

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

LUCAS ROLDAN VELEZ
JEFE DE CONTROL INTERNO

MEDELLIN, 31 DE JULIO 2025.

CONTENIDO

INTRODUCCION.....	3
DESARROLLO	6
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	6

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 Mejía), 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 segundo 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.corporaciongilbertocheverri.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 PQRS, 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 JUNIO 2025.

Fase planeación general de la auditoría basada en riesgos: se analizará el primer semestre 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 JULIO 2024
Planeación	2 DE JULIO 2024 AL 5 DE JULIO 2024
Ejecución	8 DE JULIO 2024 AL 19 DE JULIO 2024
Socialización informe preliminar	22 DE JULIO 2024
Emisión de Informe Final	22 DE JULIO 2024
Entrega de Plan de Mejoramiento	22 DE JULIO 2024
Seguimiento Plan de Mejoramiento	10 DE SEPTIEMBRE 2024

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

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

Alcance de la auditoría: 30 de junio 2023 al 31 de diciembre 2023

Consideraciones sobre recursos necesarios para el desarrollo de la auditoría: en esta auditoría 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

DESARROLLO

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 abril hasta el 30 de junio 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@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://corporaciongilbertocheverri.office365.com)

Vigencia del informe	2025
Período Informe	Trimestre 2 – abril 1 hasta junio 30 2025
Fecha de seguimiento	15 de julio de 2025
Realizado por	Paola Andrea Cañaveral Zapata

5. PQRSDF recibidas el segundo 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 segundo trimestre del 2025 la Corporación atendió 2.075 PQRSDF distribuidas de la siguiente manera.

PQRSDF y Atención al Ciudadano	Total
Petición	73
Queja	0
Reclamo	0
Sugerencia	0
Denuncia	1
Tutela	5
Felicitación	8
Petición De Interés Particular Por Correo Electrónico	78
Atención Inmediata	737
Redes Sociales	55
Teléfono	1.118
Total General	2.075

5.1. PETICIÓN

Petición por tipo de requerimiento.

En el informe del primer trimestre se presentaron cinco solicitudes en estado "abierta - vigente": Cuatro de ellas fueron resueltas dentro de los plazos establecidos por la ley, y una fue resuelta de manera extemporánea.

NÚMERO RADICADO	FECHA RADICADO DD/MM/AAAA	TIEMPO CUMPLIMIENTO LEY	FECHA DE RESPUESTA CUMPLIMIENTO DE LEY	FECHA RESPUESTA SOLICITUD	RADICADO O RESPUESTA	TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO RESPUESTA	VIGENTE
120250107	27/03/2025	15	21/04/2025	24/04/2025	220250109	PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	18	RESUELTA - EXTEMPORANEA

*La solicitud fue resuelta de manera extemporánea debido a un desconocimiento jurídico respecto a los plazos de respuesta. Los días 14, 15 y 16 de abril fueron compensados en otras fechas; por lo tanto, no se contabilizaron dentro del tiempo de respuesta.

En el segundo trimestre del 2025 la Corporación Gilberto Echeverri Mejía recibió, tramitó y dio respuesta a 73 peticiones, el 49% corresponden a petición de interés particular, 45% petición de información y peticiones no competentes 5%.

Tipo de Requerimiento / Mes	Abril	Mayo	Junio	Total General	Porcentaje
Petición de interés particular	10	13	13	36	49%
Petición de información	8	6	19	33	45%
Remisión no competente	0	2	2	4	5%
Total general	18	21	34	73	100%

El 5% de las peticiones no competentes se distribuyen de la siguiente manera: 3 proceden del dispensario médico Gilberto Echeverri en Bogotá, y 1 del Fondo Gilberto Echeverri en la Gobernación de Antioquia.

Petición por tipo de solicitante.

Durante el segundo trimestre del 2025, de los beneficiarios se recibieron 38 solicitudes, lo que corresponden al 52%, de los ciudadanos se recibió el 25%, entidades 16% y de autoridad un 7%.

Tipo de Solicitante	Abril	Mayo	Junio	Total General	Porcentaje
---------------------	-------	------	-------	---------------	------------

Beneficiario	9	8	21	38	52%
Ciudadano	5	6	7	18	25%
Entidad	2	6	4	12	16%
Autoridad	2	1	2	5	7%
Total general	18	21	34	73	100%

Oportunidad en la respuesta.

