	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 1 de 12

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

**PERIODO INFORMADO
ENERO - MARZO
2023**

**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.corporaciongilbertocheverri.gov.co



Fundación epm



	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 2 de 12

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 enero y el 31 de marzo de la vigencia 2023. 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.

	INFORME PQRSD	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 3 de 12

- **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

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 4 de 12

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: Corporaciongilbertocheverrimejia
 Twitter: Corpogilbertoem
 Instagram: Corpogilbertoem
- Chat en línea: www.corporaciongilbertocheverri.gov.co
- Sistema de atención por turnos-Teams: [Corporación Gilberto Echeverri Mejía \(office365.com\)](#)

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 5 de 12


Vigencia del informe	2023
Período Informe	Trimestre 1 – enero a marzo 2023
Fecha de seguimiento	10 de abril de 2023
Realizado por	Paola Andrea Cañaverl Zapata

5. PQRSDF recibidas el tercer trimestre 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 tercer trimestre del 2023 la Corporación atendió 2.417 PQRSDF distribuidas de la siguiente manera.

PQRSDF y Atención al Ciudadano	Total
Petición	72
Queja	1
Reclamo	0
Sugerencia	0
Denuncia	0
Felicitación	2
Petición De Interés Particular Por Correo Electrónico	375
Atención Inmediata	860
Redes Sociales	407
Teléfono	702
Total General	2.417

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 6 de 12

5.1. PETICIÓN

Petición por tipo de requerimiento.

En el primer trimestre del 2023 la Corporación Gilberto Echeverri Mejía recibió, tramitó y dio respuesta a 72 peticiones, el 53% corresponden a petición de información, 43% petición de interés particular, y el 4% petición no competente.

Tipo de Requerimiento / Mes	Enero	Febrero	Marzo	Total General	Porcentaje
Petición De Información	25	2	11	38	53%
Petición De Interés Particular	8	8	15	31	43%
Petición No Competente	1	2	0	3	4%
Total General	34	12	26	72	100%

Petición por tipo de solicitante.


Durante el primer trimestre del 2023, de los beneficiarios se recibieron 47 solicitudes, que corresponden al 65%, de los ciudadanos se recibió el 15%, de entidades se recibió un 14% y 6% de Autoridad.

Tipo de Solicitante	Total General	Porcentaje
Beneficiario	47	65%
Ciudadano	11	15%
Entidad	10	14%
Autoridad	4	6%
Total General	72	100%

Oportunidad en la respuesta.

Durante el primer trimestre del 2023 el 100% de las Peticiones fueron resueltas dentro de los tiempos establecido de ley.

El tiempo promedio de respuesta a las peticiones fue de 2 días.

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 7 de 12

Mes	Total De Peticiones Recibidas	Tiempo Promedio de Respuesta
Enero	34	3 días
Febrero	12	2 días
Marzo	26	2 días
Total General	72	2 días

5.2. QUEJA.

Durante el mes reportado, se recibió una queja por medio del formulario de la página web, con número de radicado 120230066 del 06 de marzo, el motivo fue la inconformidad de los resultados de preselección de la convocatoria del programa becas regiones - Jóvenes pertenecientes al Consejo y a la Plataforma Departamental de Juventud. El día 21 de marzo se le dio respuesta con radicado número 220230085, en el cual se le brindó información sobre los requisitos habilitantes que debían cumplir para aplicar al proceso de preselección de la beca.

Mes	Tipo De Solicitud	Categoría De Solicitud	Canal De Atención	Total
Marzo	Queja	Resultados Convocatoria de Becas	Página Web	1

5.3. RECLAMO.

Durante el primer trimestre del 2023 la Corporación no recibió reclamos.

5.4. SUGERENCIA.


Durante el primer trimestre del 2023 la Corporación no recibió sugerencias.

5.5. DENUNCIA

Durante el primer trimestre del 2023 la Corporación no recibió denuncias.

5.6. FELICITACIÓN

En el primer trimestre del 2023 la Corporación recibió 2 felicitaciones enviadas por beneficiarios y recibidas por medio del correo electrónico.

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 8 de 12

Canal de Atención	Tipo de Usuario	Total
Correo Electrónico	Beneficiario	2


5.7. Petición De Interés Particular Por Correo Electrónico.

Por medio del correo electrónico institucional contacto@corporaciongilbertocheverri.gov.co se recibieron, gestionaron y respondieron 375 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 176, seguido de inscripción y convocatorias con un total de 56.

Categoría	Mes de Recepción			Total General
	Enero	Febrero	Marzo	
Renovación	105	47	24	176
Inscripción y Convocatorias	31	15	10	56
Legalización	5	23	11	39
Sostenimiento	5	7	15	27
Servicio Social	7	3	9	19
Actualización De Datos Y Plataforma	7	4	7	18
Actividades De Acompañamiento	4	1	7	12
Trámites Y Solicitudes	6	1	2	9
Otra	1	4	2	7
Matrícula	2	3	0	5
Condonación Crédito	3	0	1	4
Eventos	0	0	1	1
Felicitación	1	0	1	2
Total General	177	108	90	375

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 9 de 12


ATENCIÓN AL CIUDADANO.

5.8. 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 860 consultas de información recibidas y contestadas de manera inmediata durante el primer trimestre del 2023, enero tuvo una afluencia de 426 solicitudes, febrero de 219 y marzo de 215.

