



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

LUCAS ROLDAN VELEZ
JEFE DE CONTROL INTERNO

MEDELLIN, 15 DE ENERO 2025.

+ (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



CONTENIDO

INTRODUCCION	3
DESARROLLO	6
1. Introducción	1
2.1. Objetivos Específicos:	1
3. Terminología.....	1
4. Canales de atención de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía.....	2
5. PQRSDF recibidas el segundo semestre del 2024.	3
5.1. PETICIÓN	3
Petición por tipo de requerimiento.....	3
Petición por tipo de solicitante.	4
Oportunidad en la respuesta.....	4
5.2. QUEJA.....	5
5.3. RECLAMO.....	5
5.4. SUGERENCIA.....	5
5.5. DENUNCIA	5
5.6. TUTELA	5
5.7. FELICITACIÓN.....	5
5.8. Petición De Interés Particular Por Correo Electrónico.	6
ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	6
5.9. Atención Inmediata por Live chat, teléfono, presencial, y Atención virtual – Teams.....	6
5.10. Tipo de solicitante.	7
5.11. Canal de atención.....	8
5.12. Atención inmediata por redes sociales.	8
6. Atención por teléfono.	9
7. Conclusiones.....	10
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	10
INTRODUCCION	23
DESARROLLO	25
8. Introducción	26

9.1.	Objetivos Específicos:	26
10.	Terminología.....	26
11.	Canales de atención de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía.....	27
12.	PQRSDF recibidas el segundo semestre del 2024.	28
12.1.	PETICIÓN	29
	Petición por tipo de requerimiento.....	29
	Petición por tipo de solicitante.	29
	Oportunidad en la respuesta.....	30
12.2.	QUEJA.....	30
12.3.	RECLAMO.	30
12.4.	SUGERENCIA.....	30
12.5.	DENUNCIA	30
12.6.	TUTELA	30
12.7.	FELICITACIÓN.....	31
12.8.	Petición De Interés Particular Por Correo Electrónico.	31
	ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	32
12.9.	Atención Inmediata por Live chat, teléfono, presencial, y Atención virtual – Teams.....	32
12.10.	Tipo de solicitante.	33
12.11.	Canal de atención.....	33
12.12.	Atención inmediata por redes sociales.	34
13.	Atención por teléfono.	35
14.	Conclusiones.....	35
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	36

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.corporaciongilbertocheverri.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.corporaciongilbertocheverri.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 puedo evidenciar:

El corte de la información es del 27 de DICIEMBRE 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	2 DE DICIEMBRE 2024
Planeación	2 DE DICIEMBRE 2024 AL 13 DE DICIEMBRE 2024
Ejecución	15 DE DICIEMBRE 2024 AL 15 DE ENERO 2025
Socialización informe preliminar	20 DE ENERO 2025
Emisión de Informe Final	20 DE ENERO 2025
Entrega de Plan de Mejoramiento	20 DE ENERO 2025
Seguimiento Plan de Mejoramiento	10 DE MARZO 2025

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: 1 de julio 2024 al 27 de DICIEMBRE 2024

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

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



DESARROLLO

**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**



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

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.
- **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@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 \(corporaciongilbertocheverri.gov.co\)](http://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
- Atención virtual - Teams: [Corporación Gilberto Echeverri Mejía \(office365.com\)](https://www.office365.com)

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

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.

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
--------------------	--------------	---

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.

+ (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

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 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.

Mes de Recepción	
------------------	--

Tipo de Solicitante	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
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.

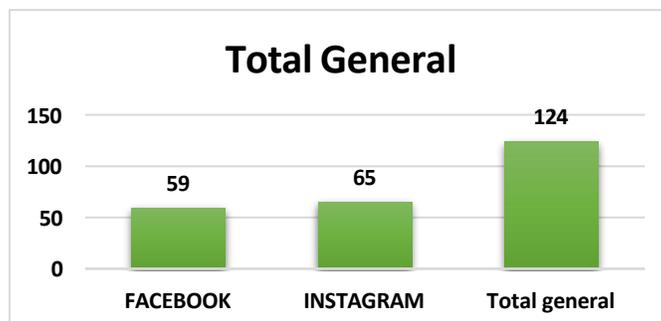
El canal más utilizado por los beneficiarios y ciudadanos para establecer comunicación de atención inmediata con la Corporación Live Chat (WhatsApp-Chat en línea) con un total de 796, seguido del teléfono con un total de 265; y se evidencia que, los canales menos frecuentados son el punto de atención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

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

Recomendación: se debe tener presente en el informe, en la introducción definir la terminología de OTROS

Recomendación: Durante la revisión del informe, se observa que la tendencia de las situaciones relacionadas con las PQRSD en la entidad ha sido a la baja. Este fenómeno debe ser analizado detenidamente, ya que, aunque podría tener un efecto positivo, también podría ser negativo. Es

crucial comparar esta tendencia con el número de personas que se conectaron a la rendición de cuentas de 2024. A este total se debe restar la cantidad de empleados vinculados a la corporación que se conectaron, con el fin de evaluar el impacto real de esta disminución. Una caída en las PQRSF no necesariamente indica un resultado favorable; podría reflejar una pérdida de interés por parte de la ciudadanía en el principal producto o servicio que ofrece la corporación.

