INFORME DE REVISION POR PARTE DE CONTROL INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES -PQRSDF
PRIMER TRIMESTRE 2025

LUCAS ROLDAN VELEZ
JEFE DE CONTROL INTERNO

MEDELLIN, 02 DE MAYO 2025.

CONTENIDO

INTRODUCCION ..... **¡Error! Marcador no definido.**

DESARROLLO ..... **¡Error! Marcador no definido.**

1. Introducción ..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.1. Objetivos Específicos: ..... **¡Error! Marcador no definido.**

3. Terminología..... **¡Error! Marcador no definido.**

4. Canales de atención de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía. ..... **¡Error! Marcador no definido.**

5. PQRSDF recibidas el segundo semestre del 2024. ..... **¡Error! Marcador no definido.**

5.1. PETICIÓN ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Petición por tipo de requerimiento. ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Petición por tipo de solicitante. ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Oportunidad en la respuesta..... **¡Error! Marcador no definido.**

5.2. QUEJA. ..... **¡Error! Marcador no definido.**

5.3. RECLAMO. ..... **¡Error! Marcador no definido.**

5.4. SUGERENCIA. ..... **¡Error! Marcador no definido.**

5.5. DENUNCIA ..... **¡Error! Marcador no definido.**

5.6. TUTELA ..... **¡Error! Marcador no definido.**

5.7. FELICITACIÓN..... **¡Error! Marcador no definido.**

5.8. Petición De Interés Particular Por Correo Electrónico. ..... **¡Error! Marcador no definido.**

ATENCIÓN AL CIUDADANO..... **¡Error! Marcador no definido.**

5.9. Atención Inmediata por Live chat, teléfono, presencial, y Atención virtual – Teams.. **¡Error! Marcador no definido.**

5.10. Tipo de solicitante. ..... **¡Error! Marcador no definido.**

5.11. Canal de atención. ..... **¡Error! Marcador no definido.**

5.12. Atención inmediata por redes sociales. ..... **¡Error! Marcador no definido.**

6. Atención por teléfono. ..... **¡Error! Marcador no definido.**

7. Conclusiones..... **¡Error! Marcador no definido.**

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES ..... **¡Error! Marcador no definido.**
INTRODUCCION 4
DESARROLLO ..... **¡Error! Marcador no definido.**
8. Introducción ..... **¡Error! Marcador no definido.**
9.1. Objetivos Específicos: ..... **¡Error! Marcador no definido.**
10. Terminología..... **¡Error! Marcador no definido.**
11. Canales de atención de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía. ..... **¡Error! Marcador no definido.**
12. PQRSDF recibidas el segundo semestre del 2024. ..... **¡Error! Marcador no definido.**
12.1. PETICIÓN ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Petición por tipo de requerimiento. ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Petición por tipo de solicitante. ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Oportunidad en la respuesta..... **¡Error! Marcador no definido.**
12.2. QUEJA. ..... **¡Error! Marcador no definido.**
12.3. RECLAMO. ..... **¡Error! Marcador no definido.**
12.4. SUGERENCIA. ..... **¡Error! Marcador no definido.**
12.5. DENUNCIA ..... **¡Error! Marcador no definido.**
12.6. TUTELA ..... **¡Error! Marcador no definido.**
12.7. FELICITACIÓN..... **¡Error! Marcador no definido.**
12.8. Petición De Interés Particular Por Correo Electrónico. ..... **¡Error! Marcador no definido.**
ATENCIÓN AL CIUDADANO..... **¡Error! Marcador no definido.**
12.9. Atención Inmediata por Live chat, teléfono, presencial, y Atención virtual – Teams. **¡Error! Marcador no definido.**
12.10. Tipo de solicitante. ..... **¡Error! Marcador no definido.**
12.11. Canal de atención. ..... **¡Error! Marcador no definido.**
12.12. Atención inmediata por redes sociales. ..... **¡Error! Marcador no definido.**
13. Atención por teléfono. ..... **¡Error! Marcador no definido.**
14. Conclusiones..... **¡Error! Marcador no definido.**
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES ..... **¡Error! Marcador no definido.**

INTRODUCCION

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y la ley 1755 de junio 30 del 2015, y de conformidad con las disposiciones de la ley 1712 de 2014 “por medio de la cual se crea la ley de Transparencia y del Derecho del acceso a la información Pública Nacional y se dicta otras disposiciones”, control interno de la C.G.E.M (Corporación Gilberto Echeverri Mejia), presente el informe de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias-PQRSD, recibidas y atendidas por la entidad a través de los diferentes canales de atención en el primer trimestre del 2025, con el fin de verificar, hacer seguimiento y establecer las oportunidades para la recepción y tiempos de respuesta de PQRSD.

Con el propósito de contar con información base para ejecutar la verificación y seguimiento de las acciones antes descritas durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de marzo 2024, la persona encargada del apoyo a la atención al ciudadano, presente un informe, sobre el cual control interno, realizara, la verificación y el seguimiento correspondiente al cumplimiento de lo establecido en el componente **#4: Mecanismo Para Mejorar La Atención Al Ciudadano** del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, aprobado mediante, sin resolución interna y aprobada en 1 de abril 2024, resolución 026 https://www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co/wp-content/uploads/2024/04/RESOLUCION_026-2024-MODELO-SERVICIO-AL-CIUDADANO.pdf

EVALUACION DEL INFORME PRESENTADO

En cumplimiento de las disposiciones legales establecidas en la introducción del presente informe, control interno de la Corporación, procedió frente al informe presentado por el área de Apoyo al Ciudadano, a realizar: evaluación y seguimiento a la gestión oportunidad de las Peticiones, Quejas , Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas por la comunidad, y la operatividad de los diferentes canales habilitados, para la recepción y puesta en marcha de las mismas, como igualmente, el tiempo de respuesta oportunidad presentando las siguientes conclusiones y recomendaciones, con el propósito de mejorar en el cumplimiento a las PQRSD.

1. se verifico según lo establecido en la ley 1712 del 2014 y ley 1755 del 2015, la publicación de los informes de PQRSD, por parte de la entidad, en la página Web: https://www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co/informes-de-pqrsd/

2. al Revisar y analizar la información presentada por la C.G.E.M. en informe del segundo semestre se puedo evidenciar:

El corte de la información es del 30 de ABRIL 2025.

Fase planeación general de la auditoría basada en riesgos: se analizará el tercer trimestre del año el comportamiento de las PQRS.

Fase de ejecución (desempeño del trabajo de auditoría): la fase de ejecución se realiza con la información de la entidad, basada en la información enviado por correo electrónico y en la norma citada anteriormente.

