



Modelo de

Atención y Servicio al Ciudadano

Versión 3 -2025



Fundación **epm**



PRESENTACIÓN

La Corporación Gilberto Echeverri Mejía concibe la integridad operativa, reconocimiento de la diversidad, compromiso proactivo, eficiencia responsable y equidad institucional, como principios corporativos que rigen su actuar y en tal sentido conceptualiza su Modelo de Atención y Servicio al Ciudadano, como un mecanismo para materializar su quehacer, convirtiendo a la ciudadanía en el eje del proceso de atención.

El presente modelo de Atención y Servicio al Ciudadano, en cumplimiento del mandato legal establecido desde el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia, que pone a las diferentes entidades de la Administración Pública a disposición de la Ciudadanía establece orientaciones generales para gestionar cada uno de los canales de atención: ventanilla única, teléfono, correo electrónico y el chat del sitio web, entregando los lineamientos para la atención de las PQRS; respaldado también por la normatividad que busca garantizar una relación efectiva entre las entidades públicas y los ciudadanos. Bajo el marco legal de la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1712 de 2014, se consolida un compromiso claro de transparencia, eficiencia y atención ciudadana. Este Modelo se enfoca en asegurar que los servicios y procesos institucionales se desarrollen con altos estándares de calidad, participación ciudadana y acceso a la información pública. En este contexto, se busca fortalecer la confianza de los ciudadanos en la Corporación, promoviendo una gestión orientada a satisfacer sus necesidades y expectativas, contribuyendo así al desarrollo integral y al ejercicio pleno de los derechos de la ciudadanía.

El Modelo Interno de Atención y Servicio al Ciudadano se articula con el Modelo Integral de Planeación y Gestión -MIPG establecido en el Decreto 1499 de 2017. Este modelo, fundamentado en la eficiencia administrativa y la mejora continua, ofrece un marco sólido para orientar las acciones hacia la excelencia en la prestación de servicios de cara a la ciudadanía. Al incorporar principios de participación ciudadana, y enfoque en resultados se convierte en un eje transversal en todas las etapas de la planeación y gestión institucional. La atención centrada en el ciudadano, la medición de la satisfacción, la retroalimentación y la adaptación constante a las necesidades de la comunidad se convierten en pilares fundamentales para el diseño e implementación de estrategias que consoliden una gestión pública efectiva y alineada con las expectativas y requerimientos de la entidad.

CONTENIDO

1.	OBJETIVO.	2
2.	ALCANCE.	2
3.	MARCO NORMATIVO.	2
4.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.	3
5.	PRINCIPIOS.	4
6.	MOMENTOS DE INTERACCIÓN.	4
7.	PROTOCOLO DE SERVICIO Y CANALES DE ATENCIÓN.	7
8.	MEDICIÓN DEL SERVICIOS.	11

1. OBJETIVO.

Establecer unos lineamientos y protocolos de atención que permitan mejorar la experiencia del usuario para el acceso a la información pública y los trámites institucionales, a través del fortalecimiento de los momentos de interacción y los canales de atención dispuestos por la Corporación Gilberto Echeverri Mejía.

2. ALCANCE.

Este Modelo es aplicable a todos los procesos institucionales, funcionarios y contratistas de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía.

3. MARCO NORMATIVO.

El Modelo de Atención y Servicio al Ciudadano está definido 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”.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Ciudadano: es una persona natural con derechos y deberes.

Beneficiario: persona natural adjudicataria de los Programas o Fondos administrados por la Corporación Gilberto Echeverri Mejía.

Tutor: es una persona mayor de edad responsable de acompañar los procesos formativos de los beneficiarios.

Atención al ciudadano: es la atención que brinda la entidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y felicitaciones presentadas a través de los canales de atención dispuestos por la Corporación Gilberto Echeverri Mejía.

Canales de atención: son los medios de contacto entre el ciudadano y la entidad, dispuestos para dar una atención de manera adecuada y en los tiempos establecidos por ley.

Petición: a continuación, se relacionan los tipos de petición.

De interés general	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para reclamar la resolución de una PQRSD presentada, que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.
De interés particular	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para reclamar la resolución de una PQRSD presentada, que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.
De información	El derecho a la información es la facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información , sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la Corporación y sus distintas dependencias.
De consulta	Son las peticiones formuladas ante la Corporación con el fin de que esta exprese su opinión, su concepto, o dictamen sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia.

