
	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
ENERO - JUNIO
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 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 01 de enero y el 30 de junio 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 semestral 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.

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


- **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 (PQRSDF), 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://corporaciongilbertocheverri.gov.co)
- Línea telefónica: +57 604 540 90 40 - 01 8000 413522
- Redes sociales:
Facebook: Corporaciongilbertocheverri
Twitter: Corpogilbertoem
Instagram: Corpogilbertoem
- Chat en línea: www.corporaciongilbertocheverri.gov.co
- Sistema de atención por turnos-Teams: [Corporación Gilberto Echeverri Mejía \(office365.com\)](http://corporaciongilbertocheverri.gov.co)

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

Vigencia del informe	2023
Período Informe	Semestre 1 – enero a junio 2023
Fecha de seguimiento	10 de junio de 2023
Realizado por	Paola Andrea Cañaveral Zapata

5. PQRSDF recibidas durante el primer semestre del 2023.

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 primer semestre del 2023 la Corporación atendió 4.125 PQRSDF distribuidas de la siguiente manera.


PQRSDF y Atención al Ciudadano	Total
Petición	166
Queja	1
Reclamo	0
Sugerencia	0
Denuncia	0
Felicitación	4
Petición de interés particular por correo electrónico	561
Atención inmediata	1.307
Redes sociales	612
Teléfono	1.474
Total General	4.125

5.1. PETICIÓN

Petición por tipo de requerimiento.

En el primer semestre del 2023 la Corporación Gilberto Echeverri Mejía recibió 166 peticiones, tramitó y dio respuesta a 161 peticiones, el 51% corresponden a petición de información, 46% petición de interés particular, y el 3% petición no competente.

5 solicitudes se encuentran en estado abierta - vigente, 3 de petición de interés particular y 2 de petición de información.

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

Tipo de Requerimiento / Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total General	Porcentaje
Petición de información	25	2	11	10	15	22	85	51%
Petición de interés particular	8	8	15	10	15	20	76	46%
Petición no competente	1	2	0	0	2	0	5	3%
Total General	34	12	26	20	32	42	166	100%

Petición por tipo de solicitante.

Durante el primer semestre del 2023, de los beneficiarios se recibieron 119 solicitudes, de los ciudadanos se recibieron 24, de entidades se recibieron 16 y 7 de Autoridad.

Tipo de Solicitante	Total general	Porcentaje
Beneficiario	119	72%
Ciudadano	24	14%
Entidad	16	10%
Autoridad	7	4%
Total General	166	100%

Oportunidad en la respuesta.


Durante el primer semestre 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 3 días.

Mes	Total De Peticiones Recibidas	Tiempo Promedio de Respuesta
Enero	34	3 días
Febrero	12	2 días
Marzo	26	2 días
Abril	20	4 días
Mayo	32	6 días
Junio	42	2 días
Total General	166	3 días

5.2. QUEJA.

Durante el semestre reportado, se recibió una queja por medio del formulario de la página web, con número de radicado 120230066 del 06 de marzo del 2023, 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.

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

El día 21 de marzo del 2023 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 semestre del 2023 la Corporación no recibió reclamos.

5.4. SUGERENCIA.

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

5.5. DENUNCIA

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

5.6. FELICITACIÓN

En el primer semestre del 2023 la Corporación recibió 4 felicitaciones enviadas por beneficiarios y recibidas por medio del correo electrónico.


Canal de Atención	Tipo de Usuario	Total
Correo electrónico	Beneficiario	4

5.7. Petición de interés particular por correo electrónico.

Por medio del correo electrónico institucional contacto@corporaciongilbertocheverri.gov.co se recibieron, gestionaron y respondieron 561 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.

Los tipos de categoría con mayor consulta fueron renovación con un total de 209, seguido de inscripción y convocatorias con un total de 70 y actividades de acompañamiento con 65.