Fase comunicación de resultados (informe de auditoría): esta fue informada en la carta de compromisos, es importante aclarar *si existe observación o hallazgos, se contará con 1 semana (5 días hábiles) el área encargada, para realizar los descargos y validar por parte de control interno*

Actividad	Fecha inicio
Reunión de Inicio de la Auditoria	1 DE ABRIL 2025
Planeación	2 DE ABRIL 2025 AL 5 DE ABRIL2025
Ejecución	8 DE ABRIL2025 AL 16 DE ABRIL2025
Socialización informe preliminar	19 DE ABRIL 2025
Emisión de Informe Final	19 DE ABRIL 2025
Entrega de Plan de Mejoramiento	19 DE ABRIL 2025
Seguimiento Plan de Mejoramiento	10 DE JUNIO 2025

Fase seguimiento del progreso (seguimiento planes de mejoramiento): durante la revisión programada trimestralmente al tercer trimestre de le PQRS

Objetivo de la auditoría: ley 1712 del 2014 y ley 1755 del 2015,

Alcance de la auditoría: 24 de DICIEMBRE 2024 al 31 de MARZO 2025

Consideraciones sobre recursos necesarios para el desarrollo de la auditoría: en esta auditoria solo se necesita informa que la entidad debe entregan a control interno por solicito vía correo electrónico.

Programa para el desarrollo de la auditoría: papeles de trabajo control interno

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

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.
- **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 (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

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

- Correo electrónico: contacto@corporaciongilbertoecheverri.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 (corporaciongilbertoecheverri.gov.co)
- Línea telefónica: +57 604 540 90 40 - 01 8000 413522
- Redes sociales:

Facebook: Corporaciongilbertoecheverrimejia
Twitter: Corpogilbertoem
Instagram: Corpogilbertoem

- Chat en línea: www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co

- Atención virtual - Teams: Corporación Gilberto Echeverri Mejía (office365.com)

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**

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**

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

5.8. Petición De Interés Particular Por Correo Electrónico.

Por medio del correo electrónico institucional contacto@corporaciongilbertoecheverri.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.

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

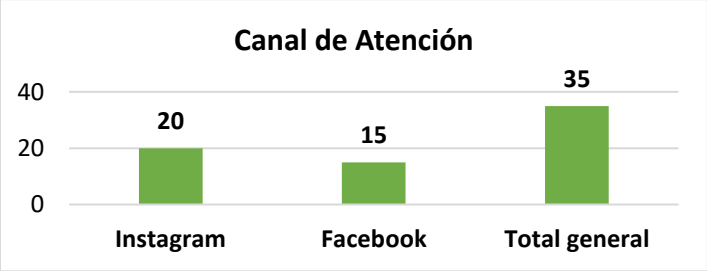
del teléfono con un total de 221; y se evidencia que, los canales menos frecuentados son el punto de atención al ciudadano (presencial) con un total de 6 y la atención virtual – Teams con 2.

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**

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 PQRSD a los colaboradores encargados y así evitar las respuestas extemporáneas.
- Continuamos mejorando los procesos de atención al ciudadano.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

en la revisión de informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF, primer trimestre 2025, se prestan las siguientes anotaciones:

observación Durante la revisión del informe, se observa que la tendencia de las situaciones relacionadas con las PQRSF en la entidad ha sido a la baja. Este fenómeno debe ser analizado detenidamente, ya que, aunque podría tener un efecto positivo, también podría ser negativo. Es crucial comparar esta tendencia con el número de personas que se conectaron a la rendición de cuentas de 2024. A este total se debe restar la cantidad de empleados vinculados a la corporación que se conectaron, con el fin de evaluar el impacto real de esta disminución. Una caída en las PQRSF no necesariamente indica un resultado favorable; podría reflejar una pérdida de interés por parte de la ciudadanía en el principal producto o servicio que ofrece la corporación.

INFORMACION CORTE DICIEMBRE 2024

Tipo de Requerimiento/ Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total General	Porcentaje
Petición de Interés Particular	28	23	7	5	8	10	81	49%
Petición de Información	27	6	10	9	13	7	72	44%
Remisión no Competente	0	1	3	6	1	0	11	7%
Petición de Interés General	1	0	0	0	0	0	1	1%
Total, general	**56**	**30**	**20**	**20**	**22**	**17**	**165**	**100%**

INFORMACION CORTE MARZO 2025

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%**

Adicionalmente, al revisar el **tipo de solicitud**, se observa una disminución tanto en los beneficiarios como en la ciudadanía que se comunica con la corporación para realizar consultas, lo que refleja una tendencia a la baja. Esta situación podría generar un efecto dominó que la entidad aún no ha evaluado en términos de los riesgos que podría acarrear para su funcionamiento futuro. Es fundamental considerar que los futuros beneficiarios están representados en esta muestra de la ciudadanía, lo que hace aún más relevante un análisis profundo de esta tendencia.

INFORMACION CORTE DICIEMBRE 2024

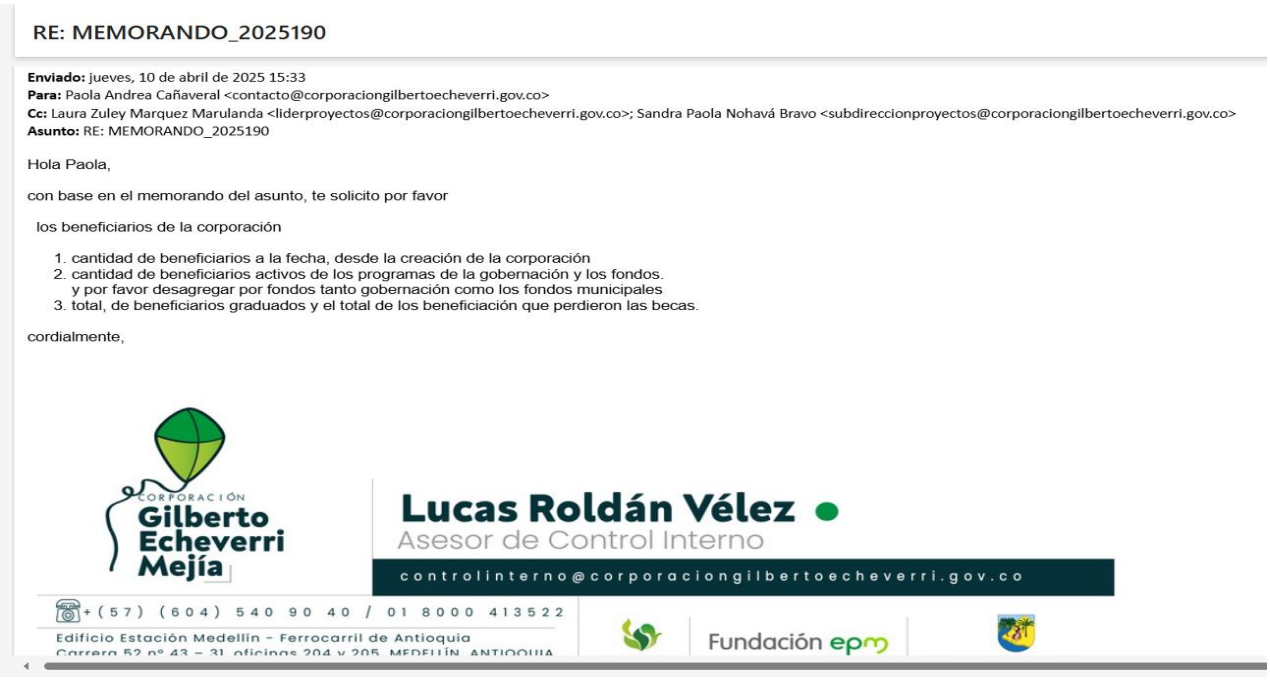
Tipo de Solicitante	Mes de Recepción						Total, general
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Beneficiario	266	105	109	87	74	84	725
Ciudadano	96	25	48	60	101	19	349
Total, general	**362**	**130**	**157**	**147**	**175**	**103**	**1.074**