Categoría	Mes de Recepción			Total General
	Enero	Febrero	Marzo	
Renovación	199	74	59	332
Inscripción Y Convocatorias	141	29	19	189
Sostenimiento	5	39	39	83
Legalización	5	39	27	71
Servicio Social	27	2	13	42
Eventos	1	5	22	28
Tramites Y Solicitudes	21	4	3	28
Matricula	7	14	5	26
Actualización De Datos Y Plataforma	5	4	11	20
Otra	10	4	1	15
Actividades De Acompañamiento	1	0	13	14
Condonación Crédito	3	2	2	7
Pago Crédito	1	3	0	4
Semestre Cero	0	0	1	1
Total General	426	219	215	860

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 10 de 12

5.9. Tipo de solicitante.

El usuario que tiene más participación de atención es el beneficiario con un total de 623 solicitudes, seguido del ciudadano con un total de 228, relacionadas con los diferentes trámites a realizar como la renovación, legalización, inscripción a convocatorias, pago de los beneficios, entre otros.

Tipo de Solicitante	Mes de Recepción			Total General
	Enero	Febrero	Marzo	
Beneficiario	279	166	187	632
Ciudadano	147	53	28	228
Total General	426	219	215	860

5.10. Canal de atención.


El canal más utilizado por los beneficiarios y ciudadanos para establecer comunicación de atención inmediata con la Corporación es el teléfono con 472, Live Chat (WhatsApp-Chat en línea) con un total de 382 y; Se evidencia que, los canales menos frecuentados son El Punto de Atención al Ciudadano (presencial) con un total de 5 y el Sistema de Atención por Turnos – Teams con 1.

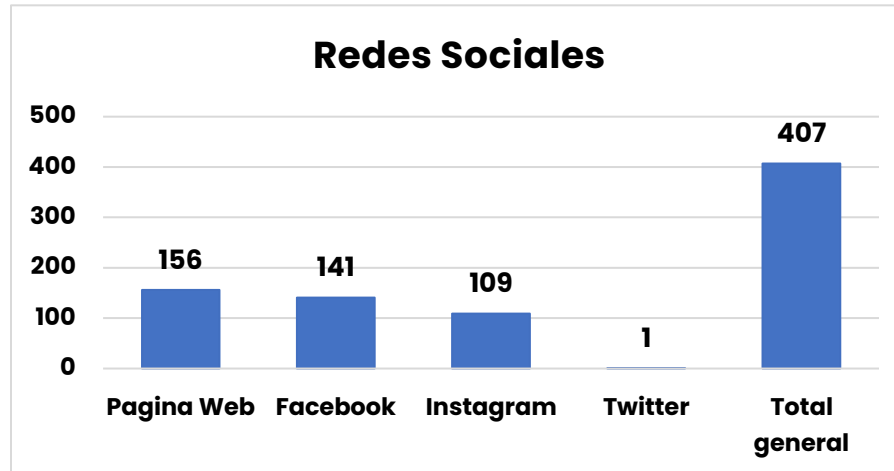
Canal de Atención	Mes de Recepción			Total General
	Enero	Febrero	Marzo	
Teléfono	231	115	126	472
Live Chat	193	103	86	382
Presencial	2	1	2	5
Sistema De Atención Por Turnos - Teams	0	0	1	1
Total General	426	219	215	860

5.11. Atención inmediata por redes sociales.

Las redes sociales más usadas por los usuarios fueron página web con un total de 156, Facebook con un total de 141, seguido de Instagram con 109, y Twitter con 1 interacción.

De las 407 solicitudes recibidas y contestadas por las redes sociales, los componentes más consultados por los usuarios fue inscripción y convocatorias, actividades de acompañamiento y renovación.

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 11 de 12




Categoría	Mes de Recepción			Total General
	Enero	Febrero	Marzo	
Inscripción y Convocatorias	147	17	10	174
Actividades De Acompañamiento	0	5	51	56
Renovación	41	8	6	55
Servicio Social	18	6	9	33
Otra	15	4	7	26
Sostenimiento	5	14	7	26
Trámites y Solicitudes	8	8	2	18
Legalización	8	0	0	8
Semestre Cero	0	2	5	7
Matrícula	3	1	0	4
Total General	245	65	97	407

6. Atención por teléfono.

Durante el tercer trimestre de 2023, se recibieron 758 llamadas, contestadas 702, no contestadas 56.

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.

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

- 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.

Con respecto al reporte de llamadas del mes febrero, sólo se tuvo reporte de 25 llamadas de la anterior planta hasta el día 03 de febrero, de la nueva planta 2 registros del 24 de febrero, debido a que durante este mes el proveedor realizó la implementación de la nueva planta telefónica HCS Cisco y su proceso de afinamiento en la reportería fue a partir del 01 de marzo mediante el descargue de los reportes de la planta telefónica implementada para la entidad.

Por lo anterior, durante el mes de febrero no se cuenta con el reporte de llamadas de la nueva planta telefónica, debido a que en este proceso de afinamiento se realizaron las configuraciones para el área de atención al ciudadano, el número fijo móvil al cual los ciudadanos se pueden comunicar, la configuración de la reportería adicionando el Hunt Group y las modificaciones de las extensiones todo esto con el acompañamiento del prestador de servicio de TICS de la Corporación.

Mes/Estado de Llamadas	Contestada	No Contestada	Total General
Enero	510	20	530
Febrero	25	2	27
Marzo	167	34	201
Total General	702	56	758

7. Conclusiones

- Aclarar que el número de llamadas registradas en el formulario de Atención a la Ciudadanía, no coinciden con el reporte generado de la planta telefónica, debido a 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.
- Realizar campañas para dar a conocer a los usuarios los diferentes medios de atención con los cuales cuenta la Corporación, y así potenciar el uso de estas.
- Procurar la mejora continua en los procesos de atención al ciudadano.
- Las PQRSD se recibieron y atendieron en los tiempos establecidos por ley.
- Se envía semanalmente alertas de seguimiento a las PQRSD a los colaboradores encargados.