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

Categoría	Mes de Recepción						Total General
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
Renovación	105	47	24	12	15	6	209
Inscripción y convocatorias	31	15	10	4	6	4	70
Actividades de acompañamiento	4	1	7	12	34	7	65
Sostenimiento	5	7	15	6	10	5	48
Actualización de datos y plataforma	7	4	7	6	9	6	39
Legalización	5	23	11	0	0	0	39
Servicio social	7	3	9	11	7	2	39
Tramites y solicitudes	6	1	2	2	1	5	17
Matricula	2	3	0	5	1	1	12
Otra	1	4	2	2	2	0	11
Condonación crédito	3	0	1	2	1	0	7
Felicitación	1	0	1	2	0	0	4
Eventos	0	0	1	0	0	0	1
Total General	177	108	90	64	86	36	561

La categoría Otra 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 fondo subsidio de transporte Guarne para la U, información de procesos universitarios, entre otros.

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 1.307 consultas de información recibidas y contestadas de manera inmediata durante el primer semestre del 2023, las categorías con mayor consulta fueron renovación con un total de 414, seguido de inscripción y convocatorias con un total de 251 y sostenimiento con 144.

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

Categoría	Mes de Recepción						Total General
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
Renovación	199	74	59	38	20	24	414
Inscripción y convocatorias	141	29	19	10	19	33	251
Sostenimiento	5	39	39	18	33	10	144
Actividades de acompañamiento	1	0	13	18	64	20	116
Legalización	5	39	27	00	2	2	75
Servicio social	27	2	13	11	11	5	69
Eventos	1	5	22	19	16	3	66
Matricula	7	14	5	6	16	9	57
Tramites y solicitudes	21	4	3	3	9	6	46
Actualización de datos y plataforma	5	4	11	5	5	3	33
Otra	10	4	1	1	3	1	20
Condonación crédito	3	2	2	0	0	0	7
Pago crédito	1	3	0	2	1	0	7
Semestre Cero	0	0	1	0	1	0	2
Total General	426	219	215	131	200	116	1.307


5.9. Tipo de solicitante.

Los usuarios que tienen más participación de atención es el beneficiario con un total de 1.018 solicitudes, seguido del ciudadano con un total de 289, 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	Abril	Mayo	Junio	
Beneficiario	279	166	187	120	182	84	1.018
Ciudadano	147	53	28	11	18	32	289
Total General	426	219	215	131	200	116	1.307

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 729, Live Chat (WhatsApp-Chat en línea) con un

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

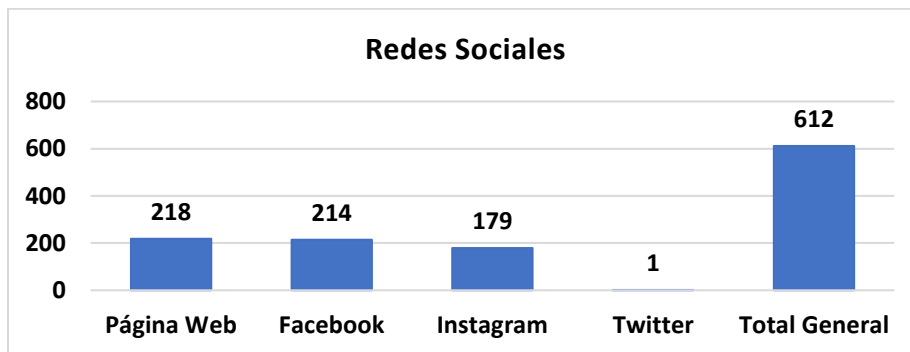
total de 568 y; Se evidencia que, los canales menos frecuentados son El Punto de Atención al Ciudadano (presencial) con un total de 9 y el Sistema de Atención por Turnos – Teams con 1.

Canal de Atención	Mes de Recepción						Total General
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
Teléfono	231	115	126	75	121	61	729
Live Chat	193	103	86	53	79	54	568
Presencial	2	1	2	3	0	1	9
Sistema De Atención Por Turnos - Teams	0	0	1	0	0	0	1
Total General	426	219	215	131	200	116	1.307


5.11. Atención inmediata por redes sociales.

Las redes sociales más usadas por los usuarios fueron página web con un total de 218, Facebook con un total de 214, seguido de Instagram con 179, y Twitter con 1 interacción.

