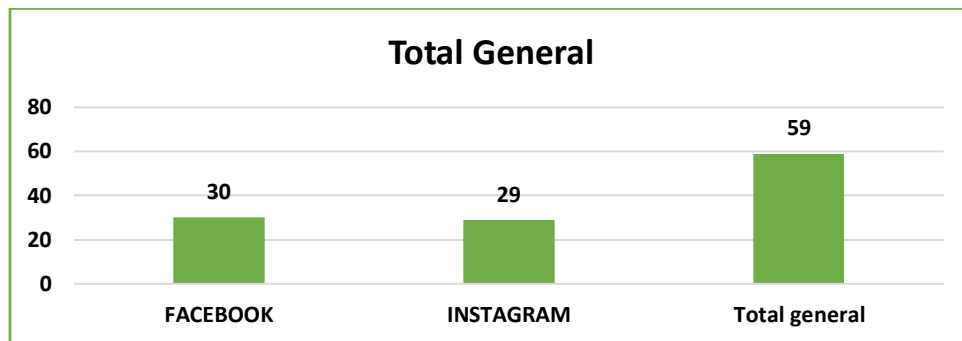
El canal más utilizado por los beneficiarios y ciudadanos para establecer comunicación de atención inmediata con la Corporación Live Chat (WhatsApp-Chat en línea) con un total de 479 y; Se evidencia que, los canales menos frecuentados son el punto de atención al ciudadano (presencial) con un total de 6 y la atención virtual – Teams con 3.

Canal de Atención	Mes de Recepción			Total general
	Julio	Agosto	Septiembre	
Live Chat	247	106	126	479
Teléfono	115	18	28	161
Presencial	0	4	2	6
Atención virtual - Teams	0	2	1	3
Total general	362	130	157	649

5.12. Atención inmediata por redes sociales.

El canal de atención por redes sociales más usadas por los usuarios fue Facebook con un total de 30 e Instagram con un total de 29.

De las 59 solicitudes recibidas y contestadas por las redes sociales, los componentes más consultados por los usuarios fue inscripción y convocatorias, y pago de los beneficios, matrícula y sostenimiento.



Categoría	Mes de Recepción			Total General
	Julio	Agosto	Septiembre	
Inscripción y convocatorias	11	0	11	22
Otra	8	0	1	9
Sostenimiento	0	3	4	7
Tramites y solicitudes	1	5	0	6
Actividades de acompañamiento	1	2	2	5
Matricula	3	0	0	3
Renovación	2	1	0	3
Actualización de datos y plataforma	1	1	0	2
Petición no competente	1	0	0	1
Servicio social	0	0	1	1
Total general	28	12	19	59

6. Atención por teléfono.

Durante el tercer trimestre de 2024, se recibieron 936 llamadas, contestadas 829, no contestadas 107.

El reporte de llamadas no contestadas se debe a:

- Cuando el grupo de atención al ciudadano se encuentra en actividades Corporativas por fuera de las instalaciones.
- Cuando el grupo de atención al ciudadano realiza llamadas a los beneficiarios la línea se encuentra ocupada.
- Cuando la línea se encuentra ocupada atendiendo otra llamada.

Mes/Estado de llamadas	Contestada	No Contestada	Porcentaje	Total General
Julio	319	34	38%	353
Agosto	235	40	29%	275
Septiembre	275	33	33%	308
Total general	829	107	100%	936

7. Conclusiones

- Actualmente estamos llevando a cabo campañas para informar a los usuarios sobre los diversos canales de atención disponibles en la Corporación, con el objetivo de fomentar su uso.
- Periódicamente se envía una encuesta a los usuarios atendidos, para medir la satisfacción del usuario y hacer ajustes en el servicio según los resultados obtenidos.
- Semanalmente se envían alertas de seguimiento a las PQRSD a los colaboradores encargados y así evitar las respuestas extemporáneas.
- Continuamos mejorando los procesos de atención al ciudadano.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

en la revisión de informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones -PQRSDF, tercer trimestre 2024, se prestan las siguientes observaciones:

Durante el proceso de auditoría del tercer semestre, no hay hallazgos, ni observaciones, pero hay una recomendación:

Se debe analizar y revisar por que los indicadores de PQRS, en relación con las peticiones, existe una tendencia a la disminución importante en la cifra comparada con el año pasado, adicional se debe buscar una estrategia comunicacional, como aumentar la atención por redes social, o revisar si se entregó toda la información de las interacciones.

“Atención inmediata por redes sociales.

El canal de atención por redes sociales más usadas por los usuarios fue Facebook con un total de 30 e Instagram con un total de 29.

De las 59 solicitudes recibidas y contestadas por las redes sociales, los componentes más consultados por los usuarios fue inscripción y convocatorias, y pago de los beneficios, matrícula y sostenimiento.”

