	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 1 de 14

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

**PERIODO INFORMADO
JULIO A DICIEMBRE
2022**

**PAOLA ANDREA CAÑAVERAL ZAPATA
LÍDER DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA

 + (57) (4) 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 14

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 01 de julio y el 30 de diciembre de la vigencia 2022.

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 (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, sin que sea necesario invocarlo. (Art. 13, Núm. 2, Ley 1755 de 2015).

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 3 de 14

- **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.

4. Canales de atención de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía.

- Correo electrónico: contacto@corporaciongilbertocheverri.gov.co
- Punto de atención al ciudadano: Carrera 52 n° 43 – 31, oficinas 204 y 205, (antigua estación del ferrocarril de antioquia, sector alpujarra).
- Formulario P.Q.R.S.D: [Cómo diligenciar mi PQRS - Corporación Gilberto Echeverri Mejía \(corporaciongilbertocheverri.gov.co\)](#)
- Línea telefónica: +57 604 540 90 40 - 01 8000 413522
- Redes sociales:
Facebook: Corporaciongilbertocheverriemejia
Twitter: Corpogilbertoem
Instagram: Corpogilbertoem
- Chat en línea: www.corporaciongilbertocheverri.gov.co
- Sistema de atención por turnos-Teams: [Corporación Gilberto Echeverri Mejía \(office365.com\)](https://office365.com)

	INFORME PQRSDf	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 4 de 14


Vigencia del informe	2022
Período Informe	Semestre 2 – julio a diciembre 2022
Fecha de seguimiento	10 de enero de 2023
Realizado por	Paola Andrea Cañaverl Zapata

5. PQRSDf recibidas en el segundo semestre del 2022.

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 2022 la Corporación atendió 5642 PQRSDf distribuidas de la siguiente manera.

PQRSDf y Atención al Ciudadano	Total
Petición	152
Queja	1
Reclamo	0
Sugerencia	1
Denuncia	0
Felicitación	6
Petición De Interés Particular Por Correo Electrónico	983
Atención Inmediata	1552
Redes Sociales	836
Teléfono	2111
Total General	5642

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 5 de 14

5.1. PETICIÓN

Petición por tipo de requerimiento.

En el segundo semestre del 2022 la Corporación recibió, tramitó y dio respuesta a 152 peticiones, el 48% corresponden a petición de información, 47% petición de interés particular y el 5% petición no competente.


Se relacionan 6 Peticiones que en primer semestre del 2022 se encontraban en estado vigente y fueron resultas en el mes de julio.

Tipo de Requerimiento / Mes	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total General	Porcentaje
Petición De Información	1	20	18	8	7	9	10	73	48%
Petición De Interés Particular	5	20	8	9	6	11	13	72	47%
Petición No Competente	0	0	0	0	2	2	3	7	5%
Total General	6	40	26	17	15	22	26	152	100%

Petición por tipo de solicitante.

Durante el segundo semestre del 2022, de los beneficiarios se recibieron 118 solicitudes, que corresponden al 78%, de los ciudadanos se recibió el 13%, de entidades se recibió un 9% y 1% de Autoridad.

Tipo de Solicitante	Total General	Porcentaje
Beneficiario	118	78%
Ciudadano	20	13%
Entidad	13	9%
Autoridad	1	1%
Total General	152	100%

	INFORME PQRSD	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 6 de 14


Oportunidad en la respuesta.

Con respecto a los plazos para dar respuesta a las peticiones, 140 se resolvieron en los términos de ley, 12 solicitudes se solucionaron de manera extemporánea, 7 de petición de información y 5 de petición de interés particular.

La extemporaneidad de las solicitudes se presenta por el alto flujo de información que se recibe en los correos electrónicos de todos los involucrados en el proceso de atención a las PQRSD, por lo que pueden pasar varios días en la atención de un correo electrónico dentro del mismo flujo de respuesta que incluye, recepción de la solicitud, radicación, remisión al encargado interno para proyección de respuesta, revisión de la proyección de respuesta, radicación de la respuesta, posterior firma y finalmente remisión para el envío. Cada una de estas actividades se realiza por medio de correo electrónico y el responsable de la siguiente actividad a veces puede tardar varios días en atender este correo.

