

	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
JULIO - SEPTIEMBRE
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 1 de julio hasta el 30 de septiembre 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 (PQRS), 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 \(corporaciongilbertoecheverri.gov.co\)](http://www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co)
- Línea telefónica: +57 604 540 90 40 - 01 8000 413522
- Redes sociales:
Facebook: Corporaciongilbertoecheverrimexia
Twitter: Corpogilbertoem
Instagram: Corpogilbertoem
- Chat en línea: www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co
- Atención virtual - Teams: [Corporación Gilberto Echeverri Mejía \(office365.com\)](https://office365.com)

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

Vigencia del informe	2025
Período Informe	Trimestre 3 – 1 de julio hasta el 30 septiembre 2025
Fecha de seguimiento	9 de octubre de 2025
Realizado por	Paola Andrea Cañaveral Zapata

5. PQRSDF RECIBIDAS TERCER 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 tercer trimestre del 2025 la Corporación atendió 4.622 PQRSDF distribuidas de la siguiente manera:

PQRSDF y Atención al Ciudadano	Total
Petición	154
Queja	0
Reclamo	0
Sugerencia	0
Denuncia	0
Tutela	4
Felicitación	4
Petición de Interés Particular por Correo Electrónico	167
Atención Inmediata	1.358
Redes Sociales	397
Teléfono	2.538
Total General	4.622

5.1. PETICIÓN

Petición por tipo de requerimiento

En el tercer trimestre del 2025 la Corporación Gilberto Echeverri Mejía recibió, tramitó y dio respuesta a 154 peticiones, el 58% corresponden a petición de interés particular, 41% petición de información y peticiones no competentes 1%.

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

Tipo de Requerimiento / Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Total General	Porcentaje
Petición de interés particular	26	22	41	89	58%
Petición de información	28	25	10	63	41%
Remisión no competente	2	0	0	2	1%
Total general	56	47	51	154	100%

El 1% de las peticiones no competentes corresponden al dispensario médico Gilberto Echeverri en Bogotá.

Petición por tipo de solicitante

Durante el tercer trimestre del 2025, se recibieron 70 solicitudes por parte de beneficiarios de la Corporación lo que corresponde al 45% de las solicitudes, por parte de ciudadanía se recibió el 40%, de entidades el 12% y de la autoridad un 3%.

Tipo de Solicitante	Julio	Agosto	Septiembre	Total General	Porcentaje
Beneficiario	26	21	23	70	45%
Ciudadano	17	19	26	62	40%
Entidad	10	6	2	18	12%
Autoridad	3	1	0	4	3%
Total general	56	47	51	154	100%

Oportunidad en la respuesta

Durante el tercer 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 7 días.

Mes	Total De Peticiones Recibidas	Tiempo Promedio de Respuesta
Julio	56	7
Agosto	47	7
Septiembre	51	7
Total general	154	7

5.2. QUEJA

Durante el tercer trimestre del 2025 la Corporación no recibió quejas.

5.3. RECLAMO

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

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

5.4. SUGERENCIA

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

5.5. DENUNCIA

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

5.6. TUTELA

Durante el tercer trimestre del 2025 la Corporación recibió cuatro (4) tutelas.

N°	Número radicado	Fecha	Tipo de solicitud	Tiempo cumplimiento Ley	Fecha de respuesta cumplimiento de Ley	Estado
1	120250277	30/07/2025	Tutelas y Demandas	2	1/08/2025	Resuelta
2	120250278	30/07/2025	Tutelas y Demandas	2	1/08/2025	Resuelta
3	120250303	8/08/2025	Tutelas y Demandas	2	12/08/2025	Resuelta
4	120250397	23/09/2025	Tutelas y Demandas	2	25/09/2025	Resuelta

5.7. FELICITACIÓN

En el tercer trimestre del 2025 la Corporación recibió 4 felicitaciones enviadas por beneficiarios y fueron recibidas por medio del correo electrónico.

Canal de Atención	Tipo de Usuario	Total
Correo Electrónico	Beneficiario	4

5.8. PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR POR CORREO ELECTRÓNICO

Por medio del correo electrónico institucional contacto@corporaciongilbertocheverri.gov.co se recibieron, gestionaron y respondieron 167 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 inscripción y convocatoria con un total de 49, seguido de legalización con 46 y el de menor consulta fue servicio social 1.

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

Categoría	Mes de Recepción			Total general
	Julio	Agosto	Septiembre	
Inscripción y convocatorias	40	5	4	49
Legalización	1	42	3	46
Renovación	17	10	4	31
Actividades de acompañamiento	10	0	2	12
Sostenimiento	6	3	2	11
Actualización de datos y plataforma	2	2	0	4
Felicitación	2	0	2	4
Tramites y solicitudes	3	1	0	4
Condonación crédito	2	1	0	3
Matrícula	1	0	1	2
Servicio Social	1	0	0	1
Total general	85	64	18	167

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 tercer trimestre de 2025, se recibieron y respondieron de manera inmediata un total de 1.358 consultas.

