

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 1 de 10

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

**PERIODO INFORMADO
DICIEMBRE - MARZO
2025**

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

CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 2 de 10

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 27 de diciembre de 2024 hasta el 31 de marzo de la vigencia 2025.*

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.
- **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.

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 3 de 10

- **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.
- **Otras:** La categoría Otras 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 del dispensario médico Gilberto Echeverri de Bogotá, información de procesos universitarios, entre otros.

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://www.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
- Atención virtual - Teams: [Corporación Gilberto Echeverri Mejía \(office365.com\)](https://teams.microsoft.com/join/corporacion-gilberto-echeverri-mejia-office365-com)

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 4 de 10

Vigencia del informe	2025
Período Informe	Trimestre 1 – diciembre 27 hasta marzo 31 2025
Fecha de seguimiento	12 de abril de 2025
Realizado por	Paola Andrea Cañaveral Zapata

5. PQRSDF recibidas el primer trimestre del 2025.

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 trimestre del 2025 la Corporación atendió 2.389 PQRSDF distribuidas de la siguiente manera.

PQRSDF y Atención al Ciudadano	Total
Petición	90
Queja	1
Reclamo	0
Sugerencia	0
Denuncia	0
Tutela	1
Felicitación	3
Petición De Interés Particular Por Correo Electrónico	190
Atención Inmediata	652
Redes Sociales	35
Teléfono	1.417
Total General	2.389

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 5 de 10

5.1. PETICIÓN

Petición por tipo de requerimiento.

En el primer trimestre del 2025 la Corporación Gilberto Echeverri Mejía recibió, tramitó y dio respuesta a 90 peticiones, el 51% corresponden a petición de información, 44% petición de interés particular, y el 4% peticiones no competentes.

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

Tipo de Requerimiento / Mes	Enero	Febrero	Marzo	Total General	Porcentaje
Petición de información	25	11	10	46	51%
Petición de interés particular	22	9	9	40	44%
Remisión no competente	1	2	1	4	4%
Total general	48	23	21	90	100%

Petición por tipo de solicitante.

Durante el primer trimestre del 2025, de los beneficiarios se recibieron 76 solicitudes, lo que corresponden al 84%, de los ciudadanos se recibió el 9%, entidades 4% y de autoridad un 2%.

Tipo de Solicitante	Total General	Porcentaje
Beneficiario	76	84%
Ciudadano	8	9%
Entidad	4	4%
Autoridad	2	2%
Total general	90	100%

Oportunidad en la respuesta.

Durante el primer trimestre del 2025 el 100% de las Peticiones fueron resueltas dentro de los tiempos establecido de ley.

El tiempo promedio de respuesta a las peticiones fue de 5 días.

Mes	Total De Peticiones Recibidas	Tiempo Promedio de Respuesta
Enero	48	5
Febrero	22	5
Marzo	20	5
Total general	90	5

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 6 de 10

5.2. QUEJA.

Durante el primer trimestre del 2025 la Corporación recibió una queja la cuál envía la Procuraduría General Regional Antioquia, pero en el asunto remite como una queja.

Número radicado	Fecha	Tipo de solicitud	Tiempo cumplimiento Ley	Fecha de respuesta cumplimiento de Ley	Estado
120250072	17/02/2025	Queja	10	21/02/2025	Resuelta

5.3. RECLAMO.

Durante el primer trimestre del 2025 la Corporación no recibió reclamos.

5.4. SUGERENCIA.

Durante el primer trimestre del 2025 la Corporación no recibió sugerencias.

5.5. DENUNCIA

Durante el primer trimestre del 2025 la Corporación no recibió denuncias.

5.6. TUTELA

Durante el primer trimestre del 2025 la Corporación recibió una tutela.

Número radicado	Fecha	Tipo de solicitud	Tiempo cumplimiento Ley	Fecha de respuesta cumplimiento de Ley	Estado
120250099	19/03/2025	Tutelas y demandas	2	21/03/2025	Resuelta

5.7. FELICITACIÓN

En el primer trimestre del 2025 la Corporación recibió 3 felicitaciones enviadas por beneficiarios y fueron recibidas por medio del correo electrónico.

Canal de Atención	Tipo de Usuario	Total
Correo Electrónico	Beneficiario	3

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 7 de 10

5.8. Petición De Interés Particular Por Correo Electrónico.

Por medio del correo electrónico institucional contacto@corporaciongilbertocheverri.gov.co se recibieron, gestionaron y respondieron 190 peticiones de interés particular, las cuales no requieren trámite de radicación, dado que son solicitudes de respuesta inmediata.

Se responde a las solicitudes en un plazo promedio de 10 días hábiles.

El tipo de categoría con mayor consulta fue renovación con un total de 61, seguido de actualización de datos y sostenimiento con un total de 23.

Categoría	Mes de Recepción				Total, general
	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	
Renovación	2	23	23	13	61
Actualización de datos y plataforma	0	2	1	20	23
Sostenimiento	0	4	4	15	23
Inscripción y convocatorias	0	10	7	5	22
Actividades de acompañamiento	0	0	11	3	14
Legalización	0	11	2	0	13
Condonación crédito	0	4	1	7	12
Tramites y solicitudes	0	5	6	0	11
Servicio social	0	3	2	0	5
Felicitación	0	1	1	1	3
Matrícula	0	2	1	0	3
Total general	2	65	59	64	190

ATENCIÓN AL CIUDADANO.

