	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 1 de 11

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

**PERIODO INFORMADO
JULIO - DICIEMBRE
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.corporaciongilbertocheverri.gov.co



Fundación **epm**



	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 2 de 11

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 26 de diciembre 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 semestral 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 11


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

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 4 de 11


Vigencia del informe	2024
Período Informe	Semestre 2 – julio a diciembre 2024
Fecha de seguimiento	27 de diciembre de 2024
Realizado por	Paola Andrea Cañaverall Zapata

5. PQRSDF recibidas el segundo 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 segundo semestre del 2024 la Corporación atendió 3.981 PQRSDF distribuidas de la siguiente manera.

PQRSDF y Atención al Ciudadano	Total
Petición	165
Queja	0
Reclamo	0
Sugerencia	0
Denuncia	0
Tutela	0
Felicitación	9
Petición De Interés Particular Por Correo Electrónico	279
Atención Inmediata	1.074
Redes Sociales	124
Teléfono	2.330
Total General	3.981

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 5 de 11

5.1. PETICIÓN

Petición por tipo de requerimiento.

En el segundo semestre del 2024 la Corporación Gilberto Echeverri Mejía recibió, tramitó y dio respuesta a 165 peticiones, el 49% corresponden a petición de interés particular, 44% petición de información, 7% petición no competente y 1% petición de interés general.

Tipo de Requerimiento / Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total General	Porcentaje
Petición de Interés Particular	28	23	7	5	8	10	81	49%
Petición de Información	27	6	10	9	13	7	72	44%
Remisión no Competente	0	1	3	6	1	0	11	7%
Petición de Interés General	1	0	0	0	0	0	1	1%
Total general	56	30	20	20	22	17	165	100%

Petición por tipo de solicitante.


Durante el segundo semestre del 2024, de los beneficiarios se recibieron 112 solicitudes, que corresponden al 68%, de los ciudadanos se recibió el 19%, entidades 9% y de autoridad un 4%.

Tipo de Solicitante	Total General	Porcentaje
Beneficiario	112	68%
Ciudadano	31	19%
Entidad	15	9%
Autoridad	7	4%
Total general	165	100%

Oportunidad en la respuesta.

Durante el segundo 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 5 días.

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 6 de 11

Mes	Total De Peticiones Recibidas	Tiempo Promedio de Respuesta
Julio	56	6
Agosto	30	5
Septiembre	20	3
Octubre	20	4
Noviembre	22	5
Diciembre	17	4
Total general	165	5

5.2. QUEJA.

Durante el segundo semestre del 2024 la Corporación no recibió quejas.

5.3. RECLAMO.

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

5.4. SUGERENCIA.

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

5.5. DENUNCIA

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


5.6. TUTELA

Durante el segundo semestre del 2024 la Corporación no recibió tutelas.

5.7. FELICITACIÓN

En el segundo semestre del 2024 la Corporación recibió 9 felicitaciones enviadas por beneficiarios y fueron recibidas por medio del correo electrónico.

Canal de Atención	Tipo de Usuario	Total
Correo Electrónico	Beneficiario	9

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 7 de 11

5.8. Petición De Interés Particular Por Correo Electrónico.

Por medio del correo electrónico institucional contacto@corporaciongilbertocheverri.gov.co se recibieron, gestionaron y respondieron 279 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 69, seguido de inscripción y convocatoria con un total de 64.

Categoría	Mes de Recepción						Total general
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Renovación	19	14	11	7	4	14	69
Inscripción y convocatorias	23	6	10	8	16	1	64
Legalización	26	0	0	0	3	11	40
Tramites y solicitudes	20	5	2	1	0	0	28
Actualización de datos y plataforma	1	2	7	8	2	0	20
Sostenimiento	2	4	9	3	1	0	19
Actividades de Acompañamiento	0	2	1	3	4	0	10
Matricula	1	2	1	0	1	5	10
Condonación crédito	3	2	2	1	0	0	8
Otra	1	3	0	1	0	0	5
Servicio social	3	0	1	1	0	0	5
Petición no competente	0	0	0	1	0	0	1
Total general	99	40	44	34	31	31	279

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.

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 8 de 11

De las 1.074 consultas de información recibidas y contestadas de manera inmediata durante el segundo semestre del 2024, julio tuvo una afluencia de 362 solicitudes, agosto de 130 y septiembre de 157, octubre 147, noviembre 175 y diciembre 103.


Categoría	Mes de Recepción						Total general
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Inscripción y convocatorias	75	27	44	61	91	15	313
Renovación	92	54	15	17	17	43	238
Sostenimiento	22	19	51	20	8	10	130
Legalización	85	1	0	0	9	15	110
Matricula	38	5	8	6	13	5	75
Actividades de acompañamiento	2	7	11	26	25	2	73
Tramites y solicitudes	19	6	20	4	6	2	57
Servicio social	9	3	4	5	4	2	27
Condonación crédito	2	4	2	6	0	3	17
Otra	13	3	0	0	0	1	17
Actualización de datos y plataforma	5	1	2	1	2	4	15
Pago crédito	0	0	0	1	0	1	2
Total general	362	130	157	147	175	103	1.074

5.10. Tipo de solicitante.

El usuario que tiene más participación de atención es el beneficiario con un total de 725 solicitudes, seguido del ciudadano con un total de 349, 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	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Beneficiario	266	105	109	87	74	84	725
Ciudadano	96	25	48	60	101	19	349
Total general	362	130	157	147	175	103	1.074

5.11. Canal de atención.

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 9 de 11

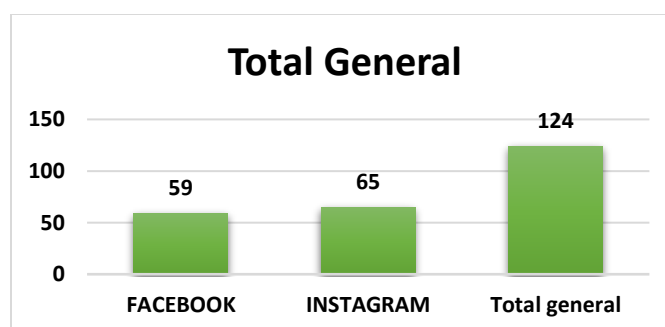
El canal más utilizado por los beneficiarios y ciudadanos para establecer comunicación de atención inmediata con la Corporación Live Chat (WhatsApp-Chat en línea) con un total de 796, seguido del teléfono con un total de 265; y se evidencia que, los canales menos frecuentados son el punto de atención al ciudadano (presencial) con un total de 9 y la atención virtual – Teams con 4.

Tipo de Solicitante	Mes de Recepción						Total general
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Live chat	247	106	126	123	142	52	796
Teléfono	115	18	28	23	30	51	265
Presencial	0	4	2	1	2	0	9
Sistema de atención por turnos - teams	0	2	1	0	1	0	4
Total general	362	130	157	147	175	103	1.074


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 65 y Facebook con un total de 59.

De las 124 solicitudes recibidas y contestadas por las redes sociales, los componentes más consultados por los usuarios fue inscripción y convocatorias, otra y actividades de acompañamiento.



Categoría	Mes de Recepción						Total General
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Inscripción y convocatorias	11	0	11	0	0	7	29
Otra	8	0	1	7	7	0	23
Actividades de acompañamiento	1	2	2	2	2	9	18

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 10 de 11

Tramites y solicitudes	1	5	0	5	5	0	16
Renovación	2	1	0	1	1	8	13
Sostenimiento	0	3	4	1	1	0	9
Matrícula	3	0	0	0	0	3	6
Actualización de datos y plataforma	1	1	0	1	1	0	4
Petición no competente	1	0	0	1	1	0	3
Servicio social	0	0	1	0	0	2	3
Total general	28	12	19	18	18	29	124

6. Atención por teléfono.

Durante el segundo semestre de 2024, se recibieron 2.330 llamadas, contestadas 2.187, no contestadas 143.


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	15%	353
Agosto	235	40	12%	275
Septiembre	275	33	13%	308
Octubre	338	10	15%	348
Noviembre	516	17	23%	533
Diciembre	504	9	22%	513
Total general	2.187	143	100%	2.330

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.

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

- 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 PQRSDF a los colaboradores encargados y así evitar las respuestas extemporáneas.
- Continuamos mejorando los procesos de atención al ciudadano.
- El informe se elabora con corte al 26 de diciembre debido a que la líder de Atención al Ciudadano comenzará su período de vacaciones a partir del lunes 30 de diciembre.

+ (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**