Categoría	Mes de Recepción			Total general
	Julio	Agosto	Septiembre	
Inscripción y convocatorias	611	59	22	692
Legalización	28	195	35	258
Renovación	109	57	19	185
Matricula	35	16	12	63
Sostenimiento	7	13	41	61
Otra	24	7	2	33
Tramites y solicitudes	8	6	9	23
Actividades de acompañamiento	12	4	4	20
Servicio social	8	1	3	12

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

Actualización de datos y plataforma	1	2	6	9
Condonación crédito	2	0	0	2
Total general	845	360	153	1.358

5.10. TIPO DE SOLICITANTE

El usuario con mayor participación en la atención es el ciudadano, con un total de 700 solicitudes, seguido por el beneficiario, con 658 solicitudes. Estas consultas están relacionadas con diversos trámites, como renovación de la beca, pago de beneficios, inscripción a convocatorias (Becas Jóvenes Pa'Lante, Incentivos al talento estudiantil del municipio del Peñol, Fondo de Educación Superior Superé de Envigado, Fondo para la Educación Superior del municipio de Yarumal), entre otros.

Tipo de Solicitante	Mes de Recepción			Total general
	Abril	Mayo	Junio	
Ciudadano	633	53	14	700
Beneficiario	212	307	139	658
Total general	845	360	153	1.358

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 1.001, seguido del teléfono con un total de 346; y se evidencia que, los canales menos frecuentados son el punto de atención al ciudadano (presencial) con un total de 9 y la atención virtual – Teams con 2.

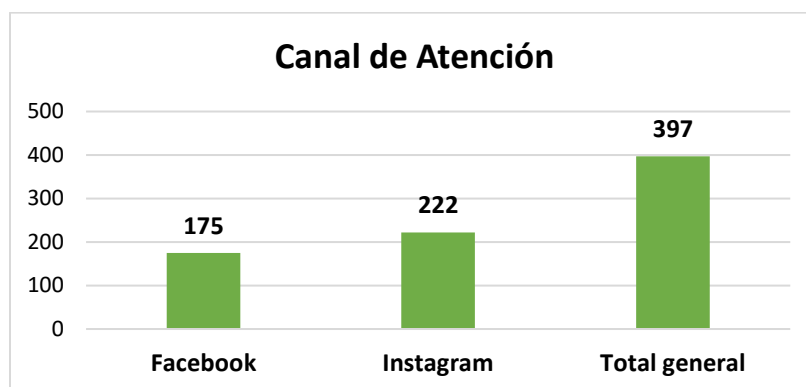
Canal de Atención	Mes de Recepción			Total general
	Julio	Agosto	Septiembre	
Live Chat	736	199	66	1.001
Teléfono	105	154	87	346
Presencial	3	6	0	9
Sistema de atención por turnos - Teams	1	1	0	2
Total general	845	360	153	1.358

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 222 y Facebook con un total de 175.

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

De las 397 solicitudes recibidas y contestadas por las redes sociales, los componentes más consultados por los usuarios fue legalización, inscripción y convocatorias, y pago de los beneficios.



Categoría	Mes de Recepción			Total General
	Julio	Agosto	Septiembre	
Legalización	0	288	6	294
Inscripción y convocatorias	30	8	17	55
Sostenimiento	2	1	10	13
Otra	6	4	0	10
Matrícula	5	2	0	7
Semestre Cero	2	0	4	6
Actividades de acompañamiento	5	0	0	5
Renovación	5	0	0	5
Eventos	1	0	0	1
Servicio Social	1	0	0	1
Total general	57	303	37	397

6. ATENCIÓN POR TELÉFONO

Durante el tercer trimestre de 2025, la Corporación recibió un total de 2.538 llamadas, todas ellas efectivamente atendidas, alcanzando un 100% de respuesta. Como propuesta de mejoramiento del informe pasado se buscó que no existieran llamadas no contestadas.

En aquellos casos en los que no se pudo contestar de manera inmediata por situaciones de agenda institucional, de manera articulada con el Contact Center de la empresa Valor+, se estableció comunicación posterior logrando así que el personal correspondiente contactara directamente a los ciudadanos y beneficiarios, garantizando así la atención y resolución de todas las consultas.

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

Mes/Estado de llamadas	Contestada	No Contestada	Total general
Julio	611	0	611
Agosto	1.119	0	1.119
Septiembre	808	0	808
Total general	2.538	0	2.538

7. CONCLUSIONES

- ✓ La Corporación Gilberto Echeverri Mejía continúa adelantando campañas informativas activas con el propósito de dar a conocer a los ciudadanos y beneficiarios los diferentes canales de atención disponibles, promoviendo así un acceso oportuno y eficiente a los servicios institucionales.
- ✓ La Corporación ha implementado estrategias de diferente naturaleza para garantizar una atención efectiva y oportuna, lo que ha generado un impacto positivo sobre la población beneficiaria y la ciudadanía en general.
- ✓ De manera periódica se aplican encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos, con el fin de evaluar la calidad del servicio prestado.
- ✓ Se implementó un sistema de alertas semanales dirigido a los colaboradores responsables de responder las PQRSDF, herramienta que permite realizar seguimiento a los tiempos de respuesta y prevenir respuestas extemporáneas, garantizando el cumplimiento de los plazos establecidos por la ley.
- ✓ La entidad mantiene su compromiso con el mejoramiento continuo de los procesos de atención al ciudadano, fortaleciendo tanto la gestión interna como la eficacia y accesibilidad de los canales de comunicación, con el objetivo de brindar un servicio cada vez más ágil, transparente y cercano a la comunidad.