

	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
ABRIL - JUNIO
2025**

**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 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 abril hasta el 30 de junio de la vigencia 2025.

Lo anterior, con el fin de garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales establecidas en la Ley 1755 de 2015, la Ley 1712 de 2014, para contribuir con el mejoramiento continuo de las dependencias internas para la credibilidad de la entidad ante los beneficiarios y ciudadanos.

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

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

2.1. Objetivos Específicos:

- Identificar la información concerniente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSDF) ingresada por los diferentes canales de atención y áreas de la Corporación.
- Informar las estadísticas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y felicitaciones (PQRSDF).

3. Terminología

- **Petición:** Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.
- **Queja:** Manifestación de protesta, descontento o inconformidad de los ciudadanos en relación con una conducta irregular de cualquier miembro de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía, en el cumplimiento de sus funciones.
- **Reclamo:** Es presentada por los ciudadanos cuando los servicios y/o las solicitudes realizadas a la Corporación Gilberto Echeverri Mejía han sido atendidas de manera indebida o inoportuna.
- **Sugerencia:** Es la invitación que presenta un ciudadano con miras a mejorar los procedimientos relacionados con la atención y la prestación del servicio de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía.

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 3 de 11

- **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.
- **Otras:** La categoría Otras hace referencia a consultas sobre:
El reglamento operativo, que proceso deben hacer cuando se gradúe, información del Fondo Gilberto Echeverri Mejía, consulta sobre temas ajenos a la Corporación, información del dispensario médico Gilberto Echeverri de Bogotá, información de procesos universitarios, entre otros.

El procedimiento interno para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS), 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://www.corporaciongilbertocheverri.gov.co)
- Línea telefónica: +57 604 540 90 40 - 01 8000 413522
- Redes sociales:
Facebook: Corporaciongilbertocheverrimexia
Twitter: Corpogilbertoem
Instagram: Corpogilbertoem
- Chat en línea: www.corporaciongilbertocheverri.gov.co
- Atención virtual - Teams: [Corporación Gilberto Echeverri Mejía \(office365.com\)](https://teams.microsoft.com/join/corporacion-gilberto-echeverri-mejia-office365-com)

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

Vigencia del informe	2025
Período Informe	Trimestre 2 – abril 1 hasta junio 30 2025
Fecha de seguimiento	15 de julio de 2025
Realizado por	Paola Andrea Cañaveral Zapata

5. PQRSDF recibidas el segundo trimestre del 2025.

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 trimestre del 2025 la Corporación atendió 2.075 PQRSDF distribuidas de la siguiente manera.

PQRSDF y Atención al Ciudadano	Total
Petición	73
Queja	0
Reclamo	0
Sugerencia	0
Denuncia	1
Tutela	5
Felicitación	8
Petición De Interés Particular Por Correo Electrónico	78
Atención Inmediata	737
Redes Sociales	55
Teléfono	1.118
Total General	2.075

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

5.1. PETICIÓN

Petición por tipo de requerimiento.

En el informe del primer trimestre se presentaron cinco solicitudes en estado "abierta - vigente": Cuatro de ellas fueron resueltas dentro de los plazos establecidos por la ley, y una fue resuelta de manera extemporánea.

NÚMERO RADICADO	FECHA RADICADO DD/MM/AAAA	TIEMPO CUMPLIMIENTO DE LEY	FECHA DE RESPUESTA CUMPLIMIENTO DE LEY	FECHA RESPUESTA A SOLICITUD	RADICADO O RESPUESTA	TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO RESPUESTA	VIGENTE
120250107	27/03/2025	15	21/04/2025	24/04/2025	220250109	PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	18	RESUELTA - EXTEMPORANEA

*La solicitud fue resuelta de manera extemporánea debido a un desconocimiento jurídico respecto a los plazos de respuesta. Los días 14, 15 y 16 de abril fueron compensados en otras fechas; por lo tanto, no se contabilizaron dentro del tiempo de respuesta.

En el segundo trimestre del 2025 la Corporación Gilberto Echeverri Mejía recibió, tramitó y dio respuesta a 73 peticiones, el 49% corresponden a petición de interés particular, 45% petición de información y peticiones no competentes 5%.

Tipo de Requerimiento / Mes	Abril	Mayo	Junio	Total General	Porcentaje
Petición de interés particular	10	13	13	36	49%
Petición de información	8	6	19	33	45%
Remisión no competente	0	2	2	4	5%
Total general	18	21	34	73	100%

El 5% de las peticiones no competentes se distribuyen de la siguiente manera: 3 proceden del dispensario médico Gilberto Echeverri en Bogotá, y 1 del Fondo Gilberto Echeverri en la Gobernación de Antioquia.

