

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 1 de 12

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

**PERIODO INFORMADO
ENERO - JUNIO
2024**

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

CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA

 + (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.corporaciongilbertoecheverri.gov.co



Fundación **epm**



	INFORME PQRSDF	Código: GSC – FR – 03
		Versión 01
		Página 2 de 12

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 01 de abril y el 28 de junio 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 semestre 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.

	INFORME PQRSDF	Código: GSC – FR – 03
		Versión 01
		Página 3 de 12

- **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 (PQRSDF), 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@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
- Celular: 3146421096
- Redes sociales:
Facebook: Corporaciongilbertocheverri
Twitter: Corpogilbertoem
Instagram: Corpogilbertoem
- Chat en línea: www.corporaciongilbertocheverri.gov.co
- Atención virtual - Teams: [Corporación Gilberto Echeverri Mejía \(office365.com\)](#)

 + (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**



	INFORME PQRSDF	Código: GSC – FR – 03
		Versión 01
		Página 4 de 12

Vigencia del informe	2024
Período Informe	Semestre 1 – enero a junio 2024
Fecha de seguimiento	5 de junio de 2024
Realizado por	Paola Andrea Cañaveral Zapata

5. PQRSDF recibidas el primer semestre 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 primer semestre del 2024 la Corporación atendió 3.219 PQRSDF distribuidas de la siguiente manera.

PQRSDF y Atención al Ciudadano	Total
Petición	186
Queja	1
Reclamo	0
Sugerencia	0
Denuncia	0
Tutela	4
Felicitación	4
Petición De Interés Particular Por Correo Electrónico	511
Atención Inmediata	804
Redes Sociales	160
Teléfono	1.549
Total General	3.219

+ (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



	INFORME PQRSDF	Código: GSC – FR – 03
		Versión 01
		Página 5 de 12

5.1. PETICIÓN

Petición por tipo de requerimiento.

En el primer semestre del 2024 la Corporación Gilberto Echeverri Mejía recibió, tramitó y dio respuesta a 186 peticiones, el 52% corresponden a petición de información, 47% petición de interés particular y el 1% a petición no competente.

2 peticiones de información se encuentran en estado abierta – vigente.

Tipo de Requerimiento / Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total General	Porcentaje
Petición De Información	31	17	6	19	12	11	96	52%
Petición De Interés Particular	10	9	20	11	19	19	88	47%
Petición No Competente	1	0	1	0	0	0	2	1%
Total General	42	26	27	30	31	30	186	100%

Petición por tipo de solicitante.

Durante el primer semestre del 2024, de los beneficiarios se recibieron 130 solicitudes, que corresponden al 70%, de los ciudadanos se recibió el 18%, 8% de entidad y 4% de autoridad.

Tipo de Solicitante	Total General	Porcentaje
Beneficiario	130	70%
Ciudadano	34	18%
Entidad	14	8%
Autoridad	8	4%
Total general	186	100%

Oportunidad en la respuesta.

Durante el primer semestre 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 4 días.

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 6 de 12

Mes	Total De Peticiones Recibidas	Tiempo Promedio de Respuesta
Enero	42	4
Febrero	26	4
Marzo	27	6
Abril	30	5
Mayo	31	4
Junio	30	3
Total general	186	4

5.2. QUEJA.

Durante el primer semestre del 2024 la Corporación recibió una queja.

Número radicado	Fecha	Tipo de solicitud	Tiempo cumplimiento Ley	Fecha de respuesta cumplimiento de Ley	Estado
120240103	22/03/2024	Queja	15	17/04/2024	Resuelta

5.3. RECLAMO.

Durante el primer semestre del 2024 la Corporación no recibió reclamos.

5.4. SUGERENCIA.

Durante el primer semestre del 2024 la Corporación no recibió sugerencias.

5.5. DENUNCIA

Durante el primer semestre del 2024 la Corporación no recibió denuncias.

5.6. TUTELA

Mes	Tipo De Solicitud	Total	Estado
Marzo	Tutela	2	Resuelta
Abril	Tutela	1	Resuelta
Mayo	Tutela	1	Resuelta
Total		4	

+ (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



	INFORME PQRSDF	Código: GSC – FR – 03
		Versión 01
		Página 7 de 12

Las tutelas recibidas fueron resueltas dentro de los tiempos establecido de ley.