INFORMACION CORTE MARZO 2025

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

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

Por la situación anterior se solicitó l siguiente información



RE: MEMORANDO_2025190

Enviado: jueves, 10 de abril de 2025 15:33
Para: Paola Andrea Cañaveral <contacto@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>
Cc: Laura Zuley Marquez Marulanda <liderproyectos@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>; Sandra Paola Nohavá Bravo <subdireccionproyectos@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>
Asunto: RE: MEMORANDO_2025190

Hola Paola,

con base en el memorando del asunto, te solicito por favor

los beneficiarios de la corporación

1. cantidad de beneficiarios a la fecha, desde la creación de la corporación
2. cantidad de beneficiarios activos de los programas de la gobernación y los fondos.
   y por favor desagregar por fondos tanto gobernación como los fondos municipales
3. total, de beneficiarios graduados y el total de los beneficiación que perdieron las becas.

cordialmente,

Corporación Gilberto Echeverri Mejía

Lucas Roldán Vélez
Asesor de Control Interno
controlinterno@corporaciongilbertoecheverri.gov.co
+(57) (604) 540 90 40 / 01 8000 413522
Edificio Estación Medellín - Ferrocarril de Antioquia
Carrera 52 nº 43 – 31, oficinas 204 y 205, MEDELLÍN, ANTIOQUIA

Fundación epm

Re: MEMORANDO_2025190: Lucas Roldán Vélez - Outlook - Trabajo: Microsoft Edge

about:blank

Eliminar | Archivar | Informar | Responder | Responder a todos | Reenviar | Zoom

Re: MEMORANDO_2025190

De: Paola Andrea Cañaveral <contacto@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>
Enviado: jueves, 10 de abril de 2025 5:28 p. m.
Para: Lucas Roldán Vélez <controlinterno@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>
Cc: Laura Zuley Marquez Marulanda <liderproyectos@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>; Sandra Paola Nohavá Bravo <subdireccionproyectos@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>
Asunto: RE: MEMORANDO_2025190

Buenas tardes Lucas,

Envío la información solicitada.

1. Cantidad de beneficiarios a la fecha, desde la creación de la Corporación.

FONDO	TOTAL GENERAL
BECAS SABER RIONEGRO	72
BELLO	511
CONJUNTOS BARBOSA	117
CREDITOS CONDONABLES ANTIOQUIA	279
CREDITOS CONDONABLES ANTIOQUIA - CONV 2020-2 Y CONV 2021-1	26
FONDO DE BECAS ANTIOQUIA	12.390
GUARNE PA LA U FONDO DE BECAS ANTIOQUIA	10
GUARNE PARA LA U	437
MAESTRIA RIONEGRO	20
MEJOR BACHILLER ANTIOQUIA	624
OCENSA	38
OCTAVIO ARIZMENDI POSADA YARUMAL	42
SUPERE ENVIGADO	180
Total general	**14.746**

2. Cantidad de beneficiarios activos de los programas de la Gobernación y los fondos.

Re: MEMORANDO_2025190: Lucas Roldán Vélez - Outlook - Trabajo: Microsoft Edge

about:blank

Eliminar | Archivar | Informar | Responder | Responder a todos | Reenviar | Zoom

Re: MEMORANDO_2025190

2. Cantidad de beneficiarios activos de los programas de la Gobernación y los fondos.
y por favor desagregar por fondos tanto gobernación como los fondos municipales.

FONDO	TOTAL GENERAL
BECAS SABER RIONEGRO	8
CREDITOS CONDONABLES ANTIOQUIA	56
CREDITOS CONDONABLES ANTIOQUIA - CONV 2020-2 Y CONV 2021-1	4
FONDO DE BECAS ANTIOQUIA	289
GUARNE PARA LA U	142
MEJOR BACHILLER ANTIOQUIA	208
SUPERE ENVIGADO	162
Total general	**869**

3. Total de beneficiarios graduados y el total de los beneficiación que perdieron las becas.

GRADUADOS

FONDO	TOTAL GENERAL	ESTADO
BECAS SABER RIONEGRO	12	GRADUADOS
BELLO	1	
CREDITOS CONDONABLES ANTIOQUIA	22	
CREDITOS CONDONABLES ANTIOQUIA - CONV 2020-2 Y CONV 2021-1	7	
FONDO DE BECAS ANTIOQUIA	7.102	
GUARNE PA LA U FONDO DE BECAS ANTIOQUIA	5	
GUARNE PARA LA U	111	
MEJOR BACHILLER ANTIOQUIA	173	
OCTAVIO ARIZMENDI POSADA YARUMAL	8	
Total general	**7.441**	

Re: MEMORANDO_2025190: Lucas Roldán Vélez - Outlook - Trabajo: Microsoft Edge

about:blank

Eliminar | Archivar | Informar | Responder | Responder a todos | Reenviar | Zoom

Re: MEMORANDO_2025190

PIERDE BECA

FONDO	TOTAL GENERAL	ESTADO
BECAS SABER RIONEGRO	33	PIERDE BECA
CREDITOS CONDONABLES ANTIOQUIA	47	
CREDITOS CONDONABLES ANTIOQUIA - CONV 2020-2 Y CONV 2021-1	5	
FONDO DE BECAS ANTIOQUIA	4.006	
GUARNE PA LA U FONDO DE BECAS ANTIOQUIA	4	
GUARNE PARA LA U	101	
MEJOR BACHILLER ANTIOQUIA	171	
OCTAVIO ARIZMENDI POSADA YARUMAL	7	
Total general	**4.374**	

Quedo atenta a cualquier inquietud,

CORPORACIÓN Gilberto Echeverri Mejía
Paola Andrea Cañaveral Zapata
Técnica de Atención a la Ciudadanía
contacto@corporaciongilbertoecheverri.gov.co
+(57) (604) 540 90 40 / 01 8000 413522
Edificio Estación Medellín - Ferrocarril de Antioquia
Carrera 52 nº 43 – 31, oficinas 204 y 205, MEDELLÍN, ANTIOQUIA
www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co
IDEA | Fundación epm | GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA República de Colombia
Sueños que transforman vidas

Este mensaje y sus archivos adjuntos van dirigidos exclusivamente a su destinatario pudiendo contener información confidencial sometida a secreto profesional. No está permitida su reproducción o distribución sin la autorización expresa de la CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA. Si usted no es el destinatario final por favor elimínelo e infórmenos por este mismo medio. De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos y normas concordantes, le informamos que LA CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA cuenta con política para el tratamiento de los datos personales almacenados en sus bases de datos, la cual puede ser consultada en el sitio web institucional. Le recordamos que usted puede ejercitar los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre sus datos, mediante escrito dirigido a LA CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA a la dirección de correo electrónico contacto@corporaciongilbertoecheverri.gov.co, indicando en el asunto el derecho que desea ejercitar, o mediante correo ordinario remitido a CARRERA 52 N.° 43 - 31, oficinas 204 y 205, MEDELLÍN, ANTIOQUIA.