Petición por tipo de solicitante.

Durante el segundo trimestre del 2025, de los beneficiarios se recibieron 38 solicitudes, lo que corresponden al 52%, de los ciudadanos se recibió el 25%, entidades 16% y de autoridad un 7%.

Tipo de Solicitante	Abril	Mayo	Junio	Total General	Porcentaje
Beneficiario	9	8	21	38	52%
Ciudadano	5	6	7	18	25%

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

Entidad	2	6	4	12	16%
Autoridad	2	1	2	5	7%
Total general	18	21	34	73	100%

Oportunidad en la respuesta.

Durante el segundo trimestre del 2025 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
Abril	18	5
Mayo	21	7
Junio	34	3
Total general	72	5

5.2. QUEJA.

Durante el segundo trimestre del 2025 la Corporación no recibió quejas.

5.3. RECLAMO.

Durante el segundo trimestre del 2025 la Corporación no recibió reclamos.

5.4. SUGERENCIA.

Durante el segundo trimestre del 2025 la Corporación no recibió sugerencias.

5.5. DENUNCIA

Durante el segundo trimestre del 2025 la Corporación recibió una denuncia.

Número radicado	Fecha	Tipo de solicitud	Tiempo cumplimiento Ley	Fecha de respuesta cumplimiento de Ley	Estado
120250136	7/05/2025	Denuncia	5	14/05/2025	Resuelta

5.6. TUTELA

Durante el segundo trimestre del 2025 la Corporación recibió cinco (5) tutelas.

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

N°	Número radicado	Fecha	Tipo de solicitud	Tiempo cumplimiento Ley	Fecha de respuesta cumplimiento de Ley	Estado
1	120250137	7/05/2025	Tutelas y Demandas	2	9/05/2025	Resuelta
2	120250145	12/05/2025	Tutelas y Demandas	2	14/05/2025	Resuelta
3	120250152	19/05/2025	Tutelas y Demandas	2	21/05/2025	Resuelta
4	120250166	9/06/2025	Tutelas y Demandas	2	11/06/2025	Resuelta
1	120250183	18/06/2025	Tutelas y Demandas	1	19/06/2025	Resuelta

5.7. FELICITACIÓN

En el segundo trimestre del 2025 la Corporación recibió 8 felicitaciones enviadas por beneficiarios y fueron recibidas por medio del correo electrónico.

Canal de Atención	Tipo de Usuario	Total
Correo Electrónico	Beneficiario	8

5.8. Petición De Interés Particular Por Correo Electrónico.

Por medio del correo electrónico institucional contacto@corporaciongilbertocheverri.gov.co se recibieron, gestionaron y respondieron 78 peticiones de interés particular, las cuales no requieren trámite de radicación, dado que son solicitudes de respuesta inmediata.

Se responde a las solicitudes en un plazo promedio de 10 días hábiles.

El tipo de categoría con mayor consulta fue actividades de acompañamiento con un total de 14, seguido de actualización de datos con 8 y el de menor consulta fue trámites y solicitudes con 1.

Categoría	Mes de Recepción			Total general
	Abril	Mayo	Junio	
Actividades de acompañamiento	0	11	3	14
Actualización de datos y plataforma	6	0	2	8
Condonación crédito	1	1	1	3
Felicitación	1	2	5	8
Inscripción y convocatorias	4	6	3	13
Otras	1	0	0	1
Renovación	4	7	3	14
Servicio social	1	1	0	2
Sostenimiento	10	3	1	14
Trámites y solicitudes	0	1	0	1
Total general	28	32	18	78

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

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.

Durante el segundo trimestre de 2025, se recibieron y respondieron de manera inmediata un total de 737 consultas.

Categoría	Mes de Recepción			Total general
	Abril	Mayo	Junio	
Inscripción y convocatorias	33	103	215	351
Renovación	17	41	47	105
Sostenimiento	24	17	20	61
Otras	13	20	20	53
Actividades de acompañamiento	6	23	15	44
Matricula	7	17	20	44
Servicio Social	11	18	5	34
Tramites y solicitudes	13	2	2	17
Legalización	0	1	11	12
Actualización de datos y plataforma	3	2	3	8
Condonación crédito	1	3	1	5
Pago crédito	1	0	2	3
Total general	129	247	361	737

5.10. Tipo de solicitante.

El usuario con mayor participación en la atención es el beneficiario, con un total de 377 solicitudes, seguido por el ciudadano, con 360 solicitudes. Estas consultas están relacionadas con diversos trámites, como inscripción a convocatorias, renovación, pago de beneficios, entre otros.

Tipo de Solicitante	Mes de Recepción			Total general
	Abril	Mayo	Junio	
Beneficiario	79	141	157	377

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

Ciudadano	50	106	204	360
Total general	129	247	361	737

5.11. Canal de atención.

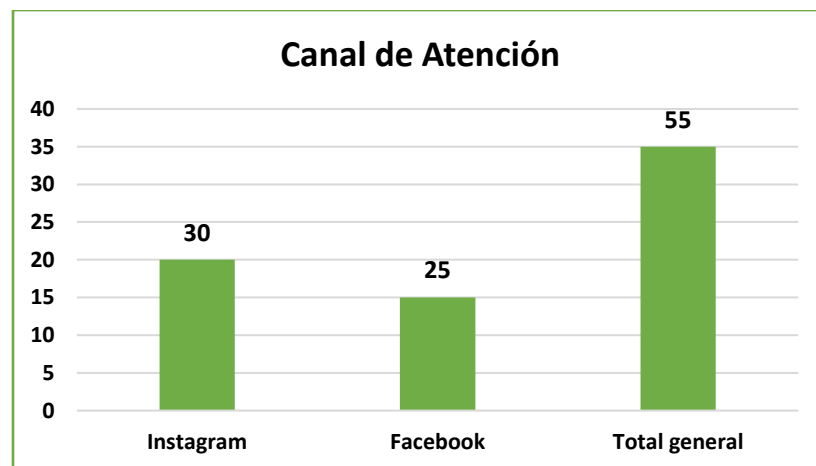
El canal más utilizado por los beneficiarios y ciudadanos para establecer comunicación de atención inmediata con la Corporación es el Live Chat (WhatsApp-Chat en línea) con un total de 617, seguido del teléfono con un total de 108; y se evidencia que, los canales menos frecuentados son el punto de atención al ciudadano (presencial) con un total de 10 y la atención virtual – Teams con 2.

Canal de Atención	Mes de Recepción			Total general
	Abril	Mayo	Junio	
Live Chat	98	196	323	617
Teléfono	25	47	36	108
Presencial	6	3	1	10
Sistema de atención por turnos - Teams	0	1	1	2
Total general	129	247	361	737

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 30 y Facebook con un total de 25.

De las 55 solicitudes recibidas y contestadas por las redes sociales, los componentes más consultados por los usuarios fue inscripción y convocatorias, actividades de acompañamiento y pago beneficios.



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

Categoría	Mes de Recepción			Total General
	Abril	Mayo	Junio	
Inscripción y convocatorias	2	11	16	29
Actividades de acompañamiento	0	3	2	5
Matricula	1	1	3	5
Otras	0	4	1	5
Renovación	0	1	4	5
Semestre Cero	1	0	1	2
Sostenimiento	2	0	0	2
Eventos	0	1	0	1
Servicio Social	1	0	0	1
Total general	7	21	27	55

6. Atención por teléfono.

Durante el segundo trimestre de 2025, la Corporación recibió un total de 1.118 llamadas, de las cuales 1.107 fueron atendidas y 11 no fueron contestadas.

Las llamadas no contestadas se deben a las siguientes situaciones:

- El equipo de Atención al Ciudadano se encontraba participando en actividades corporativas o externas, como jornadas Dialoguemos, reuniones institucionales o desplazamientos fuera de la Corporación
- El equipo estaba realizando llamadas salientes a los beneficiarios, lo cual impedía recibir nuevas llamadas simultáneamente.
- La línea telefónica se encontraba ocupada atendiendo otra llamada en curso.

Mes/Estado de llamadas	Contestada	No Contestada	Total general
Abril	276	4	280
Mayo	410	3	413
Junio	421	4	425
Total general	1.107	11	1.118

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

7. Conclusiones

- ✓ Se están realizando campañas activas para informar a los usuarios sobre los diferentes canales de atención disponibles.
- ✓ Periódicamente se envía una encuesta a los usuarios atendidos, para medir la satisfacción y hacer ajustes en el servicio según los resultados obtenidos.
- ✓ Se implementó un sistema de alertas semanales a los colaboradores encargados de responder PQRSDF, Esto busca evitar respuestas extemporáneas, garantizando cumplimiento de los plazos establecidos por la ley.
- ✓ La entidad está enfocada en mejorar continuamente sus procesos de atención al ciudadano, esto incluye tanto la gestión interna como la eficacia en los canales de comunicación.
- ✓ En relación con la convocatoria de Becas Jóvenes pa' Lante, en el informe se clasifica en la atención inmediata (por Live chat, teléfono, presencial, y Atención virtual – Teams) y durante el período del 19 al 30 de junio, se gestionaron un total de 134 solicitudes.