Relación de Petición /Tiempos de respuesta	Total Peticiones Recibidas
Petición De información	73
-Resuelta	66
-Resuelta - Extemporánea	7
Petición De Interés Particular	72
-Resuelta	67
-Resuelta - Extemporánea	5
Petición No Competente	7
-Resuelta	7
Total General	152

Mes	Total De Peticiones Recibidas	Peticiones Resueltas dentro de Termino Legal	Respuestas Extemporáneas
Julio	46	40	6
Agosto	26	22	4
Septiembre	17	15	2
Octubre	15	15	0
Noviembre	22	22	0
Diciembre	26	26	0
Total General	152	140	12

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 7 de 14

5.2. QUEJA.

Durante el segundo semestre del 2022 se recibió una queja por medio de la página web, en el mes de julio, y se le brindó asesoría y respuesta por el mismo medio.

Mes	Categoría De Solicitud	Tipo De Solicitud	Canal De Atención	Total
Julio	Queja	Atención Inmediata	Página Web	1

5.3. RECLAMO.

Durante el segundo semestre del 2022 la Corporación no recibió reclamos.

5.4. SUGERENCIA.

En el segundo semestre del 2022 la Corporación recibió una sugerencia por medio de la página web, en el mes de julio, y se le brindó asesoría y respuesta por el mismo medio.

Mes	Categoría De Solicitud	Tipo De Solicitud	Canal De Atención	Total
Julio	Sugerencia	Atención Inmediata	Página Web	1


5.5. DENUNCIA

Durante el segundo semestre del 2022 la Corporación no recibió denuncias.

5.6. FELICITACIÓN

En el segundo semestre del 2022 la Corporación recibió 6 felicitaciones enviadas por beneficiarios.

Canal de Atención	Tipo de Usuario	Total
Correo Electrónico	Beneficiario	4
Formulario Web PQRSDF	Beneficiario	1
Live Chat	Beneficiario	1

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 8 de 14


5.7. Petición De Interés Particular Por Correo Electrónico.

Por medio del correo electrónico institucional contacto@corporaciongilbertocheverri.gov.co se recibieron, gestionaron y respondieron 983 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 legalización con un total de 355 y renovación con 225.

Categoría	Mes de Recepción						Total General
	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
Legalización	90	147	82	35	1	0	355
Renovación	58	37	10	45	26	49	225
Sostenimiento	8	23	21	60	25	0	137
Inscripción Y Convocatorias	28	7	2	6	10	34	87
Actualización De Datos Y Plataforma	23	6	3	9	5	7	53
Servicio Social	6	5	5	5	6	4	31
Actividades De Acompañamiento	2	0	3	2	6	17	30
Trámites Y Solicitudes	1	3	6	2	7	4	23
Matricula	0	2	5	5	7	1	20
Otra	0	1	2	6	3	2	14
Felicitaciones	0	1	2	0	0	2	5
Eventos	0	0	0	2	1	0	3
Total General	216	232	141	177	97	119	983

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 9 de 14


6. ATENCIÓN AL CIUDADANO.

6.1. Atención Inmediata por Live chat, teléfono, presencial, y sistema de atención por turnos – 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 1552 consultas de información recibidas y contestadas de manera inmediata durante el segundo semestre del 2022, julio y agosto fueron los meses por mayor afluencia, dado que la Corporación se encontraba en proceso de renovación y legalización.

Categoría	Mes de Recepción						Total General
	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
Renovación	141	98	19	37	27	81	403
Legalización	121	160	61	13	9	0	364
Sostenimiento	6	21	69	98	43	5	242
Inscripción Y Convocatorias	91	16	14	11	19	86	237
Servicio Social	10	8	15	8	14	6	61
Actividades De Acompañamiento	3	9	16	6	8	12	54
Matricula	0	1	12	14	14	6	47
Actualización De Datos Y Plataforma	12	11	3	5	7	7	45
Trámites Y Solicitudes	6	7	8	6	5	12	44
Otra	1	4	5	5	7	2	24
Condonación Crédito	0	1	3	4	3	3	14
Eventos	0	0	0	6	4	4	14
Créditos Condonables-Gobernación De Antioquia	2	0	0	0	0	0	2
Felicitaciones	0	0	1	0	0	0	1
Total General	393	336	226	213	160	224	1552

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 10 de 14

6.2. Tipo de solicitante.

El usuario que tiene más participación de atención es el beneficiario con un total de 1016 solicitudes, seguido del ciudadano con un total de 536, relacionadas con los diferentes trámites a realizar como la renovación, legalización, pago de los beneficios, entre otros.

