



Estrategia

Servicio al ciudadano

Versión 2026



Fundación **epm**



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	OBJETIVO GENERAL.....	2
3.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	2
4.	ALCANCE.....	2
5.	MARCO NORMATIVO.....	3
6.	CANALES DE ATENCIÓN.....	3
7.	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.....	5
8.	CRONOGRAMA Y SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	6

1. INTRODUCCIÓN.

La implementación de la estrategia de servicio al ciudadano en la Corporación Gilberto Echeverri Mejía constituye un componente esencial para fortalecer la relación con la comunidad, promoviendo la transparencia, eficiencia y participación ciudadana.

Esta promueve el reconocimiento de los derechos de los ciudadanos y facilita el acceso permanente a la información de acuerdo con las características de la entidad; además, busca dar a conocer a los ciudadanos las formas de participar e intervenir y los mecanismos de atención que dispone la Corporación Gilberto Echeverri Mejía para atender sus requerimientos.

Está articulada con las acciones que hacen parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano e integrada por las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014).

2. OBJETIVO GENERAL.

Definir los lineamientos generales que permitan garantizar el cumplimiento efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con la Corporación.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Elevar los estándares de atención al ciudadano, asegurando la prestación de servicios eficientes, oportunos y personalizados.

Garantizar la transparencia en la gestión administrativa y facilitar el acceso a la información, fortaleciendo la confianza entre la Corporación y la ciudadanía.

Impulsar la capacitación del personal de atención al ciudadano, para garantizar que todos estén alineados con los principios del servicio al ciudadano.

Aumentar la calidad de la experiencia del ciudadano en todas las interacciones con la Corporación, garantizando un trato respetuoso y eficiente.

4. ALCANCE.

La estrategia se aplica a los procesos institucionales, funcionarios y contratistas de la entidad, para asegurar que la implementación sea integral y tenga un impacto significativo en la mejora de la prestación del servicio a través de los canales de atención institucionales.

5. MARCO NORMATIVO.

La Estrategia de Servicio al Ciudadano está definida desde el siguiente marco normativo y demás normas relacionadas:

- Constitución Política de Colombia. Artículos 2, 13, 23, 47, 54, 123, 209, 270, 365.
- Ley 850 del 18 noviembre de 2003. “Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”.
- Decreto 2623 del 13 de julio de 2009. “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.
- Ley 1581 de 2012. “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.”
- Ley 1712 de 2014. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 1755 de 2015. “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 1499 de 2018. “Por medio del cual se implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG”.

6. CANALES DE ATENCIÓN.

La Corporación Gilberto Echeverri Mejía presentan los canales de atención dispuestos para que toda persona pueda interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones.

El horario de atención por todos los canales es de lunes a jueves 7:30 a. m. a 12:00 m. / 1:00 p. m. a 5:00 p. m. y viernes de 7:30 a. m. a 12:00 m / 12:30 p. m. a 4:00 p. m.

6.1. Atención Presencial.

La ciudadanía puede acceder, de manera presencial, a los servicios y trámites de la entidad; el punto de Atención al Ciudadano y la Ventanilla de Radicación están ubicados en la Carrera 52 N°43 – 31, oficinas 204 y 205, (antigua estación del Ferrocarril de Antioquia, sector alpujarra).

6.2. Líneas Telefónicas.

A través de este canal los ciudadanos pueden resolver sus inquietudes de forma ágil, permanente y con lenguaje claro.

- Desde Antioquia: 604 540 90 40
- WhatsApp: +57 300 913 11 15
- Línea gratuita Nacional: 01 8000 413522
- Línea Anticorrupción: 604 540 90 40 EXT. 103

6.3. Correo Electrónico.

Este canal les permite a los usuarios solicitar información sobre los trámites y servicios de la entidad a través de comunicaciones escritas medio de los correos electrónicos institucionales:

- **General:** contacto@corporaciongilbertocheverri.gov.co
- **Denuncias** por actos de corrupción: denuncias@corporaciongilbertocheverri.gov.co
- **Notificaciones judiciales:** notificacionesjudiciales@corporaciongilbertocheverri.gov.co este correo es exclusivo para este fin, atendiendo las disposiciones de la ley 1437 de 2011