Durante el segundo 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
Abril	18	5
Mayo	21	7
Junio	34	3
Total general	72	5

5.2. QUEJA.

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

5.3. RECLAMO.

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

5.4. SUGERENCIA.

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

5.5. DENUNCIA

Durante el segundo trimestre del 2025 la Corporación recibió una denuncia.

Número radicado	Fecha	Tipo de solicitud	Tiempo cumplimiento Ley	Fecha de respuesta cumplimiento de Ley	Estado
120250136	7/05/2025	Denuncia	5	14/05/2025	Resuelta

5.6. TUTELA

Durante el segundo trimestre del 2025 la Corporación recibió cinco (5) tutelas.

N°	Número radicado	Fecha	Tipo de solicitud	Tiempo cumplimiento Ley	Fecha de respuesta cumplimiento de Ley	Estado
1	120250137	7/05/2025	Tutelas y Demandas	2	9/05/2025	Resuelta
2	120250145	12/05/2025	Tutelas y Demandas	2	14/05/2025	Resuelta
3	120250152	19/05/2025	Tutelas y Demandas	2	21/05/2025	Resuelta
4	120250166	9/06/2025	Tutelas y Demandas	2	11/06/2025	Resuelta
5	120250183	18/06/2025	Tutelas y Demandas	1	19/06/2025	Resuelta

5.7. FELICITACIÓN

En el segundo trimestre del 2025 la Corporación recibió 8 felicitaciones enviadas por beneficiarios y fueron recibidas por medio del correo electrónico.

Canal de Atención	Tipo de Usuario	Total
Correo Electrónico	Beneficiario	8

5.8. Petición De Interés Particular Por Correo Electrónico.

Por medio del correo electrónico institucional contacto@corporaciongilbertoecheverri.gov.co se recibieron, gestionaron y respondieron 78 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 actividades de acompañamiento con un total de 14, seguido de actualización de datos con 8 y el de menor consulta fue trámites y solicitudes con 1.

Categoría	Mes de Recepción			Total general
	Abril	Mayo	Junio	
Actividades de acompañamiento	0	11	3	14
Actualización de datos y plataforma	6	0	2	8
Condonación crédito	1	1	1	3
Felicitación	1	2	5	8
Inscripción y convocatorias	4	6	3	13
Otras	1	0	0	1

Renovación	4	7	3	14
Servicio social	1	1	0	2
Sostenimiento	10	3	1	14
Trámites y solicitudes	0	1	0	1
Total general	28	32	18	78

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 segundo trimestre de 2025, se recibieron y respondieron de manera inmediata un total de 737 consultas.

Categoría	Mes de Recepción			Total general
	Abril	Mayo	Junio	
Inscripción y convocatorias	33	103	215	351
Renovación	17	41	47	105
Sostenimiento	24	17	20	61
Otras	13	20	20	53
Actividades de acompañamiento	6	23	15	44
Matricula	7	17	20	44
Servicio Social	11	18	5	34
Tramites y solicitudes	13	2	2	17
Legalización	0	1	11	12
Actualización de datos y plataforma	3	2	3	8
Condonación crédito	1	3	1	5
Pago crédito	1	0	2	3
Total general	129	247	361	737

5.10. Tipo de solicitante.

El usuario con mayor participación en la atención es el beneficiario, con un total de 377 solicitudes, seguido por el ciudadano, con 360 solicitudes. Estas consultas están relacionadas con diversos trámites, como inscripción a convocatorias, renovación, pago de beneficios, entre otros.

Tipo de Solicitante	Mes de Recepción			Total general
	Abril	Mayo	Junio	
Beneficiario	79	141	157	377
Ciudadano	50	106	204	360
Total general	129	247	361	737