Tipo de Solicitante	Mes de Recepción						Total General
	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
Beneficiario	190	201	165	186	132	142	1016
Ciudadano	203	135	61	27	28	82	536
Total General	393	336	226	213	160	224	1552

6.3. Canal de atención.

El canal más utilizado por los beneficiarios y ciudadanos para establecer comunicación de atención inmediata con la Corporación es Live Chat (WhatsApp-Chat en línea) con un total de 776 y teléfono con 763; Se evidencia que, los canales menos frecuentados son El Punto de Atención al Ciudadano (presencial) y el Sistema de Atención por Turnos - Teams.

Canal de Atención	Mes de Recepción						Total General
	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
Live Chat	229	159	112	72	68	136	776
Teléfono	160	175	113	141	90	84	763
Presencial	2	2	1	0	1	3	9
Sistema De Atención Por Turnos - Teams	2	0	0	0	1	1	4
Total General	393	336	226	213	160	224	1552

6.4. Atención inmediata por redes sociales.

Las redes sociales más usadas por los usuarios fueron Facebook con un total de 376, Instagram con total de 228, seguido de la página web institucional con un total de 230 y Twitter con 2 interacciones.

De las 836 solicitudes recibidas y contestadas por las redes sociales, los componentes más consultados por los usuarios fue inscripciones y convocatorias, sostenimiento, renovación y legalización.

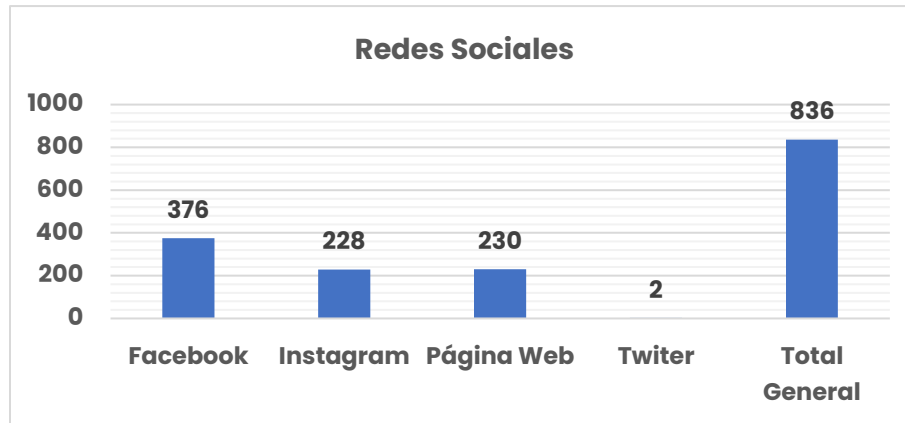


INFORME PQRSDF


Código: GSC- FR - 03

Versión 01

Página 11 de 14



Categoría	Mes de Recepción						Total General
	JUL	AGO	SEPT	OC T	NO V	DIC	
Inscripción Y Convocatorias	66	15	11	23	18	98	231
Sostenimiento	5	22	33	41	19	2	122
Renovación	45	16	5	16	6	26	114
Legalización	58	36	7	0	2	0	103
Actividades De Acompañamiento	5	6	14	16	9	11	61
Servicio Social	10	15	12	6	9	7	59
Trámites Y Solicitudes	18	10	4	5	5	2	44
Otra	10	6	2	4	4	8	34
Actualización De Datos Y Plataforma	17	8	1	1	0	0	27
Matrícula	6	9	2	2	3	2	24
Eventos	0	1	4	1	1	0	7
Semestre Cero	0	2	4	1	0	0	7
Condonación Del Crédito	0	1	0	0	0	0	1
Queja	1	0	0	0	0	0	1
Sugerencia	1	0	0	0	0	0	1
Total General	242	147	99	116	76	156	836

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 12 de 14

7. Atención por teléfono.

Durante el segundo semestre de 2022, se recibieron 4558 llamadas, contestadas 2111, no contestadas 1381, ocupadas 1066.