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.

5. PRINCIPIOS.

El Modelo de Atención y Servicio al Ciudadano de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía se rige bajo los siguientes principios corporativos.

- **Integridad operativa:** Guiamos nuestras acciones con integridad y coherencia, asegurando que cada acción refleje nuestros más altos estándares éticos.
- **Reconocimiento de la diversidad:** Celebramos y fomentamos un ambiente diverso e inclusivo, reconociendo que la variedad de perspectivas y experiencias fortalece nuestra capacidad para enfrentar desafíos y aprovechar oportunidades.
- **Compromiso proactivo.** Nos comprometemos proactivamente con nuestras responsabilidades, anticipando y abordando desafíos con iniciativa y perseverancia para contribuir al crecimiento sostenido de la organización.
- **Eficiencia responsable:** Realizamos nuestras tareas con diligencia y eficiencia, buscando constantemente mejorar procesos y alcanzar estándares de calidad que superen las expectativas, de manera responsable y sostenible.
- **Equidad institucional:** Promovemos la equidad y la justicia en todas nuestras decisiones, tratando a todos de manera imparcial y asegurándonos de que las oportunidades y recompensas sean distribuidas equitativamente a lo largo de la organización.

6. MOMENTOS DE INTERACCIÓN.

En atención a la actualización de los lineamientos del Modelo de Atención y Servicio al Ciudadano, articulado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, se determinaron los siguientes momentos de interacción, las políticas a las que responden y las líneas de defensa estratégicas.

MOMENTOS DE INTERACCIÓN	POLÍTICAS MIPG	RESPONSABLES	RECURSOS DISPONIBLES AL CIUDADANO
1. Acceso a la información pública	Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública	<p>Línea Estratégica.</p> <ul style="list-style-type: none"> Comité Institucional de Gestión y Desempeño: aprueba el Modelo de Atención y Servicio al Ciudadano y realiza el seguimiento a la ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, componente 4 "Servicio al ciudadano". <p>línea 1</p> <ul style="list-style-type: none"> Líderes de Procesos: suministran la información a publicar de cara a la ciudadanía. Líder de Proceso Gestión Documental: consolida la información según los requerimientos del índice Transparencia Activa- ITA. Líder de Proceso Gestión de Comunicaciones: publica la información suministrada. Líder de Proceso Servicio al Ciudadano: hace el seguimiento en la atención inmediata de usuarios. Líder de Proceso Gestión TIC: da soporte a las herramientas tecnológicas y servicios web. <p>Línea 2</p> <ul style="list-style-type: none"> Subdirección Administrativa: valida cumplimiento información publicada acorde a requerimientos índice Transparencia Activa. <p>Línea 3</p> <ul style="list-style-type: none"> Control Interno: hace seguimiento y evaluación al índice de Transparencia Activa- ITA 	<p>Enlace Transparencia e información pública institucional: https://www.corporaciongilbertocheverri.gov.co/transparencia-acceso-a-la-informacion/</p>
	Política de Gobierno Digital	<ul style="list-style-type: none"> Gestión TIC: da soporte a las herramientas tecnológicas y servicios web. 	
2. Acceso a trámites o servicios	Política de Racionalización de Trámites	<p>Línea Estratégica.</p> <ul style="list-style-type: none"> Comité Institucional de Gestión y Desempeño: realiza seguimiento a los informes periódicos de PQRSDf presentados por el líder de Atención al Ciudadano. <p>línea 1</p> <ul style="list-style-type: none"> Líderes de Procesos: tramitan y dan respuesta oportuna a las PQRSD recibidas. líder de Proceso Servicio al Ciudadano: atiende de manera inmediata a los usuarios, hace seguimiento a las solicitudes y consulta de información. Profesional oficial del SUIT: reporta y actualiza información en el Sistema único de Información de Trámites - SUIT. <p>Línea 2</p> <ul style="list-style-type: none"> Subdirección Administrativa: apoya al líder de Atención a la ciudadanía en el seguimiento oportuno a la atención de las PQRSDf 	<p>Enlace trámites institucionales: https://www.corporaciongilbertocheverri.gov.co/sede-electronica/</p>