5.11. Canal de atención.

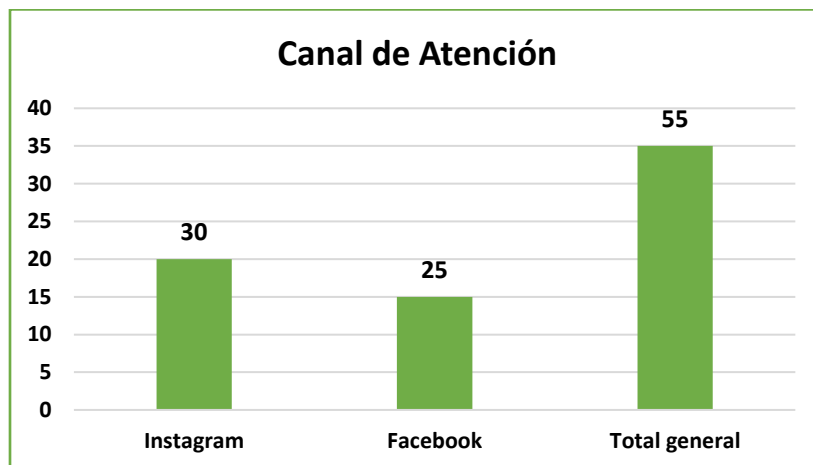
El canal más utilizado por los beneficiarios y ciudadanos para establecer comunicación de atención inmediata con la Corporación es el Live Chat (WhatsApp-Chat en línea) con un total de 617, seguido del teléfono con un total de 108; y se evidencia que, los canales menos frecuentados son el punto de atención al ciudadano (presencial) con un total de 10 y la atención virtual – Teams con 2.

Canal de Atención	Mes de Recepción			Total general
	Abril	Mayo	Junio	
Live Chat	98	196	323	617
Teléfono	25	47	36	108
Presencial	6	3	1	10
Sistema de atención por turnos - Teams	0	1	1	2
Total general	129	247	361	737

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 30 y Facebook con un total de 25.

De las 55 solicitudes recibidas y contestadas por las redes sociales, los componentes más consultados por los usuarios fue inscripción y convocatorias, actividades de acompañamiento y pago beneficios.



Categoría	Mes de Recepción			Total General
	Abril	Mayo	Junio	
Inscripción y convocatorias	2	11	16	29
Actividades de acompañamiento	0	3	2	5
Matricula	1	1	3	5
Otras	0	4	1	5
Renovación	0	1	4	5
Semestre Cero	1	0	1	2
Sostenimiento	2	0	0	2
Eventos	0	1	0	1
Servicio Social	1	0	0	1
Total general	7	21	27	55

6. Atención por teléfono.

Durante el segundo trimestre de 2025, la Corporación recibió un total de 1.118 llamadas, de las cuales 1.107 fueron atendidas y 11 no fueron contestadas.

Las llamadas no contestadas se deben a las siguientes situaciones:

- El equipo de Atención al Ciudadano se encontraba participando en actividades corporativas o externas, como jornadas Dialoguemos, reuniones institucionales o desplazamientos fuera de la Corporación

- El equipo estaba realizando llamadas salientes a los beneficiarios, lo cual impedía recibir nuevas llamadas simultáneamente.
- La línea telefónica se encontraba ocupada atendiendo otra llamada en curso.

Mes/Estado de llamadas	Contestada	No Contestada	Total general
Abril	276	4	280
Mayo	410	3	413
Junio	421	4	425
Total general	1.107	11	1.118

7. Conclusiones

- ✓ Se están realizando campañas activas para informar a los usuarios sobre los diferentes canales de atención disponibles.
- ✓ Periódicamente se envía una encuesta a los usuarios atendidos, para medir la satisfacción y hacer ajustes en el servicio según los resultados obtenidos.
- ✓ Se implementó un sistema de alertas semanales a los colaboradores encargados de responder PQRSDF, Esto busca evitar respuestas extemporáneas, garantizando cumplimiento de los plazos establecidos por la ley.
- ✓ La entidad está enfocada en mejorar continuamente sus procesos de atención al ciudadano, esto incluye tanto la gestión interna como la eficacia en los canales de comunicación.
- ✓ En relación con la convocatoria de Becas Jóvenes pa' Lante, en el informe se clasifica en la atención inmediata (por Live chat, teléfono, presencial, y Atención virtual – Teams) y durante el período del 19 al 30 de junio, se gestionaron un total de 134 solicitudes.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

Durante el proceso de auditoría del segundo semestre, si observaciones y recomendación reiterada.

1. **. Observación (profesional jurídica)** Se evidenció que la entidad ha adoptado prácticas para la planificación anticipada de actividades institucionales durante periodos especiales del calendario, como la Semana Santa, implementando esquemas de compensación laboral respaldados mediante actos administrativos, lo cual puede contribuir a una mejor organización interna y uso eficiente del talento humano.

OBSERVACIONES:

CRITERIO:

Conforme a la **Ley 1712 de 2014** – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional – y demás disposiciones aplicables, las entidades públicas deben garantizar el cumplimiento estricto de los plazos legales, contados únicamente en días hábiles según el calendario laboral y jurídico vigente, sin interpretaciones que contravengan la ley.