Re: MEMORANDO_2025190: Lucas Roldán Vélez - Outlook - Trabajo: Microsoft Edge

about:blank

Eliminar | Archivar | Informar | Responder | Responder a todos | Reenviar | Zoom

Re: MEMORANDO_2025190

Obtener Outlook para Android

From: Lucas Roldán Vélez <controlinterno@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>
Sent: Monday, April 21, 2025 1:49:03 PM
To: Laura Zuley Marquez Marulanda <liderproyectos@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>
Cc: Marisol Ospina Hurtado <asistenciaproyectos@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>
Subject: RV: MEMORANDO_2025190

buenas tardes Laura,

por favor me puede ayudar con esta información que esta pendiente de las PQRSF.

hola Paola por favor me verificas la información

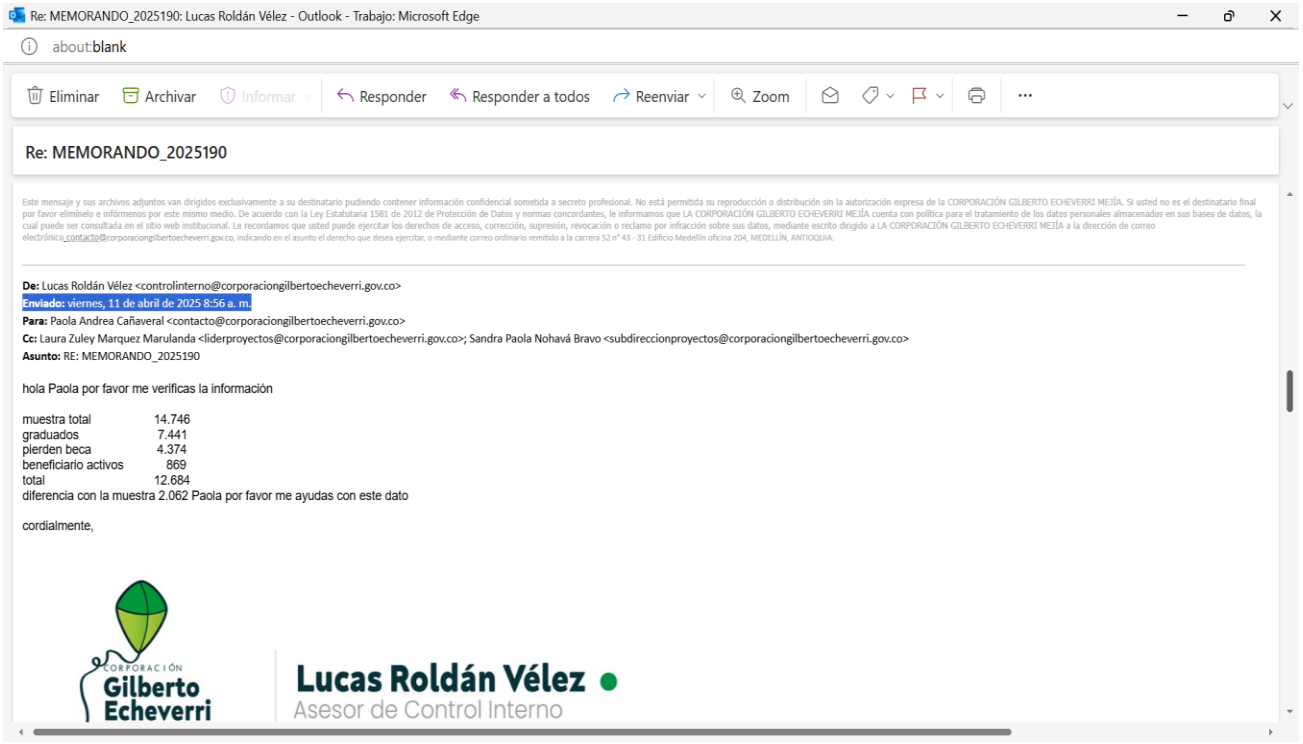
muestra total	14.746
graduados	7.441
pierden beca	4.374
beneficiario activos	869
total	12.684

diferencia con la muestra 2.062 Paola por favor me ayudas con este dato

cordialmente,

cordialmente,

CORPORACIÓN Gilberto
Lucas Roldán Vélez



Re: MEMORANDO_2025190: Lucas Roldán Vélez - Outlook - Trabajo: Microsoft Edge

about:blank

Eliminar | Archivar | Informar | Responder | Responder a todos | Reenviar | Zoom

Re: MEMORANDO_2025190

Este mensaje y sus archivos adjuntos van dirigidos exclusivamente a su destinatario pudiendo contener información confidencial sometida a secreto profesional. No está permitida su reproducción o distribución sin la autorización expresa de la CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA. Si usted no es el destinatario final por favor elimínelo e infórmenos por este mismo medio. De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos y normas concordantes, le informamos que LA CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA cuenta con política para el tratamiento de los datos personales almacenados en sus bases de datos, la cual puede ser consultada en el sitio web institucional. Le recordamos que usted puede ejercitar los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre sus datos, mediante escrito dirigido a LA CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA a la dirección de correo electrónico contacto@corporaciongilbertoecheverri.gov.co, indicando en el asunto el derecho que desea ejercitar, o mediante correo ordinario remitido a la carrera 52 nº 43 - 31 Edificio Medellín oficina 204, MEDELLÍN, ANTIOQUIA.