MOMENTOS DE INTERACCIÓN	POLÍTICAS MIPG	RESPONSABLES	RECURSOS DISPONIBLES AL CIUDADANO
		<p>Línea 3</p> <ul style="list-style-type: none"> Control Interno: hace seguimiento y evaluación al SUIIT 	
3. Control social	<p>Política Servicio al Ciudadano</p> <p>Política de Rendición de Cuentas</p>	<p>Línea Estratégica</p> <ul style="list-style-type: none"> Comité Institucional de Gestión y Desempeño: Realiza seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, componente 3 "Rendición de cuentas". <p>Línea 1</p> <ul style="list-style-type: none"> Líderes de Procesos: reportan oportunamente la información para rendir cuentas. líder de Proceso Servicio al Ciudadano: presenta oportunamente de informes periódicos de PQRS, y liderar las acciones enmarcadas al cumplimiento de la política de servicio al ciudadano. <p>Línea 2</p> <ul style="list-style-type: none"> Subdirección Administrativa: consolida el cumplimiento de las actividades del componente 3 y 4 del Plan Anticorrupción. <p>Línea 3</p> <ul style="list-style-type: none"> Control Interno: hace seguimiento y evaluación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, componente 3 "Rendición de cuentas", y componente 4 "Servicios al ciudadano". 	<p>Enlace servicio al ciudadano: https://www.corporaciongilbertocheverri.gov.co/atencion-ciudadano/</p> <p>Enlace rendición de cuentas: https://www.corporaciongilbertocheverri.gov.co/rendicion-cuentas/</p>
4. Participación y colaboración Ciudadana	Política de Participación Ciudadana en la Gestión pública	<p>Línea Estratégica</p> <ul style="list-style-type: none"> Comité Institucional de Gestión y Desempeño: hace seguimiento a las acciones de participación ciudadana <p>Línea 1</p> <ul style="list-style-type: none"> líder de Proceso Gestión de Comunicaciones: propicia espacios de colaboración y participación ciudadana. <p>Línea 2</p> <ul style="list-style-type: none"> Subdirección Administrativa: apoya la implementación de acciones de mejora a partir de las propuestas desarrolladas en los ejercicios de diálogo de la rendición de cuentas y otras estrategias de participación ciudadana <p>Línea 3</p> <ul style="list-style-type: none"> Control Interno: hace seguimiento y evaluación de cumplimiento al contenido publicado en el menú PARTICIPA de la página web institucional acorde al índice de Transparencia Activa. 	<p>Enlace Participación ciudadana: https://www.corporaciongilbertocheverri.gov.co/participacion-ciudadana/</p>

7. PROTOCOLO DE SERVICIO Y CANALES DE ATENCIÓN.

7.1. Ciclo del servicio y momentos de verdad.

El ciclo del servicio es el proceso que ejecuta el ciudadano durante el acercamiento a la entidad a través de los diferentes canales de atención; mientras que el momento de verdad es la experiencia del usuario durante el contacto, lo que finalmente desencadena en el nivel de satisfacción con el proceso de atención, centrándose de esta manera en el servicio y no propiamente en la respuesta deseada.

El ciclo del servicio en la Corporación es transversal a los canales de atención que dispone la entidad: teléfono, ventanilla única presencial, redes sociales, correo electrónico, formulario web de PQRSDF y chat del sitio web, definido así:



A continuación, se detallan los comportamientos claves aplicables en los diferentes canales de atención cuando se esté en contacto con los ciudadanos.

Comportamientos claves.

- **Sonreír:** genera reciprocidad con el público y mejora la actitud de servicio.
- **Ser amable:** tener un trato respetuoso y amable con el otro, facilita comprender las necesidades de las demás personas y brindar una mejor atención.
- **Tener celeridad:** comprender el sentido de urgencia de las demás personas permite que los procesos y los trámites sean más ágiles.
- **Ser eficiente:** cuando se dan las respuestas apropiadas en los tiempos adecuados, se genera eficiencia evitando reprocesos, quejas y malestar entre las personas atendidas.
- **Generar confianza:** a través de la actitud de servicio y la disposición corporal se genera confianza, facilitando que las personas sean claras, abiertas y puedan realizar sus trámites y consultas con tranquilidad; por lo cual se recomienda, mantener una postura erguida y con capacidad de escucha.