5.9. Atención Inmediata por Live chat, teléfono, presencial, y Atención virtual – 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.

Durante el primer trimestre de 2025, se recibieron y respondieron de manera inmediata un total de 652 consultas. En diciembre de 2024 se atendieron 8 solicitudes, en enero se recibieron 256, en febrero 141 y en marzo 247.

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 8 de 10

Categoría	Mes de Recepción				Total general
	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	
Renovación	4	127	58	39	228
Inscripción y convocatorias	2	27	26	43	98
Sostenimiento	1	5	13	78	97
Legalización	0	67	8	6	81
Tramites y solicitudes	0	8	6	17	31
Actividades de acompañamiento	0	1	12	15	28
Matricula	0	8	7	12	27
Servicio social	0	4	5	12	21
Otras	1	4	3	11	19
Actualización de datos y plataforma	0	2	0	11	13
Condonación crédito	0	3	2	2	7
Pago crédito	0	0	0	1	1
Semestre cero	0	0	1	0	1
Total general	8	256	141	247	652

5.10. Tipo de solicitante.

El usuario con mayor participación en la atención es el beneficiario, con un total de 538 solicitudes, seguido por el ciudadano, con 114 solicitudes. Estas consultas están relacionadas con diversos trámites, como renovación, inscripción a convocatorias, legalización, pago de beneficios, entre otros.

Tipo de Solicitante	Mes de Recepción				Total general
	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	
Beneficiario	5	221	114	198	538
Ciudadano	3	35	27	49	114
Total general	8	256	141	247	652

5.11. Canal de atención.

El canal más utilizado por los beneficiarios y ciudadanos para establecer comunicación de atención inmediata con la Corporación es el Live Chat (WhatsApp-Chat en línea) con un total de 423, seguido del teléfono con un total de 221; y se evidencia que, los canales menos frecuentados son el punto de atención al ciudadano (presencial) con un total de 6 y la atención virtual – Teams con 2.

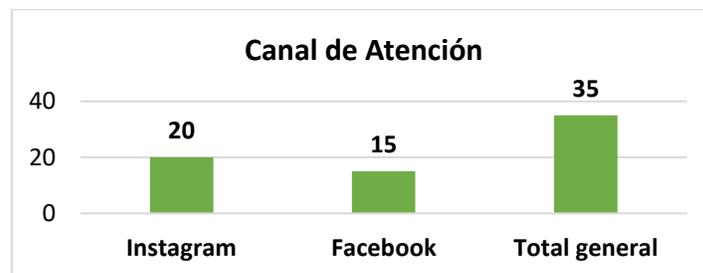
	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 9 de 10

Canal de Atención	Mes de Recepción				Total general
	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	
Live Chat	7	113	96	207	423
Teléfono	1	137	44	39	221
Presencial	0	5	1	0	6
Sistema de atención por turnos - Teams	0	1	0	1	2
Total general	8	256	141	247	652

5.12. Atención inmediata por redes sociales.

El canal de atención por redes sociales más usadas por los usuarios fue Instagram con un total de 20 y Facebook con un total de 15.

De las 35 solicitudes recibidas y contestadas por las redes sociales, los componentes más consultados por los usuarios fue inscripción y convocatorias, sostenimiento y trámites y solicitudes.



Categoría	Mes de Recepción			Total, General
	Enero	Febrero	Marzo	
Inscripción y convocatorias	8	3	4	15
Sostenimiento	1	2	4	7
Tramites y solicitudes	0	0	5	5
Actividades de acompañamiento	0	2	0	2
Matricula	2	0	0	2
Otras	0	0	2	2
Renovación	2	0	0	2
Total general	13	7	15	35

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

6. Atención por teléfono.

Durante el primer trimestre del 2025, se recibieron 1.417 llamadas, contestadas 1.394, no contestadas 23.

El reporte de llamadas no contestadas se debe a:

- Cuando el grupo de atención al ciudadano se encuentra en actividades Corporativas o externas (Dialoguemos, actividades por fuera de la Corporación, reuniones del área, entre otras).
- 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	Contestada	No Contestada	Total general
Diciembre	33	0	33
Enero	714	4	718
Febrero	369	8	377
Marzo	278	11	289
Total general	1.394	23	1.417

7. Conclusiones

- El informe del segundo semestre de 2024 fue realizado con corte al 26 de diciembre debido a que la líder de Atención al Ciudadano estaba en su período de vacaciones, por lo tanto, en el informe del primer trimestre de 2025 se agregó la información del 27 al 31 de diciembre de 2024.
- Actualmente estamos llevando a cabo campañas para informar a los usuarios sobre los diversos canales de atención disponibles en la Corporación, con el objetivo de fomentar su uso.
- Periódicamente se envía una encuesta a los usuarios atendidos, para medir la satisfacción y hacer ajustes en el servicio según los resultados obtenidos.
- Semanalmente se envían alertas de seguimiento a las PQRSDF a los colaboradores encargados y así evitar las respuestas extemporáneas.
- Continuamos mejorando los procesos de atención al ciudadano.