5.7. FELICITACIÓN

En el primer semestre del 2024 la Corporación recibieron 4 felicitaciones enviadas por beneficiarios y recibidas por medio del correo electrónico.

Canal de Atención	Tipo de Usuario	Total
Correo Electrónico	Beneficiario	4

5.8. Petición De Interés Particular Por Correo Electrónico.

Por medio del correo electrónico institucional contacto@corporaciongilbertocheverri.gov.co se recibieron, gestionaron y respondieron 511 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 inscripción y convocatorias con un total de 180, seguido de renovación con un total de 123.

Categoría	Mes de Recepción						Total General
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
Inscripción y convocatorias	9	16	77	39	8	31	180
Renovación	32	43	9	12	17	10	123
Actividades de acompañamiento	0	0	3	9	23	8	43
Sostenimiento	0	8	12	9	2	6	37
Legalización	18	12	1	0	0	1	32
Actualización de datos y plataforma	4	3	3	6	6	3	25
Servicio social	2	1	0	6	2	10	21
Tramites y solicitudes	4	6	3	4	1	1	19
Condonación crédito	2	1	3	5	5	1	17
Felicitación	0	0	2	0	1	1	4
Matricula	0	0	0	0	1	2	3
Petición no competente	0	3	0	0	0	0	3
Otra	1	0	1	0	0	0	2
Semestre cero	1	0	0	0	1	0	2
Total general	73	93	114	90	67	74	511

+ (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



	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 8 de 12

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 804 consultas de información recibidas y contestadas de manera inmediata durante el primer semestre del 2024, el mes con mayor afluencia fue enero con 171 solicitudes seguido de mayo con 156.

Categoría	Mes de Recepción						Total general
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
Inscripción Y Convocatorias	34	28	27	49	51	59	248
Renovación	83	28	6	25	37	31	210
Sostenimiento	1	15	21	15	13	10	75
Actividades De Acompañamiento	0	2	18	18	26	3	67
Tramites y Solicitudes	20	10	7	5	6	8	56
Legalización	31	10	0	2	0	0	43
Servicio Social	1	2	3	3	7	12	28
Condonación Crédito	0	6	5	3	6	3	23
Matricula	0	0	2	1	4	13	20
Otra	1	0	1	3	3	6	14
Actualización De Datos y Plataforma	0	0	0	4	3	3	10
Pago Crédito	0	0	0	3	0	2	5
Eventos	0	1	0	1	0	0	2
Semestre Cero	0	1	0	1	0	0	2
Petición No Competente	0	1	0	0	0	0	1
Total general	171	104	90	133	156	150	804

5.10. Tipo de solicitante.

El usuario que tiene más participación de atención es el beneficiario con un total de 571 solicitudes, seguido del ciudadano con un total de 231 y entidad con un total de 2, relacionadas con los diferentes trámites a realizar como inscripción a convocatorias, renovación, sostenimiento, entre otros.

+ (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



	INFORME PQRSDF	Código: GSC – FR – 03
		Versión 01
		Página 9 de 12

Tipo de Solicitante	Mes de Recepción						Total general
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
Beneficiario	139	78	67	89	108	90	571
Ciudadano	32	24	23	44	48	60	231
Entidad	0	2	0	0	0	0	2
Total general	171	104	90	133	156	150	804

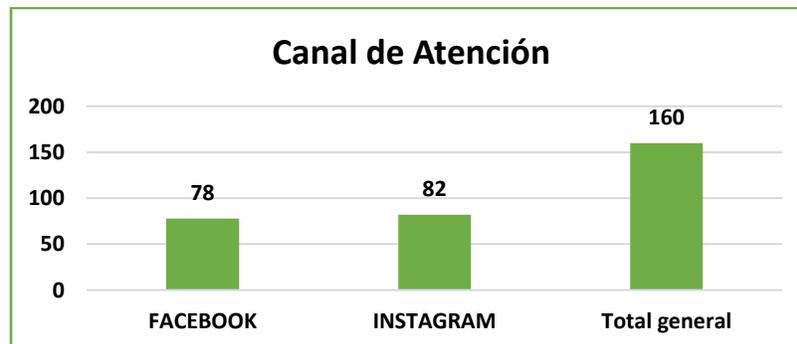
5.11. Canal de atención.

El canal más utilizado por los beneficiarios y ciudadanos para establecer comunicación de atención inmediata con la Corporación es el teléfono con 400, Live Chat (WhatsApp-Chat en línea) con un total de 391 y; Se evidencia que, los canales menos frecuentados son El Punto de Atención al Ciudadano (presencial) con un total de 9 y la atención virtual – Teams con 4.

Canal de Atención	Mes de Recepción						Total general
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
Teléfono	168	64	18	40	66	44	400
Live Chat	0	39	68	89	89	106	391
Presencial	2	1	4	1	1	0	9
Sistema de Atención por Turnos - Teams	1	0	0	3	0	0	4
Total general	171	104	90	133	156	150	804

5.12. Atención inmediata por redes sociales.

El canal de atención por redes sociales más usadas por los usuarios fue Instagram con un total de 82 y Facebook con un total de 78.



	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 10 de 12

De las 160 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
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
Inscripción y convocatorias	29	12	7	10	5	5	68
Actividades de acompañamiento	1	6	1	9	5	1	23
Sostenimiento	5	6	5	2	2	0	20
Matricula	10	3	1	3	0	1	18
Servicio social	4	3	2	2	1	1	13
Renovación	5	2	1	1	0	1	10
Tramites y solicitudes	5	0	0	0	0	0	5
Actualización De Datos Y Plataforma	0	0	0	1	0	0	1
Otra	0	1	0	0	0	0	1
Semestre Cero	0	0	1	0	0	0	1
Total general	59	33	18	28	13	9	160

6. Atención por teléfono.

Durante el primer semestre de 2024, se recibieron 1.549 llamadas, contestadas 1.443, no contestadas 106.

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
Enero	269	22	19%	291
Febrero	364	65	28%	429
Marzo	61	2	4%	63
Abril	259	13	18%	272
Mayo	270	4	18%	274
Junio	220	0	14%	220
Total general	1443	106	100%	1.549

+ (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



	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 11 de 12

El mes de marzo tuvo una disminución de llamadas debido a que, desde el 27 de febrero hasta el 14 de marzo de 2024, se presentó una desconfiguración de la plata telefónica por parte del proveedor TIGO-UNE, lo cual afectó la disponibilidad y operatividad del servicio.

Se adjunta comunicación enviada por el proveedor TIGO-UNE.



Medellín, 21 de marzo de 2024

Señores
 Corporación Gilberto Echeverri Mejía.

Cordial saludo,

Por medio de la presente nos permitimos informar que debido a un incidente producto de la actualización de las plataformas de licenciamiento asignado a la operación de su entidad, el pasado 27 de febrero de 2024 se presentó una desconfiguración con respecto a la información del fabricante y nuestra plataforma de operación, repercutiendo en la disponibilidad del servicio de la telefonía contratada con nuestra compañía.

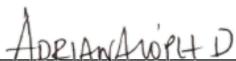
Ahora bien, en aras de resolver este asunto y dar una solución en el menor tiempo posible, se procedió con el escalamiento de la situación al proveedor CISCO, logrando restablecer la operatividad el día 14 de marzo de 2024.

Es importante aclarar que frente a esta falta de disponibilidad se aplicará la compensación pertinente, dichos ajustes se verán reflejados en las próximas facturas.

Sea este el momento para reiterar nuestro compromiso de atender cada una de sus solicitudes de manera oportuna y eficiente y manifestarle que seguimos trabajando constantemente para garantizarle un servicio de calidad óptima.

Si tiene una inquietud adicional, no dude en comunicarse con nosotros.

Cordialmente,


ADRIANA LOPEZ DURAN
 LIDER SERVICIO AL CLIENTE

Servicios móviles prestados por COLOMBIA MOVIL S.A.



Cra. 48 No. 20 - 45
 Torre Norte – Centro empresarial
 Rivana Medellín, Colombia
 Conmutador: (574) 325 15 05 | Fax (574) 382 50 50

+ (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



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

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.
- Se habilitó una nueva línea de celular para mejorar la eficiencia de nuestro servicio de atención al cliente.
- Continuamos mejorando los procesos de atención al ciudadano.
- Semanalmente se envían alertas de seguimiento a las PQRSDF a los colaboradores encargados y así evitar las respuestas extemporáneas.

+ (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