6.4. Formulario PQRSDF

Este canal está dispuesto para que los ciudadanos puedan interponer de manera virtual las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones a través de la página web institucional:

<https://www.corporaciongilbertocheverri.gov.co/atencion-ciudadano/pqrs/>

Además, la entidad cuenta con un enlace para hacerle seguimiento a las PQRSDF:

<https://mentes.corporaciongilbertocheverri.gov.co/pqrsconsulta>

6.5. Atención virtual

A través de este canal los ciudadanos pueden agendar una cita virtual que será atendida por medio de **Teams** para tener asesoría personalizada sobre los trámites y servicio de la entidad.

Bookings: - Outlook (office365.com)

6.6. Chat en línea.

Por medio de este canal los ciudadanos tienen atención en línea con respuesta inmediata. El chat se encuentra en la página web institucional

www.corporaciongilbertocheverri.gov.co

6.7. Redes Sociales.

Los usuarios y ciudadano pueden interactuar y consultar información a través de las redes sociales administradas por la entidad. La atención por este canal es inmediata.

- **Facebook:** [Corporaciongilbertocheverrimedellin](https://www.facebook.com/Corporaciongilbertocheverrimedellin)
- **Instagram:** [Corpogilbertoem](https://www.instagram.com/Corpogilbertoem)
- **X:** [Corpogilbertoem](https://twitter.com/Corpogilbertoem)

7. MEDICIÓN DEL SERVICIO - ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.

Con el ánimo de mejorar continuamente, la Corporación Gilberto Echeverri Mejía implementa una encuesta de satisfacción permanente que tiene como fin conocer la percepción de los usuarios que son atendidos a través de los diferentes canales y así identificar los motivos de satisfacción e insatisfacción frente a la atención recibida.

La encuesta de satisfacción es una herramienta esencial para mantener una retroalimentación constante y orientar la toma de decisiones. Integrarla adecuadamente en la estrategia asegura que la organización esté siempre enfocada en mejorar y adaptarse a las necesidades cambiantes de los ciudadanos.

La encuesta es realizada a usuarios y ciudadanos que se contactan con la entidad a través de los diferentes canales de atención.

[Encuesta de satisfacción Corporación Gilberto Echeverri Mejía 2026](#)

8. CRONOGRAMA Y SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO.

ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO									
PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA									
Categoría	Subcomponente	Acción	Producto Final	Producto cuatrimestre 1	Producto cuatrimestre 2	Producto cuatrimestre 3	Fechas para cargue de evidencias	Fecha para observaciones de la OAPII	Responsable
Gestión de riesgo	Canales de Denuncia	Revisar necesidad de actualizar y socializar los protocolos institucionales para los canales de denuncia -Protocolos -Canales de atención Demás procedimientos relacionados.	Procedimientos y protocolos revisados, actualizados y socializados Evidencias de la socialización	Soporte informe PQRSD e informe encuestas de satisfacción	Soporte informe PQRSD e informe encuestas de satisfacción	Soporte informe PQRSD e informe encuestas de satisfacción	Máximo 10 días siguientes al cierre del primer cuatrimestre, máximo 10 días siguientes al cierre del segundo cuatrimestre. Tercera semana de diciembre para reporte del tercer cuatrimestre	Máximo 15 días siguientes al cierre del primer cuatrimestre, máximo 15 días siguientes al cierre del segundo cuatrimestre. Cuarta semana de diciembre para las observaciones del tercer cuatrimestre	Técnico Operativo en Atención a la Ciudadanía
		Monitorear los protocolos institucionales para los canales de denuncia de la Entidad y realizar seguimiento al avance y acciones de mejora continua de ser necesario.	Reporte de seguimiento a la implementación de los protocolos institucionales para los canales de denuncia de la Entidad.	No aplica	No aplica	Soporte informe PQRSD e informe encuestas de satisfacción	Máximo 10 días siguientes al cierre del primer cuatrimestre, máximo 10 días siguientes al cierre del segundo cuatrimestre. Tercera semana de diciembre para reporte del tercer cuatrimestre	Máximo 15 días siguientes al cierre del primer cuatrimestre, máximo 15 días siguientes al cierre del segundo cuatrimestre. Cuarta semana de diciembre para las observaciones del tercer cuatrimestre	Técnico Operativo en Atención a la Ciudadanía