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%

Adicionalmente, al revisar el **tipo de solicitud**, se observa una disminución tanto en los beneficiarios como en la ciudadanía que se comunica con la corporación para realizar consultas, lo que refleja una tendencia a la baja. Esta situación podría generar un efecto dominó que la entidad aún no ha evaluado en términos de los riesgos que podría acarrear para su funcionamiento futuro. Es fundamental considerar que los futuros beneficiarios están representados en esta muestra de la ciudadanía, lo que hace aún más relevante un análisis profundo de esta tendencia.

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

Recomendación: Se sigue presentando un volumen significativo de llamadas sin contestar, lo cual debe ser analizado por la corporación. En total, se han registrado 143 llamadas no respondidas, debido a situaciones como las siguientes:

1. Cuando el grupo de atención al ciudadano se encuentra realizando actividades corporativas fuera de las instalaciones (debe existir una persona encargada de atender las llamadas en estos casos).

2. Cuando el grupo de atención al ciudadano realiza llamadas a los beneficiarios, pero la línea se encuentra ocupada, lo que indica que hay pocas líneas disponibles.
3. Cuando la línea está ocupada atendiendo otra llamada, lo que refleja la falta de líneas en espera o personal suficiente para atender la demanda.

Estas situaciones evidencian que la corporación no está resolviendo adecuadamente este problema, ya que las tres condiciones apuntan directamente a la falta de personal en estos cargos. Aunque es positivo que la tendencia de llamadas no contestadas esté a la baja y las respuestas estén aumentando, este dato no concuerda con otros indicadores del informe. Por lo tanto, es necesario que la entidad revise y analice más a fondo esta situación para encontrar una solución integral.

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

Observación: Durante este trimestre se presentó una acción de tutela que no aparece reportada en el informe de PQRSD. Sin embargo, esta fue registrada en el informe del acta de litigios número 12, del 13 de diciembre de 2024, con el número 0508831040022024-00222-00.



Acciones de tutela en las que la Corporación es parte

En el presente mes se notificó a la Corporación acción de tutela con radicado 0508831040022024-00222-00, interpuesta por la señora Hernández, en la que solicita revisión de ajustes laborales razonables, entre ellos la reubicación laboral, por considerar que no se le debe dictaminar pérdida de capacidad laboral por origen común superior al 50%. Solicita que la nueva EPS evalúe esta situación,

+ (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



dado que se considera apta. La accionante en su escrito solicita que se ordene a la Nueva EPS dar respuesta oportuna al recurso de apelación presentado el 15 de noviembre de 2024, garantizando que se tome en cuenta su derecho al trabajo y la revisión por parte de Colfondos y la Junta Regional.

Frente a esta acción de tutela la Corporación emite respuesta en la que informa al despacho las razones por las cuales no se puede hacer una reubicación a la trabajadora, informando que la entidad realiza seguimiento a esta, garantizándole sus derechos como colaboradora de la entidad. Las demás entidades vinculadas se pronuncian y como resultado de lo mencionado el Juez de tutela falla la tutela declarándola improcedente.

+ (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



Radicado: **0508831040022024-00222-00**
Sentencia de tutela de primera instancia No. 212 de 2024



Rama Judicial de Colombia
Juzgado Segundo
Penal del Circuito
de Bello

CONSTANCIA SECRETARIAL: En la fecha, 05 de diciembre de 2024, se proyecta para que provea la carpeta de tutela 2024-00222, al día 07 del trámite, con respuesta de la accionada. Asimismo, hago constar que me comuniqué con la accionante, vía WhatsApp, al número 3053275014, quien declaró que en este momento se encuentra trabajado en modalidad de teletrabajo y que en su escrito de apelación solicitó ser reubicada laboralmente. Ingres a despacho para que provea hoy 05 de diciembre de 2024.