De: Lucas Roldán Vélez <controlinterno@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>
Enviado: viernes, 11 de abril de 2025 8:56 a. m.
Para: Paola Andrea Cañaveral <contacto@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>
Cc: Laura Zuley Marquez Marulanda <liderproyectos@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>; Sandra Paola Nohavá Bravo <subdireccionproyectos@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>
Asunto: RE: MEMORANDO_2025190

hola Paola por favor me verificas la información

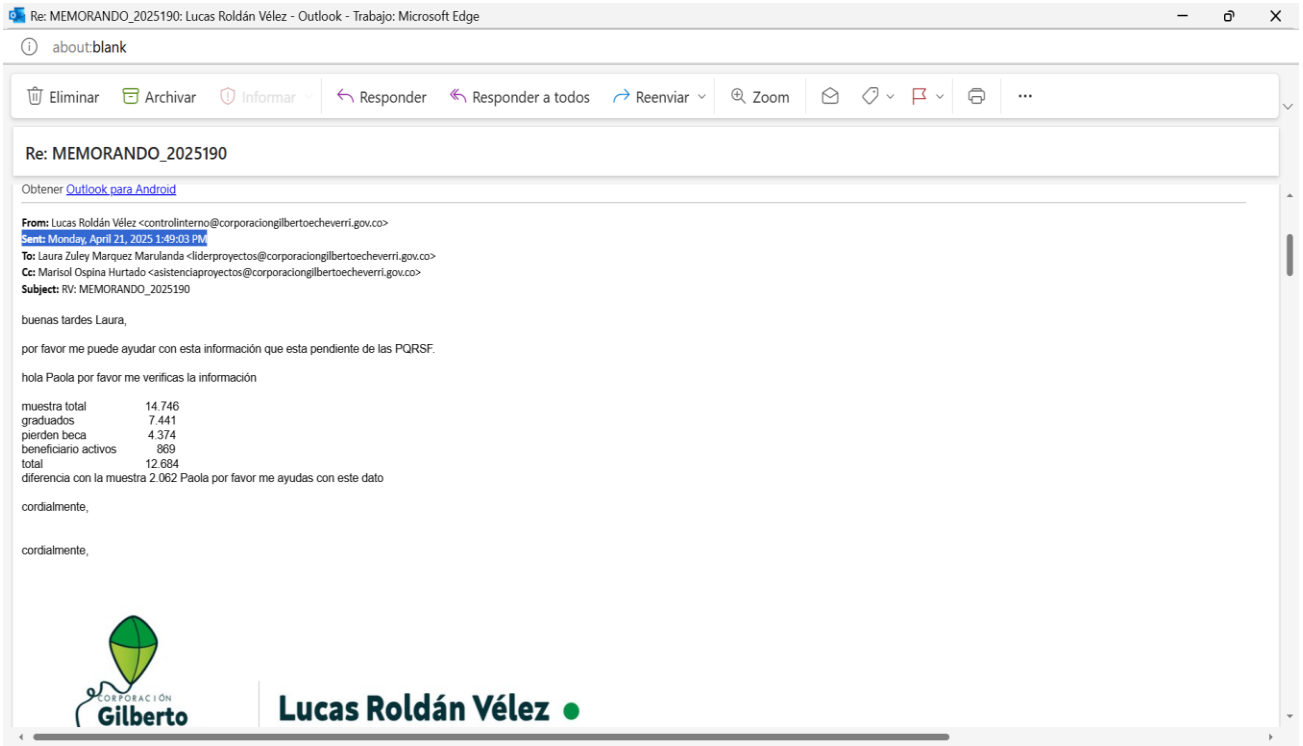
muestra total	14.746
graduados	7.441
pierden beca	4.374
beneficiario activos	869
total	12.684

diferencia con la muestra 2.062 Paola por favor me ayudas con este dato

cordialmente,

CORPORACIÓN Gilberto Echeverri

Lucas Roldán Vélez
Asesor de Control Interno



Re: MEMORANDO_2025190: Lucas Roldán Vélez - Outlook - Trabajo: Microsoft Edge

about:blank

Eliminar | Archivar | Informar | Responder | Responder a todos | Reenviar | Zoom

Re: MEMORANDO_2025190

Obtener Outlook para Android

From: Lucas Roldán Vélez <controlinterno@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>
Sent: Monday, April 21, 2025 1:49:03 PM
To: Laura Zuley Marquez Marulanda <liderproyectos@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>
Cc: Marisol Ospina Hurtado <asistenciaproyectos@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>
Subject: RV: MEMORANDO_2025190

buenas tardes Laura,

por favor me puede ayudar con esta información que esta pendiente de las PQRSF.

hola Paola por favor me verificas la información

muestra total	14.746
graduados	7.441
pierden beca	4.374
beneficiario activos	869
total	12.684