- **Cuidar el lenguaje:** sea claro con la información, hable despacio, utilice palabras apropiadas con las personas, evite utilizar adjetivos calificativos.

El procedimiento interno para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), está determinado por los términos dispuestos en la Ley 1755 de 2015, donde se establecen los tiempos de respuesta para las peticiones tal y 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

En consecuencia, la Corporación ha dispuesto el Formulario de PQRSDF a través del sitio web de la entidad: <https://mentes.corporaciongilbertocheverri.gov.co/pqrs>

En cuanto la entidad reciba las PQRSDF, esta será radicada y posteriormente redireccionada internamente a las dependencias responsables para darle respuesta en los tiempos establecidos por ley; finalmente cuando se le dé respuesta al ciudadano se le debe informar el número de radicado.

Es de anotar que los ciudadanos podrán interponer una PQRSDF por cualquier canal de atención habilitado y el equipo interno de atención a la ciudadanía debe hacer las veces de soporte para interponerla a través del formulario digital de manera asistida, sin redireccionar o negar al ciudadano esta opción.

7.2. Protocolo de servicio canales de atención: “Ventanilla hacia afuera”.

La Corporación Gilberto Echeverri Mejía establece la estrategia de ventanilla hacia afuera, basada en los 3 pilares que se relacionan a continuación:

- Mejora en la capacidad de la Administración Pública para ofrecer sus servicios a través de distintos canales, incluyendo aquellos basados en el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, y el desarrollo de estrategias que potencialicen las sinergias entre las entidades públicas del orden nacional y territorial.
- Desarrollo de capacidades técnicas, financieras y humanas para cumplir las expectativas de los ciudadanos en materia de servicio y calidad.
- Generación de información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderán requerimientos o se gestionarán los trámites.

Por consiguiente, se establece los siguientes lineamientos para los canales de atención: ventanilla presencial, teléfono, correo electrónico y chat virtual.

Ventanilla presencial.

Es el canal de atención que permite un contacto directo con el público objetivo de la Corporación y se convierte en la carta de presentación de la entidad. Se encuentra ubicada en la carrera 52 N.º 43 – 31, oficinas 204 y 205 (antigua estación del ferrocarril de Antioquia, sector Alpujarra).

Recomendaciones para el personal de atención a la ciudadanía.

1. Mantenga el puesto de trabajo limpio.
2. Mantenga una buena presentación personal.
3. Mantenga un tono de voz adecuado, no grite, si necesita dirigirse a otro compañero evite llamarlo en voz alta, póngase de pie y diríjase a donde requiere.
4. Evite dejar esperando al usuario por tiempos prolongados.
5. Cumpla el horario de apertura y cierre del punto de atención.
6. Tenga visible el carné que lo identifica como integrante de la Corporación.
7. Tenga abierto el Formulario de atención “Mentes” para realizar el registro de la atención.
8. Al finalizar atención, recuerde invitar al ciudadano a diligenciar la encuesta de satisfacción que se le envía a través del correo electrónico.

Teléfono.

Es un canal que sirve como medio de consulta para los ciudadanos; en la Corporación contamos con las líneas: +57 604 540 90 40; +57 300 913 11 15; 01 8000 413522, y la línea anticorrupción +57 604 540 90 40 EXT. 103.

Recomendaciones para el personal de atención a la ciudadanía.

1. No consuma alimentos durante la atención telefónica.
2. Conteste a la mayor brevedad posible.
3. Cuando conteste, salude dando la bienvenida a la entidad.
4. Mantenga un tono de voz adecuado, no grite ni hable en voz muy baja.
5. Tenga abierto el Formulario de atención “Mentes” para realizar el registro de la atención.
6. Tenga a la mano el listado de extensiones en caso de que requiera transferir la llamada.
7. Al finalizar atención, recuerde invitar al ciudadano a diligenciar la encuesta de satisfacción que se le envía a través del correo electrónico.

Correo electrónico Institucional.

Es un canal electrónico de obligatoria respuesta, valido para interponer PQRSDf.

+ (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**

Recomendaciones para el personal de atención a la ciudadanía.

1. No exceda más de 5 días para dar respuesta vía correo electrónico.
2. Cuide la ortografía y la redacción.
3. No utilice mayúscula sostenida para dar respuesta a un correo.
4. Salude y despídase de manera cordial en cada comunicación.
5. Tenga abierto el Formulario de atención “Mentes” para realizar el registro de la atención.
6. Al finalizar atención, recuerde invitar al ciudadano a diligenciar la encuesta de satisfacción que se le envía a través del correo electrónico.