De las 612 solicitudes recibidas y contestadas por las redes sociales, los componentes más consultados por los usuarios fue inscripción y convocatoria, actividades de acompañamiento y renovación.



Categoría	Mes de Recepción						Total General
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
Inscripción y convocatorias	147	17	10	3	7	21	205
Actividades de acompañamiento	0	5	51	39	54	6	155
Renovación	41	8	6	0	0	7	62
Sostenimiento	5	14	7	11	5	4	46
Servicio social	18	6	9	3	4	1	41
Otra	15	4	7	4	6	2	38
Tramites y solicitudes	8	8	2	2	6	1	27

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

Semestre Cero	0	2	5	5	2	1	15
Matricula	3	1	0	3	5	0	12
Legalización	8	0	0	0	2	0	10
Actualización de datos y plataforma	0	0	0	0	0	1	1
Total General	245	65	97	70	91	44	612

6. Atención por teléfono.

Durante el primer semestre de 2023, se recibieron 1.650 llamadas, contestadas 1.474, no contestadas 176.


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.
- 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 6 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	Contestadas	Porcentaje	No Contestadas	Porcentaje	Total General
Enero	510	35%	20	11%	530
Mayo	27	2%	4	2%	31
Junio	167	11%	34	19%	201
Abril	215	15%	30	17%	245
Marzo	309	21%	35	20%	344
Febrero	246	17%	53	30%	299
Total general	1.474	100%	176	100%	1.650

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

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.
- El grupo de atención al ciudadano recibió un correo de felicitación emitido desde la Dirección Ejecutiva, agradeciendo y reconociendo la gestión, acompañamiento, oportunidad y buena asesoría en cada una de las atenciones que se brindan a través de los diferentes medios y canales de atención oficiales de la Corporación.
- Durante el mes de febrero no fue posible obtener el total de llamadas entrantes, dado a un inconveniente en los reportes por parte del proveedor (Soporte - acta aclaratoria - Tigo).



Acta aclaratoria

Dirección de Operaciones B2B

Lugar	Medellín
Fecha y hora	03/05/2023

Es importante aclarar que en el marco de la ejecución del contrato No. AM-853281-1 entre UNE EPM Telecomunicaciones y CORPORACION GILBERTO ECHEVERRI MEJIA con las siguientes características:

Características	
Contrato	AM-853281-1
ID del proyecto/solución	01554490 - 01509348
Alcance	Implementar HCS con licenciamiento de tarificación (10 usuarios) + licenciamiento de grabación (3 usuarios) + troncal sip centralizada con su licenciamiento + VPN para acceso a la reportería.

Para el alcance de la implementación realizada a nivel de Voz (HCS) se confirma que se realizó la conservación de la numeración 6045409040 y a su vez la activación del licenciamiento el día 6/02/2023, del cual, en el mes de febrero del 2023, se presentaron inconvenientes con el acceso a la plataforma de reportería, razón por la cual se realizó el afinamiento de la plataforma y en consecuencia la cantidad de llamadas reflejadas obedece a 6 llamadas en el mes, inconveniente que se ajustó en febrero y en marzo ya se refleja la realidad de las llamadas presentadas en la corporación gilberto Echeverri Mejía.

Para constancia se firma por el interventor y/o Ingeniero de Proyectos asignado por parte de UNE EPM Telecomunicaciones S.A.

Firma: *Nini Johanna Moreno*

Nombre: Nini Johanna Moreno Guerrero
Esp. Proyectos y soluciones
UNE EPM Telecomunicaciones S.A.

CONTROL DE VERSIONES				
Fecha	Versión	Comentarios	Elaborado Por	Cargo
03/05/2023	1	Elaboración del documento	Nini Johanna Moreno	Esp. Proyectos y soluciones