Legalidad y estado abierto	Acceso a la información pública y transparencia	Actualizar, solicitar la publicación periódica de la información mínima obligatoria para el Botón (canal) de Transparencia y Acceso a la Información Pública y registrar los seguimientos trimestrales, según lo dispuesto por la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015, Resolución 1519 de 2020, la matriz ITA de Procuraduría y el esquema de publicación de la Corporación	Contenidos del Botón de transparencia actualizados Registro de las actualizaciones, conforme al esquema de publicación	Matriz de esquema de publicación diligenciada	matriz de esquema de publicación diligenciada	matriz de esquema de publicación diligenciada	Máximo 10 días siguientes al cierre del primer cuatrimestre, máximo 10 días siguientes al cierre del segundo cuatrimestre. Tercera semana de diciembre para reporte del tercer cuatrimestre	Máximo 15 días siguientes al cierre del primer cuatrimestre, máximo 15 días siguientes al cierre del segundo cuatrimestre. Cuarta semana de diciembre para las observaciones del tercer cuatrimestre	Todos los responsables de área o de cada proceso y este bajo control del profesional universitario de comunicaciones y relaciones corporativas.
		Publicar en el menú de atención al ciudadano el informe trimestral de PQRSD, incluyendo una sección de recomendaciones a los procesos	Tres informes trimestrales finales	Informe de PQRSD 4to trimestre 2025 y 1er trimestre 2026	Informe de PQRSD 2do trimestre 2026	Informe de PQRSD 3er trimestre 2026	Máximo 10 días siguientes al cierre del primer cuatrimestre, máximo 10 días siguientes al cierre del segundo cuatrimestre. Tercera semana de diciembre para reporte del tercer cuatrimestre	Máximo 15 días siguientes al cierre del primer cuatrimestre, máximo 15 días siguientes al cierre del segundo cuatrimestre. Cuarta semana de diciembre para las observaciones del tercer cuatrimestre	Técnico operativo en Atención al ciudadano
		Implementar componentes de: Simplificación, de comunicación y difusión para fortalecer la implementación del Lenguaje Claro de cara al botón de atención al ciudadano	Informe de implementación	Informe primer cuatrimestre	Informe segundo cuatrimestre	Informe tercer cuatrimestre	Máximo 10 días siguientes al cierre del primer cuatrimestre, máximo 10 días siguientes al cierre del segundo cuatrimestre. Tercera semana de diciembre para	Máximo 15 días siguientes al cierre del primer cuatrimestre, máximo 15 días siguientes al cierre del segundo cuatrimestre. Cuarta semana de diciembre para las observaciones del tercer cuatrimestre	Profesional universitario de comunicaciones y relaciones corporativas y técnico operativo en atención al ciudadano

		de la página web, incluido el desarrollo de capacitación para fortalecer la implementación del Lenguaje Claro.					reporte del tercer cuatrimestre		
Iniciativas adicionales	Trámites y servicios	Formular una Estrategia de Servicio Integral 2026 y realizar el respectivo diseño para su implementación	Documento de formulación de la estrategia de servicio integral. Informe de diseño para la implementación	No aplica	Formular estrategia de servicio integral 2026	Informe de la estrategia y diseño de la implementación de la misma	Máximo 4 días siguientes al cierre del primer cuatrimestre, máximo 4 días siguientes al cierre del segundo cuatrimestre. Segunda semana de diciembre para reporte del tercer cuatrimestre	Máximo 7 días siguientes al cierre del primer cuatrimestre, máximo 7 días siguientes al cierre del segundo cuatrimestre. Cuarta semana de diciembre para las observaciones del tercer cuatrimestre	Equipo Fortalecimiento Organizacional Técnico Operativo en Atención al ciudadano

Las actividades propuestas están articuladas con el Programa de Transparencia y Ética en el Sector Público.