CONDICIÓN:

Se identificó que, en un caso, la entidad justificó la no respuesta oportuna a un requerimiento formal argumentando que los días correspondientes a la Semana Santa no debían contarse como hábiles, dado que habían sido previamente compensados mediante resolución administrativa. Es importante tener presente que cuando se realizan compensaciones de días, estos días se vuelven hábiles para efectos del cómputo de los términos legales.

POSIBLES CAUSAS:

- Interpretación inadecuada de los efectos jurídicos de la resolución de compensación laboral.
- Falta de articulación entre el marco legal externo y las disposiciones internas de organización del trabajo.
- Ausencia de orientación jurídica sobre el manejo de términos legales en periodos especiales.

POSIBLES CONSECUENCIAS:

- Incumplimiento de los plazos legales para dar respuesta a requerimientos formales.
- Riesgo de acciones disciplinarias, tutelas o investigaciones por vulneración del derecho de acceso a la información.
- Pérdida de confianza institucional por parte de los usuarios y entes de control.

RIESGOS:

- **Riesgo normativo:** Aplicación incorrecta del marco legal sobre términos procesales y administrativos.
- **Riesgo jurídico:** Implicaciones legales derivadas del incumplimiento de plazos establecidos en normas superiores.
- **Riesgo reputacional:** Dudas sobre la transparencia y legalidad de las actuaciones administrativas.

OPORTUNIDAD DE MEJORA:

Se recomienda capacitar al personal responsable en el manejo adecuado de los términos legales, especialmente durante periodos sujetos a jornadas especiales o compensadas.

“Petición por tipo de requerimiento.

En el informe del primer trimestre se presentaron cinco solicitudes en estado "abierta - vigente":

Cuatro de ellas fueron resueltas dentro de los plazos establecidos por la ley, y una fue resuelta de manera extemporánea.

NÚMERO RADICADO	FECHA RADICADO DD/MM/AAAA	TIEMPO CUMPLIMIENTO DE LEY	FECHA DE RESPUESTA CUMPLIMIENTO DE LEY	FECHA RESPUESTA A SOLICITUD	RADICADO RESPUESTA	TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO RESPUESTA	VIGENTE
120250107	27/03/2025	15	21/04/2025	24/04/2025	220250109	PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	18	RESUELTA - EXTEMPORANEA

**La solicitud fue resuelta de manera extemporánea debido a un desconocimiento jurídico respecto a los plazos de respuesta. Los días 14, 15 y 16 de abril fueron compensados en otras fechas; por lo tanto, no se contabilizaron dentro del tiempo de respuesta."*

Tener presente que la resolución 19 del día 5 de marzo de 2025 dice

5/03/2025	19	POR MEDIO DE LA CUAL SE DECLARA COMO DÍA HÁBIL EL DÍA SÁBADO 08 Y 22 DE MARZO DE 2025, EN LA CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA.
-----------	----	--

6/03/2025	21	"POR MEDIO DE LA CUAL SE APRUEBA PAGO DE DÍAS COMPENSATORIOS POR LOS DÍAS 14, 15 Y 16 DE ABRIL 2025, PARA EL PERSONAL VINCULADO DE LA CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA"
-----------	----	---

2. **Observación (subdirectora de proyectos)** Durante el segundo semestre se continúa evidenciando un número bajo de llamadas no contestadas, lo cual refleja una gestión adecuada en la atención telefónica dentro de los niveles actuales de demanda. Esta tendencia ha sido constante y se considera una buena práctica que contribuye a una percepción positiva del servicio prestado por la entidad.

OBSERVACIONES

CRITERIO:

Artículo 7 de la Ley 1712 de 2014, por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, que establece la obligación de garantizar canales eficaces de atención a la ciudadanía, así como la accesibilidad permanente a los medios de contacto institucionales.

Directrices internas en materia de atención al ciudadano, así como los estándares de calidad en la prestación del servicio, que exigen eficiencia, oportunidad y continuidad en los canales de atención disponibles.

CONDICIÓN:

Si bien actualmente se mantiene una baja cantidad de llamadas no contestadas, persiste una situación ya advertida en auditorías anteriores: las soluciones implementadas por la entidad para mitigar esta problemática no son lo suficientemente claras ni efectivas.

Adicionalmente, la baja interacción telefónica obedece más a un bajo nivel de demanda que a una mejora estructural del servicio, lo cual implica que el indicador podría deteriorarse significativamente ante un eventual incremento en la necesidad de atención telefónica.