ALDEMAR AUDENAGO CAMERO ARIAS
Oficial Mayor

**JUZGADO SEGUNDO PENAL DEL CIRCUITO
CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO**

Bello, Antioquia, cinco (05) de diciembre de dos mil veinticuatro (2024).

Procedimiento	Tutela de Primera Instancia
Número Sentencia	Tutela 212-24
Accionante	VANESSA HERNÁNDEZ RAMÍREZ
Accionadas	NUEVA EPS y COLFONDOS S.A
Vinculadas	JUNTA REGIONAL DE CALIFICACIÓN DE INVALIDEZ DE ANTIOQUIA; COMPAÑÍA DE SEGUROS BOLÍVAR S.A; CORPORACION GILBERTO ECHEVERRI MEJIA
Radicado	0508831040022024-00222-00
Derechos	Trabajo y petición
Decisión	Improcedente

Es fundamental que toda la corporación sea consciente de que tiene la responsabilidad de alimentar la información tanto del archivo como del informe de PQRSF. La omisión en la entrega o el reporte de la información afecta directamente los informes, **ya que se muestra que no se reportaron los datos, cuando en realidad se llevó a cabo una acción de tutela.** Esta situación evidencia la falta de compromiso por parte de los miembros de la corporación con el manejo adecuado del archivo y con el equipo de atención al ciudadano. Lo anterior contraviene lo estipulado en el artículo 209 de la Constitución Política Colombiana de 1991 y en el artículo 3 de la Ley 1712 de 2014.



RE: solicitud auditoria

De: Lucas Roldán Vélez <controlinterno@corporaciongilbertocheverri.gov.co>

Enviado: viernes, 27 de diciembre de 2024 15:37

Para: Adriana Maria Lopez <gestiondocumental@corporaciongilbertocheverri.gov.co>; Paola Andrea Cañaverl <contacto@corporaciongilbertocheverri.gov.co>

Asunto: solicitud auditoria

buenas tardes Paola y Adriana,

por favor me regalan los radicado de ingresos y salida del correo notificación judiciales de corte 01-07-2014 a 27-12-2024.

cordialmente,



Lucas Roldán Vélez ●
Asesor de Control Interno

controlinterno@corporaciongilbertocheverri.gov.co

+ (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



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Sueños que transforman vidas

RE: solicitud auditoria



Paola Andrea Cañaverl

Para: ● Lucas Roldán Vélez

▣ Marcado

Buenas tardes Lucas,

Se hizo la validación en la base de datos de comunicaciones oficiales recibidas y durante el 01-07-2014 al 27-12-2024 no se radicaron solicitudes de carácter judicial.

Cordialmente,



Paola Andrea Cañaverl Zapata ●
Técnica de Atención a la Ciudadanía

contacto@corporaciongilbertocheverri.gov.co

+ (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



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Sueños que transforman vidas

Este mensaje y sus archivos adjuntos van dirigidos exclusivamente a su destinatario pudiendo contener información confidencial sometida a secreto profesional. No está permitida su reproducción o distribución sin la autorización expresa de la CORPO por este mismo medio. De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos y normas concordantes, le informamos que LA CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA cuenta con política para el tratamiento de los datos personales recordamos que usted puede ejercitar los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre sus datos, mediante escrito dirigido a LA CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA a la dirección de correo electrónico c mediante correo ordinario remitido a CARRERA 52 N.º 43 - 31, oficinas 204 y 205, MEDELLÍN, ANTIOQUIA.