Chat virtual.

Es un canal electrónico de obligatoria respuesta, facilita la interacción y la conversación fluida.

Recomendaciones para el personal de atención a la ciudadanía.

1. Si aparece conectado, dé respuesta inmediata al ciudadano.
2. Si no va a estar en su puesto de trabajo, recuerde activar el estado de “Fuera de línea”.
3. Cuide la ortografía y la redacción.
4. No utilice mayúscula sostenida para chatear.
5. Evite chatear en su celular de forma simultánea para evitar confusiones de información.
6. Tenga abierto el Formulario de atención “Mentes” para realizar el registro de la atención.
7. Al finalizar atención, recuerde invitar al ciudadano a diligenciar la encuesta de satisfacción enviándole el enlace digital.

7.3. Generalidades de la actitud de servicio.

A continuación, se presentan las recomendaciones generales para adoptar una actitud de servicio adecuada durante situaciones cotidianas:

1. ¿Qué hacer ante ciudadanos señantes?

El personal de Atención al Ciudadano de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía se certificó en nivel 1 del Curso de Lengua de Señas colombianas. La certificación busca brindar una atención básica que dé respuesta a las necesidades de información de esta población. En caso de ser necesario, la persona será remitida a la Gobernación de Antioquia para continuar con la atención.

2. ¿Qué hacer cuando una persona está alterada o enojada?

- No le pida que se calme, esto empeorará la situación, pues la persona creerá que es incomprendido.
- Escúchelo atentamente, preste toda su actitud en reconocer cuál es la situación que ha detonado su alteración para encontrar una solución.
- No interrumpa la conversación, solo escuche a la persona.

- Tenga celeridad con la solicitud y en caso de que no sea procedente, reúna todos los argumentos para dar una respuesta soportada con evidencias.
- No se altere, ni tenga manifestaciones físicas que afecten su estado de ánimo y su capacidad de reaccionar.

3. ¿Qué hacer cuando una persona es grosera y agresiva?

- No se involucre con la emocionalidad de la persona, no le pida que se calme.
- Mantenga el hilo conductor de la conversación y entréguele argumentos al ciudadano para que entienda porqué hay demoras o retrasos en el servicio.
- Brinde un trato amable y cordial.

8. MEDICIÓN DEL SERVICIOS.

Para la Corporación Gilberto Echeverri Mejía, es importante evaluar el proceso interno de servicio al ciudadano, con el fin de medir el nivel de satisfacción de los usuarios y los indicadores establecidos por la Corporación para medir el proceso Interno de Servicio al Ciudadano son los siguientes:

INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR
1	Oportunidad en la entrega de trámites
2	Percepción de satisfacción
3	Porcentaje de PQRDF atendidas con oportunidad

La medición de las percepciones y expectativas que tienen los ciudadanos frente a los servicios prestados por la entidad, debe ser un ejercicio constante. Conocerlas, a través de la retroalimentación, es lo que permite identificar oportunidades de mejora para garantizar una atención de calidad que responda a sus necesidades.

Desde la Corporación Gilberto Echeverri Mejía se dispone de mecanismos para la aplicación de estas mediciones, a través de la utilización de herramientas como:

- Buzones de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones
- Encuestas de satisfacción frente al desarrollo de trámites y servicios
- Espacios de diálogo (son espacios virtuales y presenciales que posibilitan a los ciudadanos, dialogar, preguntar y compartir sus apreciaciones alrededor del quehacer misional de la entidad. Por ejemplo: Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, Semana de la transparencia, encuestas de percepción).

www.corporaciongilbertocheverri.gov.co

    @CorpoGEM

Líneas de atención

Desde Antioquia: (+57) 604 540 9040

Celular: (+57) 314 642 1096

WhatsApp: (+57) 300 913 1115

Línea Nacional: 01 8000 413522

Carrera 52 n° 43 – 31, oficinas 204 y 205.
Antigua Estación Ferrocarril de Antioquia
Sector Alpujarra. Medellín

CORPO
GEM

Corporación **Gilberto
Echeverri Mejía**



Fundación **epm**



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia