

Estrategia

Servicio al Ciudadano

Versión 1-2024



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 \(office.com\)](#)

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

Estrategia de Servicio al Ciudadano						
Subcomponentes	No.	Actividades	Meta/producto	Fecha	Fecha	Dependencia Responsable
				Inicio	Fin	
1.Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1	Hacer monitoreo al cumplimiento del modelo y protocolo de atención al ciudadano.	Informes de seguimiento semestrales	Junio de 2024	Noviembre 29 de 2024	Subdirección de Proyectos/ servicio al ciudadano
2.Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	2	Dos capacitaciones: una al equipo de atención y otra a toda la entidad	Memorias, listas de asistencia, registro fotográfico	Marzo de 2024	Junio 30 de 2024	Subdirección de Proyectos/ servicio al ciudadano
3.Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	3	Generar documentos o piezas de lenguaje claro, de acuerdo con la Circular 100-010-2021.	Piezas Gráfica en lenguaje claro	Febrero de 2024	Diciembre de 2024	Subdirección de Proyectos/ servicio al ciudadano
	4	Identificar en conjunto con las dependencias misionales y de apoyo a la gestión, las actividades a desarrollar en territorio donde hay relacionamiento con las comunidades y generar un portafolio de servicios de atención al ciudadano	Portafolio de servicios de atención al ciudadano	Febrero de 2024	Marzo de 2024	Subdirección de Proyectos/ servicio al ciudadano
4.Conocimiento de Servicio al Ciudadano	5	Actualizar la caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés.	Documento de caracterización de usuarios actualizado.	Enero de 2024	Diciembre de 2024	Subdirección de Proyectos/ servicio al ciudadano
	6	Publicar información acerca de los resultados de la caracterización de usuarios	Evidencias de la publicación	Marzo de 2024	Diciembre de 2024	Subdirección de Proyectos/ servicio al ciudadano
5. Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	7	Elaborar y publicar de manera trimestral el informe de PQRSDF y los resultados de la encuesta de satisfacción con la atención	Informe publicado.	Abril, Julio, octubre, enero	Enero de 2025	Subdirección de Proyectos/ servicio al ciudadano

Las actividades propuestas están articuladas con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024 y el Plan Estratégico institucional 2024-2028.