+ (57) (604) 540 90 40 / 01 8000 413522

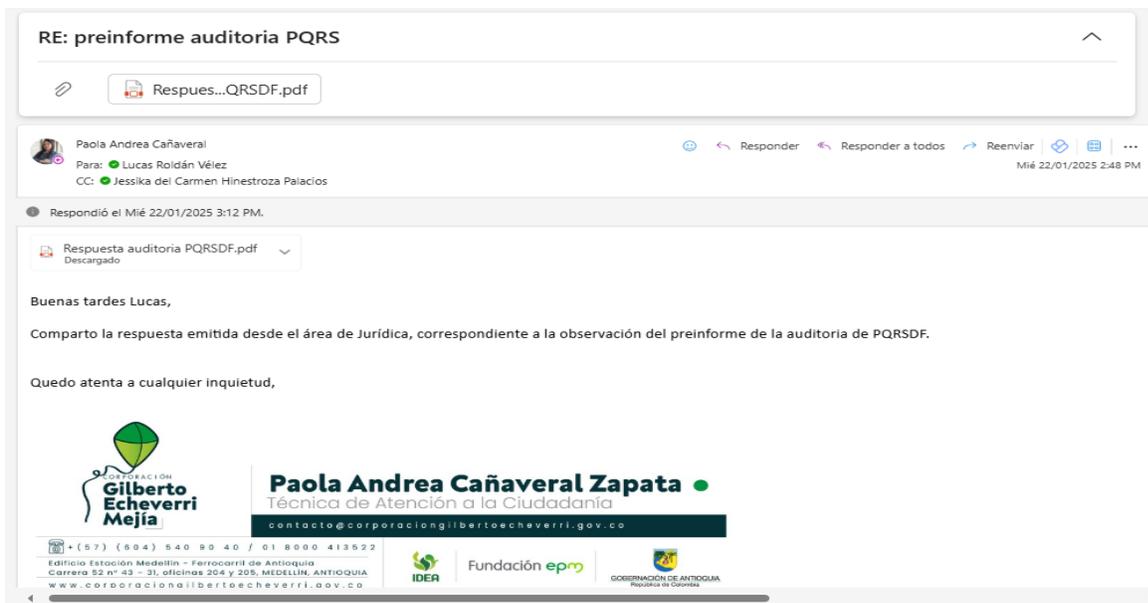
Edificio Estación Medellín - Ferrocarril de Antioquia
Carrera 52 n° 43 - 31, Oficinas 204 y 205, Medellín, Antioquia
www.corporaciongilbertocheverri.gov.co



Fundación epm



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia



RESPUESTA AL PREINFORME OFICINA JURIDICA ENTREGADA EL 22 DE ENERO 2025

1000

Medellín, 22 de enero de 2025.

Señor,
Lucas Roldán Vélez
Asesor de la Oficina de Control Interno de la Corporación

Asunto: Respuesta Auditoria PQRSDF.

Reciba un cordial saludo,

Luego de realizar una lectura detallada al preinforme de la auditoria de PQRSDF, procedo a dar respuesta frente al asunto:

Observación realizada por Control Interno: (...)Durante este trimestre se presentó una acción de tutela que no aparece reportada en el informe de PQRSDF. Sin embargo, esta fue registrada en el informe del acta de litigios número 12, del 13 de diciembre de 2024, con el número 0508831040022024-00222-00. Es fundamental que toda la corporación sea consciente de que tiene la responsabilidad de alimentar la información tanto del archivo como del informe de PQRSF. La omisión en la entrega o el reporte de la información afecta directamente los informes, ya que se muestra que no se reportaron los datos, cuando en realidad se llevó a cabo una acción de tutela. Esta situación evidencia la falta de compromiso por parte

de los miembros de la corporación con el manejo adecuado del archivo y con el equipo de atención al ciudadano. Lo anterior contraviene lo estipulado en el artículo 209 de la Constitución Política Colombiana de 1991 y en el artículo 3 de la Ley 1712 de 2014.(...).

Respuesta Profesional Jurídica: Como es de conocimiento, a la Corporación llegó una acción de tutela vinculando a la entidad interpuesta por una trabajadora, que se le dio trámite de fondo de forma oportuna, en el tiempo establecido por el despacho judicial. Esta acción de tutela fue reportada en su momento en las actas de comité de conciliación entregadas a Control Interno para la auditoría de actividad litigiosa, informando en el acta, el fundamento o razón de la respuesta dada al despacho.

La acción de tutela que nos ocupa ingresó a la entidad por el correo de notificaciones judiciales dispuesto para sus fines y por este mismo correo la Corporación responde de fondo la acción. Siendo el medio adecuado para la respuesta de la acción de tutela de conformidad con lo establecido en el Capítulo VII de las notificaciones, Ley 1437 de 2011 que en su artículo 196 y 197 reza:

ARTÍCULO 196. Notificación de las providencias. Las providencias se notificarán a las partes y demás interesados con las formalidades prescritas en este Código y en lo no previsto, de conformidad con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Civil.

ARTÍCULO 197. Dirección electrónica para efectos de notificaciones. Las entidades públicas de todos los niveles, las privadas que cumplan funciones públicas y el Ministerio Público que actúe ante esta jurisdicción, deben tener un buzón de correo electrónico exclusivamente para recibir notificaciones judiciales.

Para los efectos de este Código se entenderán como personales las notificaciones surtidas a través del buzón de correo electrónico.

Es así, como es de obligatorio cumplimiento, especialmente para las entidades públicas, contar con un correo de notificaciones judiciales. La Corporación con este correo, da cumplimiento a las exigencias establecidas en la Ley, al contar con este canal o medio de comunicación, garantizando también la oportuna respuesta y atención de los requerimientos judiciales garantizando además el derecho de contradicción en las actuaciones en que la entidad es parte, cumpliendo cabalmente con las funciones asignadas.