diferencia con la muestra 2.062 Paola por favor me ayudas con este dato

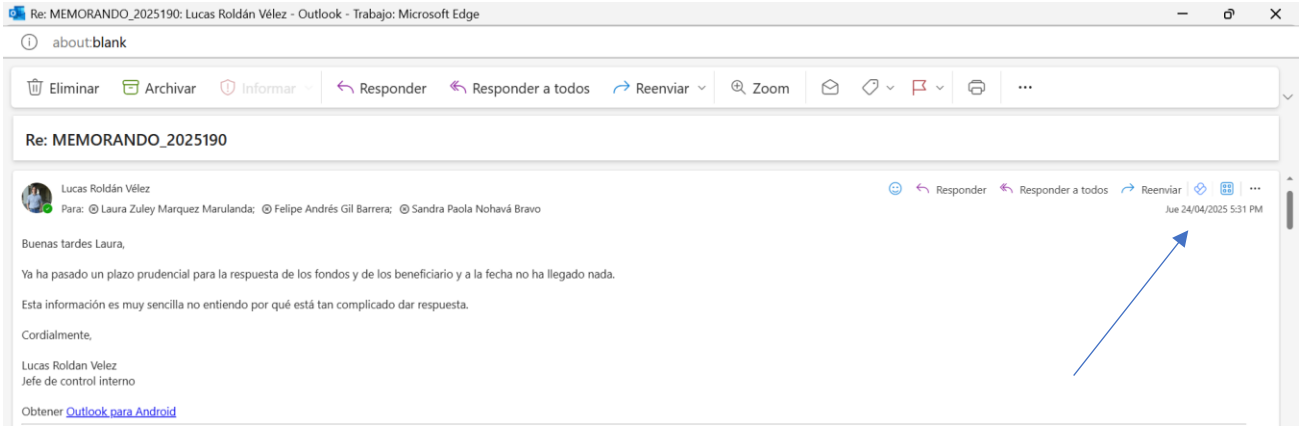
cordialmente,

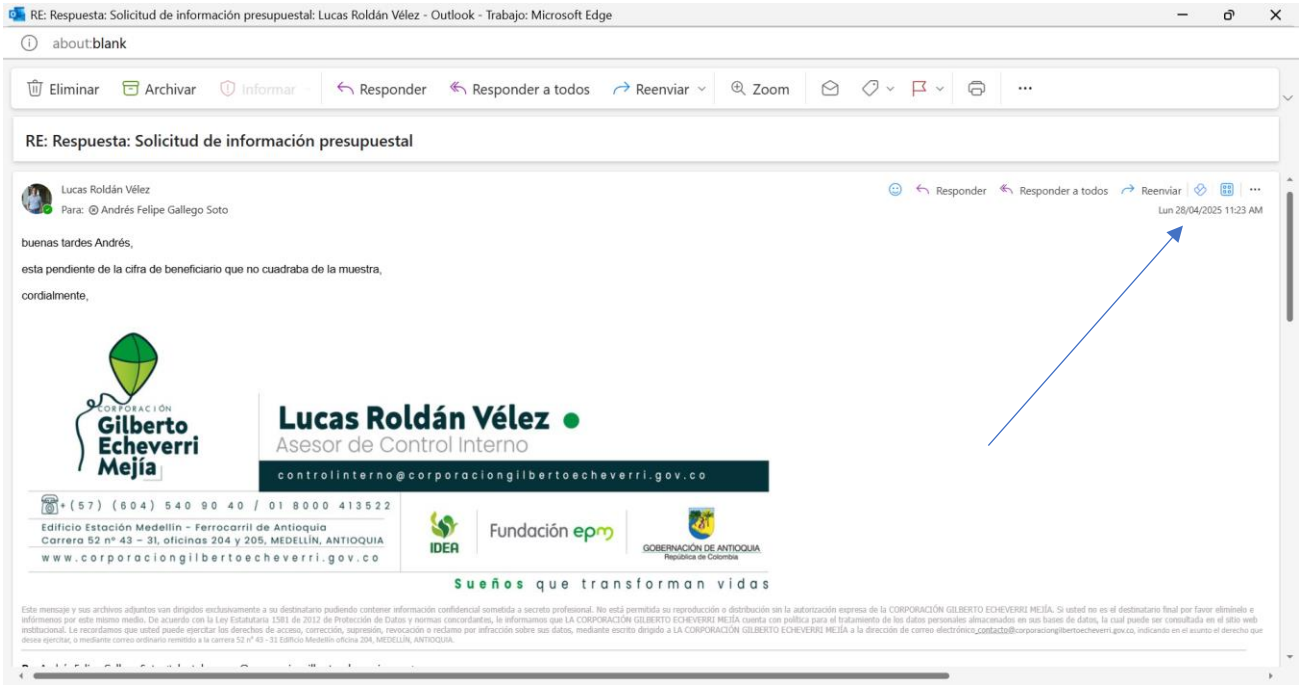
cordialmente,

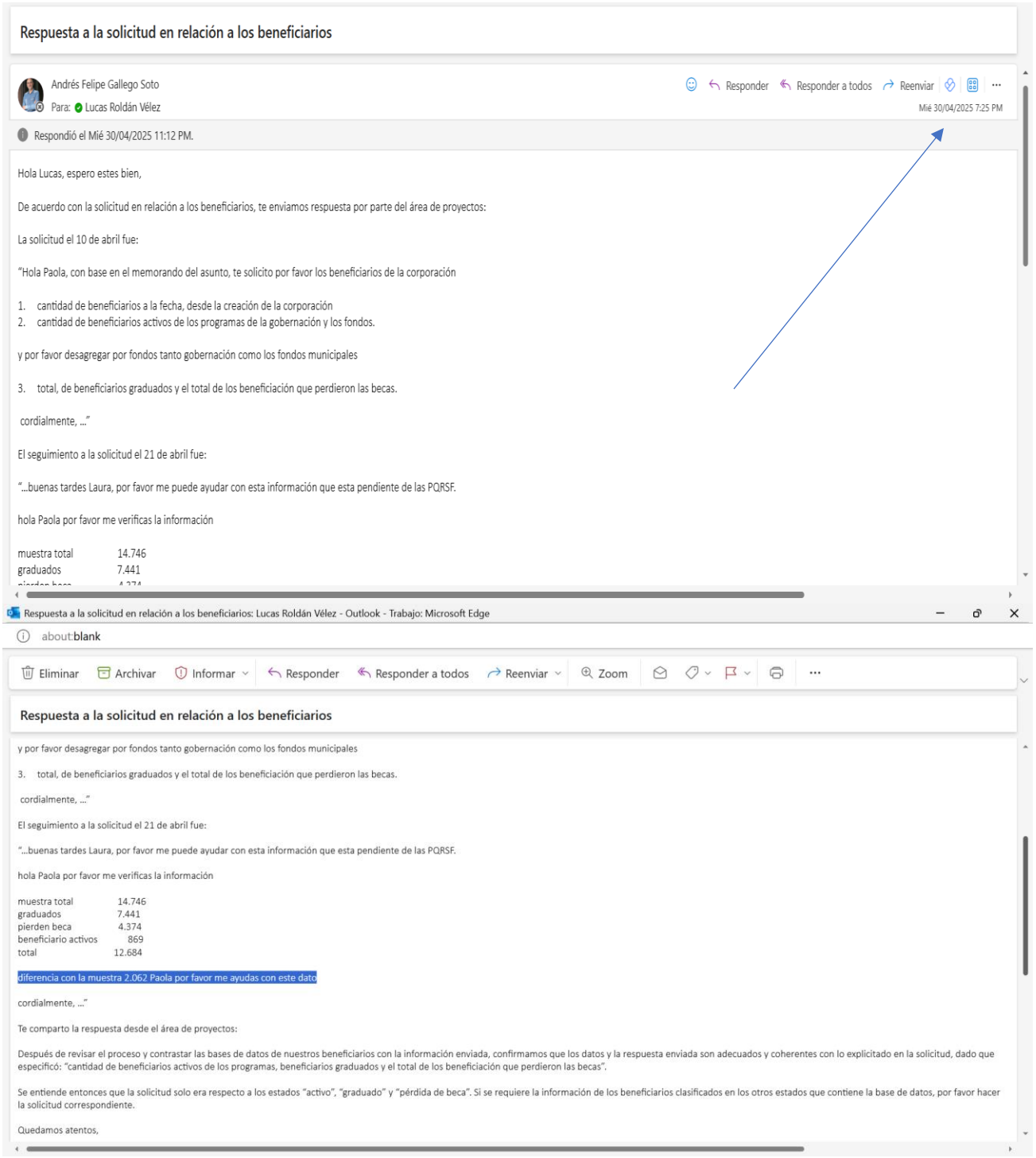
CORPORACIÓN Gilberto

Lucas Roldán Vélez

Se hace un llamado de atención a la entidad, ya que al revisar la información se identificaron 869 beneficiarios activos a la fecha. De estos, 302 pertenecen a los fondos de los municipios y 557 a los fondos de la gobernación. Esta situación requiere una acción inmediata por parte de la entidad, pues evidencia la baja cantidad de requerimientos y solicitudes presentadas. Llama especialmente la atención la alta cifra de personas que han perdido la beca (4.374), en comparación con el número de personas graduadas (7.441). y existe la diferencia puntual de (2.069) beneficiario que suman a la muestra entregada (14.746), pero no se sabe dónde están clasificado.