El reporte de llamadas no contestadas y ocupadas se debe a:

- El reporte que arroja la planta telefónica presenta inconsistencias.
- 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	Contestado	No Contestado	Ocupado	Total general
Julio	425	164	310	899
Agosto	474	350	269	1093
Septiembre	252	202	123	577
Octubre	338	141	156	635
Noviembre	320	217	78	615
Diciembre	302	307	130	739
Total General	2111	1381	1066	4558

8. Conclusiones

- Como acción de mejora el área de Sistema informa que, "La Corporación está adelantando un proceso de actualización tecnológica en la que se migraran todos los servidores On-Premises que posee actualmente la Corporación, uno de ellos es la planta telefónica la cual será migrada a uno de los servicios de UNE el proveedor de las telecomunicaciones de la Corporación. Actualmente este proceso está en etapa de viabilidad financiera y contractual, este proceso debe quedar implementado este año. Se espera que con esta migración los problemas de los informes se solventen de manera definitiva".

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 13 de 14

- Se aclara que el número de llamadas registradas en el formulario de Atención a la Ciudadanía, no coinciden con el reporte generado de la planta telefónica, ya que, algunas llamadas atendidas no son registradas por el grupo de Atención al Ciudadano, ya sea porque se atendió el usuario y no se le solicitaron los datos, y se perdió la comunicación.


Con respecto a los tiempos de respuesta de las PQRSDF se están realizando unas medidas correctivas y se están planeando unas acciones de mejora para el 2023.

Medidas correctivas.

1. El área de Gestión Documental creó una subcarpeta compartida con la colaboradora designada mediante memorando No 20220337 de 2022 para acompañar el proceso de Atención al Ciudadano, para consolidar las PQRSDF y conjuntamente poder generar alertas de seguimiento.
2. Se generó un caso a Sygma empresa que acompaña en el soporte al aplicativo de mentes, mediante ticket 37380 en la plataforma TESEO para que le llegarán a Gestión Documental la notificación de las PQRSDF recibidas por medio del formulario web de PQRSDF y así tener un mejor control.
3. Se están realizando campañas de difusión para que los beneficiarios y ciudadanos tramiten las PQRSDF por medio del formulario web, con esto se espera agilizar los procesos de radicación y disminuir cargas laborales al delegar al ciudadano el proceso de generación de radicación y así disminuir los trámites de tiempos de respuesta.
4. En los momentos en los que hay alto flujo de recepción de PQRSDF las tecnólogas logísticas serán las encargadas de brindar apoyo en el proceso de radicación de las PQRSDF por medio de la plataforma Mentes para reducir cargas a Gestión Documental.
5. Con la Subdirección Administrativa, se informó la incidencia a la Profesional Financiera a fin de que informase del debido procedimiento de respuesta a las solicitudes de beneficiarios a su responsabilidad para que quien la reemplace complete la gestión en los tiempos requeridos.

Acciones de mejora para 2023

1. Automatizar el seguimiento a las PQRSDF por medio de la plataforma Mentes, generando automáticamente las alertas.

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 14 de 14

2. Que el formulario web de PQRSDF permita generar automáticamente un radicado de salida a las respuestas generadas desde el mismo.
3. Que el formulario web de PQRSDF permita adjuntar archivos al momento de dar respuesta por este medio.
4. Evaluar la posibilidad de automatizar la generación de certificados de estado de la beca y con esto reducir el flujo de solicitudes de información que tramita la Corporación.
5. Fortalecer las campañas de difusión para que los beneficiarios y ciudadanos tramiten las PQRSDF por medio del formulario web.
6. Caso al Desarrollador – ID de Petición y número de radicado. (Para que le llegue esta información al usuario).