No se observa incumplimiento, pero si se observa el cabal cumplimiento en la respuesta a la acción de tutela. No genera incumplimiento el hecho que la acción fuera resuelta y enviada al despacho por el correo de notificaciones judiciales, por el contrario, se cumple incluso con un formalismo legal, de cara a la Ley 1437 de 2011.

En suma, no se evidencia incumplimiento frente a las aseveraciones efectuadas por el Asesor de la Oficina de Control Interno, quien afirma que se debe alimentar la información tanto del archivo como del informe de PQRSF, tampoco se observa falta de compromiso, contrario sensu, se puede evidenciar por la

respuesta rápida, oportuna y ajustada a Derecho; el compromiso, diligencia y cuidado que se debe observar en la entidad, en la eficiente y oportuna prestación del servicio y atención inmediata a los requerimientos judiciales, cumpliendo además con la función administrativa del estado, de cara al artículo 209 y demás articulados de la carta magna y en aplicación a la Sentencia C-533/15 artículo 291 # 2, que en su inciso 2 indica que si la entidad registra varias direcciones, la notificación podrá surtirse en cualquiera de ellas.

Como se ha reiterado, la respuesta de la acción de tutela de forma oportuna, evita afectaciones a la entidad, salvaguardando los bienes jurídicamente tutelados, máxime cuando la respuesta emitida se envía al despacho judicial por los canales dispuesto para ello y con respuesta de fondo frente a la petición. No se encuentra registro de que la acción de tutela ingresó por un canal diferente al de notificaciones judiciales.

Consideraciones adicionales

La Corporación cuenta con los flujogramas para los procesos, sin embargo al revisar el del área jurídica no se observa en el Subproceso de requerimiento jurídico, que este mediante procedimiento de radicación ante la ventanilla única u otro canal de la Corporación.

Frente a este punto, lo que la norma indica, es que las entidades por los medios dispuestos para sus fines emita respuesta de los asuntos que la vinculan, en armonía con la Ley 2080 de 2021 y 1437 de 2011. Esta obligación legal no dicta que deba responderse por todos los canales, basta con que la entidad se pronuncie de fondo ejerciendo la defensa de los intereses de la organización por un solo canal.

Por lo expuesto, esta observación carece de validez legal, no es procedente a la luz de la normatividad, genera el desgaste inoficioso administrativo de emitir y repetir respuestas, más en instancia judicial, frente a una respuesta dada por un medio apto e idóneo (correo de notificaciones judiciales) y solicito se realice un estudio o análisis más detallado antes de emitirse consideraciones de tipo “incumplimiento legal” puesto que pone en tela de juicio a la profesional jurídica que en cumplimiento del manual de funciones se ha encargado de ejercer la defensa legal de la entidad en sus diversas ramas de forma oportuna. Es importante conocer la ley 2052 de 2020.

Cordialmente,



Jessika del Carmen Hinestroza Palacios,
Profesional Jurídica

VALIDACION CONTROL INTERNO

En relación con la respuesta emitida sobre el ingreso de la tutela, **es fundamental aclarar que en ningún momento se ha cuestionado el proceso de recepción y respuesta de dicha tutela, el cual se realizó conforme a los términos establecidos.**

Sin embargo, como responsable del correo de notificaciones judiciales de la entidad, *tienes la obligación de comunicar el ingreso de una tutela tanto a tus compañeras que elaboran el informe de PQRSF como al equipo encargado de la gestión archivística (artículo 3 ley 1712 de 2014).* Esta responsabilidad se fundamenta en que **la información pertenece a la entidad y no a un individuo en particular.**

Es importante destacar que *la falta de información proveniente de tu área ha resultado en informes de PQRSF y de gestiones archivísticas con ausencias significativas de datos.* Desde el año 2022, el área de Control Interno ha reiterado que "**la información es de la entidad y no de las personas**". Este principio es crucial, dado que **la tutela se interpone contra la entidad y no contra un profesional específico.**

Hemos enfrentado dificultades en varias ocasiones debido a este tema, por lo que es vital que la entidad no dependa de una sola persona para la gestión de información crítica. La falta de comunicación (ya sea temporal, parcial o definitiva) puede conducir a problemas futuros, incluyendo incumplimientos o posibles sanciones disciplinarias para el representante legal por desacato.

Además, deseo recordar que, aunque el contenido de la tutela puede estar sujeto a reservas (**según los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014, se debe entregar un resumen**), es imperativo que la información independientemente de su modalidad ya sea derecho de petición, tutela o demanda llegue a quienes elaboran el informe de PQRSF y al área de archivo (artículo 3 de la Ley 1712 de 2014). La trazabilidad de esta información es esencial para generar confianza en los procesos de archivo y en la gestión de PQRSF, dado que las tutelas son parte del proceso de clasificación.

Para finalizar, se deja constancia de que la falta de compromiso se manifiesta en la reiteración de este problema y en la ausencia de decisiones definitivas al respecto.

Con base en los argumentos expuestos, esta observación será confirmada y hará parte del informe final



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

LUCAS ROLDAN VELEZ
JEFE DE CONTROL INTERNO

MEDELLIN, 23 DE ENERO 2025.

+ (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



CONTENIDO

INTRODUCCION	3
DESARROLLO	6
1. Introducción	1
2.1. Objetivos Específicos:	1
3. Terminología.....	1
4. Canales de atención de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía.....	2
5. PQRSDF recibidas el segundo semestre del 2024.	3
5.1. PETICIÓN	3
Petición por tipo de requerimiento.....	3
Petición por tipo de solicitante.	4
Oportunidad en la respuesta.....	4
5.2. QUEJA.....	5
5.3. RECLAMO.....	5
5.4. SUGERENCIA.....	5
5.5. DENUNCIA	5
5.6. TUTELA	5
5.7. FELICITACIÓN.....	5
5.8. Petición De Interés Particular Por Correo Electrónico.	6
ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	6
5.9. Atención Inmediata por Live chat, teléfono, presencial, y Atención virtual – Teams.....	6
5.10. Tipo de solicitante.	7
5.11. Canal de atención.....	8
5.12. Atención inmediata por redes sociales.	8
6. Atención por teléfono.	9
7. Conclusiones.....	10
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	10
INTRODUCCION	23
DESARROLLO	25
8. Introducción	26

9.1.	Objetivos Específicos:	26
10.	Terminología.....	26
11.	Canales de atención de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía.....	27
12.	PQRSDF recibidas el segundo semestre del 2024.	28
12.1.	PETICIÓN	29
	Petición por tipo de requerimiento.....	29
	Petición por tipo de solicitante.	29
	Oportunidad en la respuesta.....	30
12.2.	QUEJA.....	30
12.3.	RECLAMO.	30
12.4.	SUGERENCIA.....	30
12.5.	DENUNCIA	30
12.6.	TUTELA	30
12.7.	FELICITACIÓN.....	31
12.8.	Petición De Interés Particular Por Correo Electrónico.	31
	ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	32
12.9.	Atención Inmediata por Live chat, teléfono, presencial, y Atención virtual – Teams.....	32
12.10.	Tipo de solicitante.	33
12.11.	Canal de atención.....	33
12.12.	Atención inmediata por redes sociales.	34
13.	Atención por teléfono.	35
14.	Conclusiones.....	35
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	36

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.corporaciongilbertocheverri.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.

2. 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.corporaciongilbertocheverri.gov.co/informes-de-pqrsd/>

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

El corte de la información es del 27 de DICIEMBRE 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	2 DE DICIEMBRE 2024
Planeación	2 DE DICIEMBRE 2024 AL 13 DE DICIEMBRE 2024
Ejecución	15 DE DICIEMBRE 2024 AL 15 DE ENERO 2025
Socialización informe preliminar	20 DE ENERO 2025
Emisión de Informe Final	20 DE ENERO 2025
Entrega de Plan de Mejoramiento	20 DE ENERO 2025
Seguimiento Plan de Mejoramiento	10 DE MARZO 2025

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: 1 de julio 2024 al 27 de DICIEMBRE 2024

Consideraciones sobre recursos necesarios para el desarrollo de la auditoría: en esta auditoria 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



DESARROLLO

**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**



8. 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.

- 9. 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.

9.1. 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).

10. 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

11. 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 \(corporaciongilbertocheverri.gov.co\)](http://corporaciongilbertocheverri.gov.co)
- Línea telefónica: +57 604 540 90 40 - 01 8000 413522

- Redes sociales:
 Facebook:
 Corporaciongilbertoecheverrim
 eja Twitter: Corpogilbertoem
 Instagram: Corpogilbertoem
- Chat en línea: www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co
- Atención virtual - Teams: [Corporación Gilberto Echeverri Mejía \(office365.com\)](https://corporaciongilbertoecheverri.office365.com)

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

12. 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

12.1. 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.

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

12.2. QUEJA.

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

12.3. RECLAMO.

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

12.4. SUGERENCIA.

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

12.5. DENUNCIA

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

12.6. TUTELA

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

12.7. 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

12.8. 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.

12.9. 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 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

12.10. 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

12.11. Canal de atención.

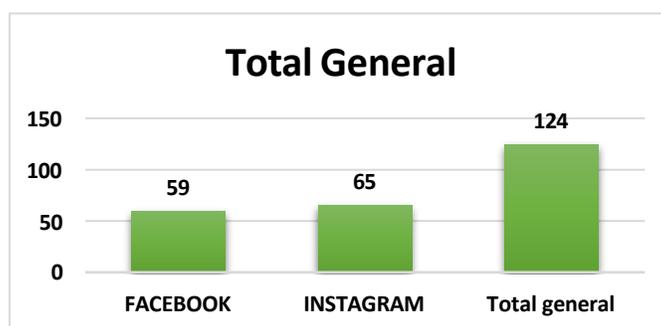
El canal más utilizado por los beneficiarios y ciudadanos para establecer comunicación de atención inmediata con la Corporación Live Chat (WhatsApp-Chat en línea) con un total de 796, seguido del teléfono con un total de 265; y se evidencia que, los canales menos frecuentados son el punto de atención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

12.12. 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
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

13. 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

14. 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.
- 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.

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:

Recomendación: se debe tener presente en el informe, en la introducción definir la terminología de OTROS

Recomendación: Durante la revisión del informe, se observa que la tendencia de las situaciones relacionadas con las PQRSF en la entidad ha sido a la baja. Este fenómeno debe ser analizado detenidamente, ya que, aunque podría tener un efecto positivo, también podría ser negativo. Es crucial comparar esta tendencia con el número de personas que se conectaron a la rendición de cuentas de 2024. A este total se debe restar la cantidad de empleados vinculados a la corporación que se conectaron, con el fin de evaluar el impacto real de esta disminución. Una caída en las PQRSF no necesariamente indica un resultado favorable; podría reflejar una pérdida de interés por parte de la ciudadanía en el principal producto o servicio que ofrece la corporación.

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%

Adicionalmente, al revisar el **tipo de solicitud**, se observa una disminución tanto en los beneficiarios como en la ciudadanía que se comunica con la corporación para realizar consultas, lo que refleja una tendencia a la baja. Esta situación podría generar un efecto dominó que la entidad aún no ha evaluado en términos de los riesgos que podría acarrear para su funcionamiento futuro. Es fundamental considerar que los futuros beneficiarios están representados en esta muestra de la ciudadanía, lo que hace aún más relevante un análisis profundo de esta tendencia.

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

Recomendación: Se sigue presentando un volumen significativo de llamadas sin contestar, lo cual debe ser analizado por la corporación. En total, se han registrado 143 llamadas no respondidas, debido a situaciones como las siguientes:

1. Cuando el grupo de atención al ciudadano se encuentra realizando actividades corporativas fuera de las instalaciones (debe existir una persona encargada de atender las llamadas en estos casos).
2. Cuando el grupo de atención al ciudadano realiza llamadas a los beneficiarios, pero la línea se encuentra ocupada, lo que indica que hay pocas líneas disponibles.
3. Cuando la línea está ocupada atendiendo otra llamada, lo que refleja la falta de líneas en espera o personal suficiente para atender la demanda.

Estas situaciones evidencian que la corporación no está resolviendo adecuadamente este problema, ya que las tres condiciones apuntan directamente a la falta de personal en estos cargos. Aunque es positivo que la tendencia de llamadas no contestadas esté a la baja y las respuestas estén aumentando, este dato no concuerda con otros indicadores del informe. Por lo tanto, es necesario que la entidad revise y analice más a fondo esta situación para encontrar una solución integral.

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



Observación: Durante este trimestre se presentó una acción de tutela que no aparece reportada en el informe de PQRSD. Sin embargo, esta fue registrada en el informe del acta de litigios número 12, del 13 de diciembre de 2024, con el número 0508831040022024-00222-00.



Acciones de tutela en las que la Corporación es parte

En el presente mes se notificó a la Corporación acción de tutela con radicado 0508831040022024-00222-00, interpuesta por la señora Hernández, en la que solicita revisión de ajustes laborales razonables, entre ellos la reubicación laboral, por considerar que no se le debe dictaminar pérdida de capacidad laboral por origen común superior al 50%. Solicita que la nueva EPS evalúe esta situación,

+ (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



dado que se considera apta. La accionante en su escrito solicita que se ordene a la Nueva EPS dar respuesta oportuna al recurso de apelación presentado el 15 de noviembre de 2024, garantizando que se tome en cuenta su derecho al trabajo y la revisión por parte de Colfondos y la Junta Regional.

Frente a esta acción de tutela la Corporación emite respuesta en la que informa al despacho las razones por las cuales no se puede hacer una reubicación a la trabajadora, informando que la entidad realiza seguimiento a esta, garantizándole sus derechos como colaboradora de la entidad. Las demás entidades vinculadas se pronuncian y como resultado de lo mencionado el Juez de tutela falla la tutela declarándola improcedente.

+ (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



Radicado: **0508831040022024-00222-00**
Sentencia de tutela de primera instancia No. 212 de 2024



Rama Judicial de Colombia
Juzgado Segundo
Penal del Circuito
de Bello

CONSTANCIA SECRETARIAL: En la fecha, 05 de diciembre de 2024, se proyecta para que provea la carpeta de tutela 2024-00222, al día 07 del trámite, con respuesta de la accionada. Asimismo, hago constar que me comuniqué con la accionante, vía WhatsApp, al número 3053275014, quien declaró que en este momento se encuentra trabajando en modalidad de teletrabajo y que en su escrito de apelación solicitó ser reubicada laboralmente. Ingres a despacho para que provea hoy 05 de diciembre de 2024.

ALDEMAR AUDENAGO CAMERO ARIAS
Oficial Mayor

**JUZGADO SEGUNDO PENAL DEL CIRCUITO
CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO**

Bello, Antioquia, cinco (05) de diciembre de dos mil veinticuatro (2024).

Procedimiento	Tutela de Primera Instancia
Número Sentencia	Tutela 212-24
Accionante	VANESSA HERNÁNDEZ RAMÍREZ
Accionadas	NUEVA EPS y COLFONDOS S.A
Vinculadas	JUNTA REGIONAL DE CALIFICACIÓN DE INVALIDEZ DE ANTIOQUIA; COMPAÑÍA DE SEGUROS BOLÍVAR S.A; CORPORACION GILBERTO ECHEVERRI MEJIA
Radicado	0508831040022024-00222-00
Derechos	Trabajo y petición
Decisión	Improcedente

Es fundamental que toda la corporación sea consciente de que tiene la responsabilidad de alimentar la información tanto del archivo como del informe de PQRSF. La omisión en la entrega o el reporte de la información afecta directamente los informes, **ya que se muestra que no se reportaron los datos, cuando en realidad se llevó a cabo una acción de tutela.** Esta situación evidencia la falta de compromiso por parte de los miembros de la corporación con el manejo adecuado del archivo y con el equipo de atención al ciudadano. Lo anterior



contraviene lo estipulado en el artículo 209 de la Constitución Política Colombiana de 1991 y en el artículo 3 de la Ley 1712 de 2014.

RE: solicitud auditoria

De: Lucas Roldán Vélez <controlinterno@corporaciongilbertocheverri.gov.co>

Enviado: viernes, 27 de diciembre de 2024 15:37

Para: Adriana Maria Lopez <gestiondocumental@corporaciongilbertocheverri.gov.co>; Paola Andrea Cañaveral <contacto@corporaciongilbertocheverri.gov.co>

Asunto: solicitud auditoria

buenas tardes Paola y Adriana,

por favor me regalán los radicado de ingresos y salida del correo notificación judiciales de corte 01-07-2014 a 27-12-2024.

cordialmente,



Lucas Roldán Vélez ●
Asesor de Control Interno

controlinterno@corporaciongilbertocheverri.gov.co

+ (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



Sueños que transforman vidas

RE: solicitud auditoria



Paola Andrea Cañaveral

Para: ● Lucas Roldán Vélez

▣ Marcado

Buenas tardes Lucas,

Se hizo la validación en la base de datos de comunicaciones oficiales recibidas y durante el 01-07-2014 al 27-12-2024 no se radicaron solicitudes de carácter judicial.

Cordialmente,



Paola Andrea Cañaveral Zapata ●
Técnica de Atención a la Ciudadanía

contacto@corporaciongilbertocheverri.gov.co

+ (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



Sueños que transforman vidas

Este mensaje y sus archivos adjuntos van dirigidos exclusivamente a su destinatario pudiendo contener información confidencial sometida a secreto profesional. No está permitida su reproducción o distribución sin la autorización expresa de la CORPO por este mismo medio. De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos y normas concordantes, le informamos que LA CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA cuenta con política para el tratamiento de los datos personales recordamos que usted puede ejercitar los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre sus datos, mediante escrito dirigido a LA CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA a la dirección de correo electrónico o mediante correo ordinario remitido a CARRERA 52 N.º 43 - 31, oficinas 204 y 205, MEDELLÍN, ANTIOQUIA.

+ (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