Respuesta a la solicitud en relación a los beneficiarios

Andrés Felipe Gallego Soto
Para: Lucas Roldán Vélez

Responder | Responder a todos | Reenviar | ...
Mié 30/04/2025 7:25 PM

Respondió el Mié 30/04/2025 11:12 PM.

Hola Lucas, espero estes bien,

De acuerdo con la solicitud en relación a los beneficiarios, te enviamos respuesta por parte del área de proyectos:

La solicitud el 10 de abril fue:

"Hola Paola, con base en el memorando del asunto, te solicito por favor los beneficiarios de la corporación

1. cantidad de beneficiarios a la fecha, desde la creación de la corporación
2. cantidad de beneficiarios activos de los programas de la gobernación y los fondos.

y por favor desagregar por fondos tanto gobernación como los fondos municipales

3. total, de beneficiarios graduados y el total de los beneficiación que perdieron las becas.

cordialmente, ..."

El seguimiento a la solicitud el 21 de abril fue:

"...buenas tardes Laura, por favor me puede ayudar con esta información que esta pendiente de las PQRSF.

hola Paola por favor me verificas la información

muestra total	14.746
graduados	7.441
pierden beca	4.374

Respuesta a la solicitud en relación a los beneficiarios: Lucas Roldán Vélez - Outlook - Trabajo: Microsoft Edge

about:blank

Eliminar | Archivar | Informar | Responder | Responder a todos | Reenviar | Zoom | ...

Respuesta a la solicitud en relación a los beneficiarios

y por favor desagregar por fondos tanto gobernación como los fondos municipales

3. total, de beneficiarios graduados y el total de los beneficiación que perdieron las becas.

cordialmente, ..."

El seguimiento a la solicitud el 21 de abril fue:

"...buenas tardes Laura, por favor me puede ayudar con esta información que esta pendiente de las PQRSF.

hola Paola por favor me verificas la información

muestra total	14.746
graduados	7.441
pierden beca	4.374
beneficiario activos	869
total	12.684

diferencia con la muestra 2.062 Paola por favor me ayudas con este dato

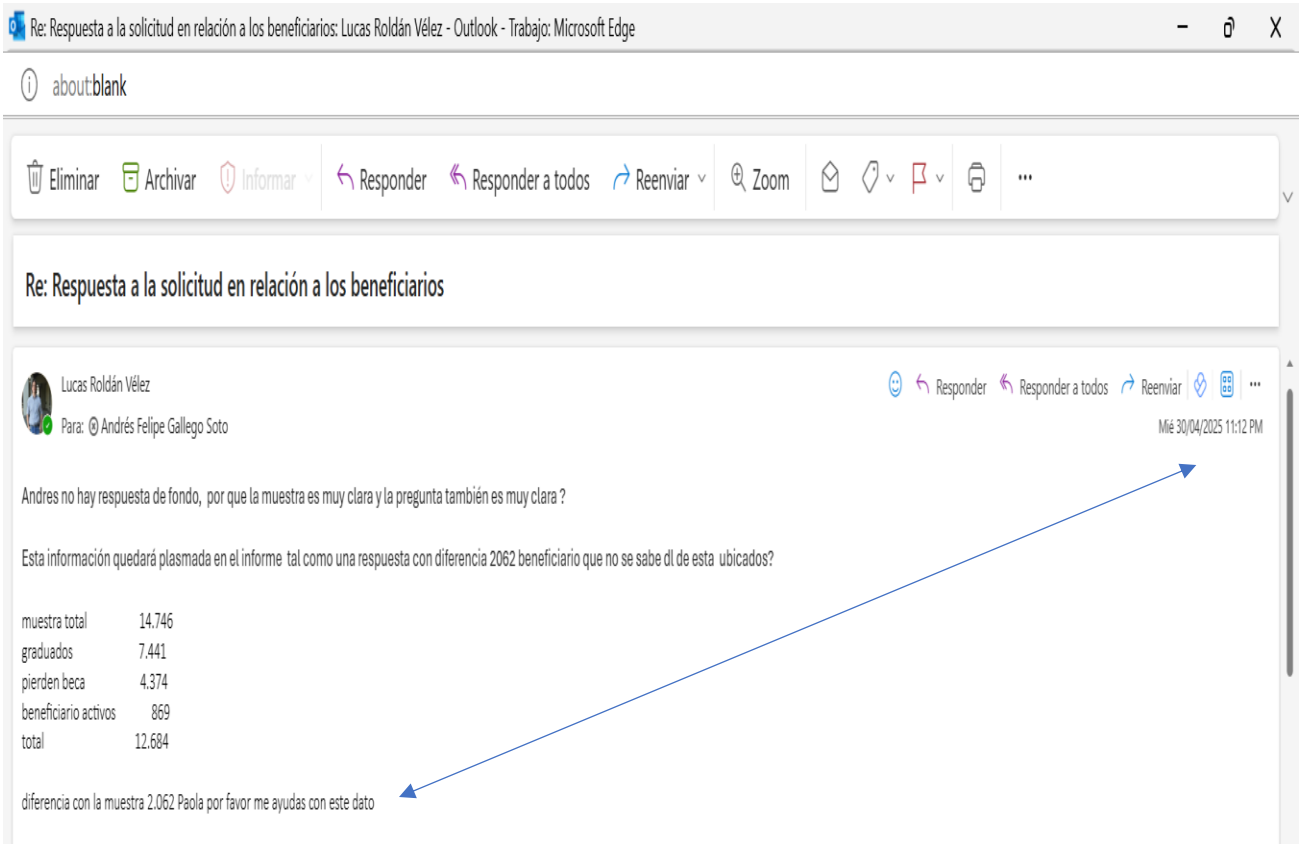
cordialmente, ..."

Te comparto la respuesta desde el área de proyectos:

Después de revisar el proceso y contrastar las bases de datos de nuestros beneficiarios con la información enviada, confirmamos que los datos y la respuesta enviada son adecuados y coherentes con lo explicitado en la solicitud, dado que especificó: "cantidad de beneficiarios activos de los programas, beneficiarios graduados y el total de los beneficiación que perdieron las becas".

Se entiende entonces que la solicitud solo era respecto a los estados "activo", "graduado" y "pérdida de beca". Si se requiere la información de los beneficiarios clasificados en los otros estados que contiene la base de datos, por favor hacer la solicitud correspondiente.

Quedamos atentos,

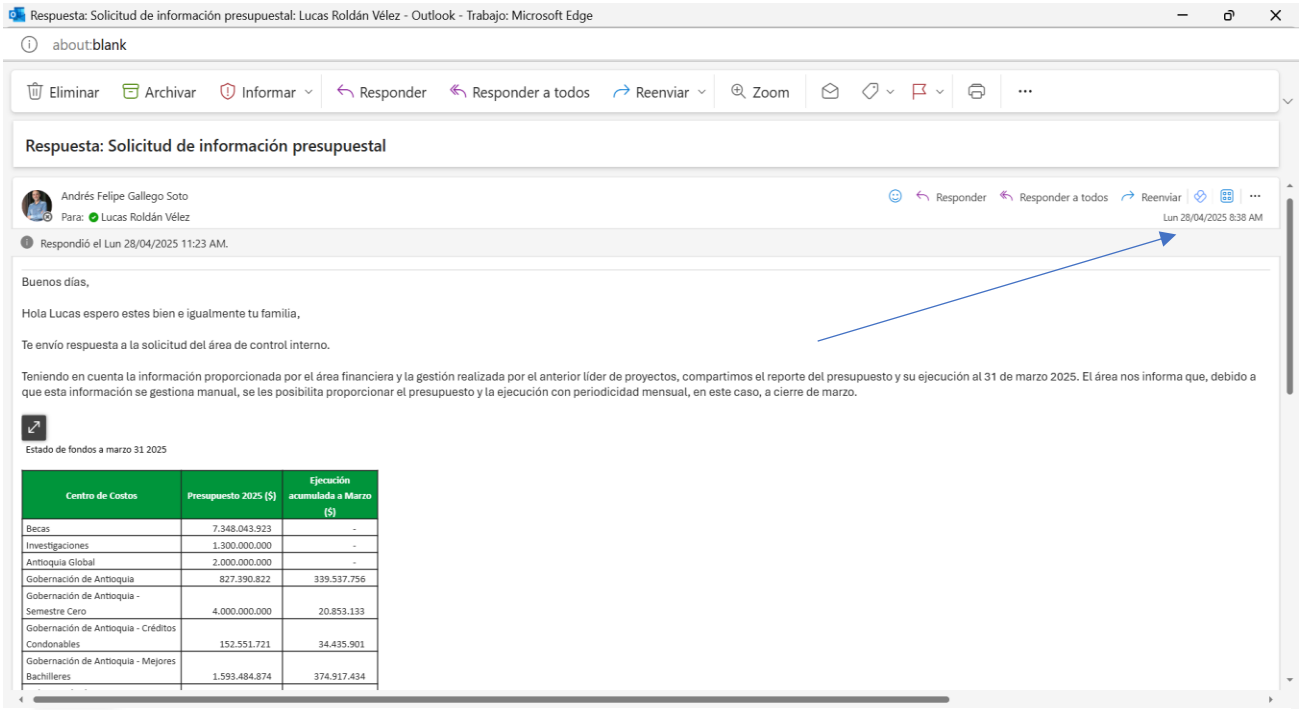


La entidad no ha entregado información clara y precisa sobre el tema. De hecho, ha transcurrido casi un mes sin una respuesta concreta respecto a los 2.062 beneficiarios, sobre los cuales aún no se tiene claridad.

Adicionalmente, durante la citación del 30 de marzo de 2025 a la Asamblea Departamental de Antioquia —Sesión Ordinaria N.º 25 del 30 de abril de 2025, correspondiente al Primer Período de Sesiones Ordinarias del año -Sesión Ordinaria N° 25 de Abril 30 de 2025. Primer periodo de Sesiones Ordinarias del año 2025 - YouTube — se mencionó un total de 15.000 beneficiarios. Sin embargo, esta cifra no concuerda con la información entregada por la líder de proyectos y el profesional de Planeación, lo cual evidencia inconsistencias graves en los datos suministrados.

Esta situación constituye una **inobservancia del artículo 209 de la Constitución Política de Colombia de 1991**, el cual establece que las actuaciones administrativas deben estar regidas por los principios de eficacia, eficiencia, transparencia y responsabilidad.

Analizando mejor el tema se solicitó el estado de los fondos a corte de 26 de marzo 2025



Estado de fondos a marzo 31 2025

Centro de Costos	Presupuesto 2025 ($)	Ejecución acumulada a Marzo ($)
Becas	7.348.043.923	-
Investigaciones	1.300.000.000	-
Antioquia Global	2.000.000.000	-
Gobernación de Antioquia	827.390.822	339.537.756
Gobernación de Antioquia – Semestre Cero	4.000.000.000	20.853.133
Gobernación de Antioquia – Créditos Condonables	152.551.721	34.435.901
Gobernación de Antioquia – Mejores Bachilleres	1.593.484.874	374.917.434
Gobernación de Antioquia – Indígenas	387.597.219	45.375.272
Gobernación de Antioquia – Afrocolombianos	262.230.455	68.378.983
Subtotal	**17.871.299.014**	**883.498.479**
Municipio Rionegro	303.445.836	64.720.487
Subtotal Municipios	**303.445.836**	**64.720.487**
TOTAL	**18.174.744.850**	**948.218.966**

Es evidente que, al corte de marzo de 2025, la entidad no ha iniciado la implementación de su plan de acción. Esta situación se refleja claramente en la ejecución presupuestal y en la petición reportada. Se **sugiere ante que se convierta en un hallazgo a la entidad** realizar un análisis detallado de esta situación y tomar las medidas necesarias para su pronta ejecución.

Recomendación Reiterada: Se sigue presentando un volumen significativo de llamadas sin contestar, lo cual debe ser analizado por la corporación.

En total, se han registrado 143 llamadas no contestadas (durante los últimos 6 meses de la vigencia 2024), debido a situaciones como las siguientes:

1. Cuando el grupo de atención al ciudadano se encuentra realizando actividades corporativas fuera de las instalaciones (debe existir una persona encargada de atender las llamadas en estos casos).
2. Cuando el grupo de atención al ciudadano realiza llamadas a los beneficiarios, pero la línea se encuentra ocupada, lo que indica que hay pocas líneas disponibles.
3. Cuando la línea está ocupada atendiendo otra llamada, lo que refleja la falta de líneas en espera o personal suficiente para atender la demanda.

En total, se han registrado 23 llamadas no contestadas (durante los primeros 3 meses de la vigencia 2025), debido a situaciones como las siguientes:

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.

Ahora, se deber tener presente que no hay convocatorias abiertas en la entidad y sin convocatoria hay 23 llamas sin contestar con los diferentes argumentos que la entidad entrega, con convocatoria abierta la entidad tiende aumentar este indicador de llamadas no contestadas.

Estas situaciones evidencian que la corporación no está resolviendo adecuadamente este problema, ya que las tres condiciones apuntan directamente a la falta de personal en estos cargos. Aunque es positivo que la tendencia de llamadas no contestadas esté a la baja y las respuestas estén aumentando, este dato no concuerda con otros indicadores del informe. Por lo tanto, es

necesario que la entidad revise y analice más a fondo esta situación para encontrar una solución integral.

Información vigencia 2024

Mes/Estado de llamadas	Contestada	No Contestada	Porcentaje	Total, General
Julio	319	34	15%	353
Agosto	235	40	12%	275
Septiembre	275	33	13%	308
Octubre	338	10	15%	348
Noviembre	516	17	23%	533
Diciembre	504	9	22%	513
Total general	**2.187**	**143**	**100%**	**2.330**

Información vigencia 2025

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**