POSIBLES CAUSAS:

- Falta de una estrategia robusta y sostenida para mejorar la gestión telefónica.
- Ausencia de mecanismos de seguimiento y control que permitan evaluar la efectividad de las acciones correctivas adoptadas.
- Limitada integración del canal telefónico en la estrategia de servicio al ciudadano.

POSIBLES CONSECUENCIAS:

- Dificultades en el acceso de la ciudadanía a la información pública, afectando el principio de transparencia.
- Aumento de quejas o reclamos por fallas en la atención.
- Deterioro en la imagen institucional ante un eventual incremento en la demanda de atención.
- Riesgo de incumplimiento normativo en lo relativo a la Ley 1712 de 2014.

RIESGOS

- **Normativo:** Riesgo de inobservancia del artículo 7 de la Ley 1712 de 2014 al no garantizar de forma efectiva un canal telefónico funcional y accesible.
- **De gestión:** Pérdida de oportunidades de mejora por falta de análisis estructural de las causas del bajo desempeño.
- **De reputación:** Percepción negativa de la ciudadanía ante deficiencias en la atención, especialmente en escenarios de mayor demanda.

OPORTUNIDAD

DE

MEJORA

Diseñar e implementar un plan de mejora específico para el canal telefónico que incluya:

- Definición de metas y responsables.
- Análisis de causas de llamadas no contestadas y trazabilidad de las acciones correctivas.
- Simulacros o pruebas de estrés que permitan anticiparse a posibles incrementos en la demanda.
- Integración del canal telefónico en la estrategia general de atención al ciudadano y articulación con los demás canales.

3. **Observación (Talento Humano, la profesional especializada jurídico, las Subdirecciones Administrativa y Financiera y de proyectos y la Dirección Ejecutiva)** Se evidenció que la entidad ha realizado esfuerzos por responder oportunamente a los derechos de petición presentados por la ciudadanía. En algunos casos revisados, se constató que las situaciones que originaron las acciones de tutela fueron subsanadas, lo cual permitió que los jueces consideraran superados los hechos, evitando así sanciones o consecuencias mayores para la entidad.

CRITERIO:

Constitución Política de Colombia, artículo 23 (derecho de petición), Ley 1755 de 2015, Directrices internas sobre atención al ciudadano y procedimientos de gestión documental. Se espera que las respuestas a los derechos de petición sean oportunas, completas, de fondo y respetuosas, tal como lo establece el marco normativo vigente.

OBSERVACIONES

CONDICIÓN:

Durante la revisión del informe se evidenció un aumento significativo en el número de acciones de tutela presentadas en el trimestre, especialmente por posibles vulneraciones al derecho fundamental de petición. Al analizar los documentos emitidos por los jueces y las respuestas dadas por la entidad, se identificaron deficiencias en el desarrollo de respuestas de fondo a las solicitudes ciudadanas, lo que ha derivado en fallos adversos que ordenan la entrega de información o el cumplimiento de trámites administrativos.

POSIBLES CAUSAS:

- Falta de articulación entre las áreas responsables de generar las respuestas.
- Ausencia de seguimiento a los términos legales de respuesta.
- Falencias en la interpretación del alcance de las solicitudes ciudadanas.
- Débil control de calidad en la revisión final de las respuestas antes de ser remitidas.

POSIBLES CONSECUENCIAS:

- Aumento del riesgo jurídico por fallos judiciales en contra.
- Pérdida de confianza ciudadana en la gestión institucional.
- Afectación reputacional para la entidad.
- Saturación del equipo jurídico por la atención de tutelas evitables.

Se cita del informe de actividades litigiosas del segundo semestre: ***“La Corporación Gilberto Echeverri Mejía, según lo indicado en el concepto jurídico de la Función Pública (Radicado No. 20256000300191 del 20 de junio de 2025), es una entidad pública, específicamente una entidad descentralizada indirecta del orden departamental, perteneciente a la Rama Ejecutiva territorial, creada por la voluntad asociativa de entidades públicas como el Departamento de Antioquia, EPM y el IDEA. Por lo tanto, le son aplicables las normas del régimen público, como la Ley 87 de 1993, la Ley 1474 de 2011, la Ley 489 de 1998 y demás decretos reglamentarios”.*** Desconocer esta naturaleza pública y aplicar normativas propias del régimen privado no solo constituye un error jurídico, sino que compromete la legalidad de las actuaciones

administrativas. Adicionalmente, es importante señalar que permitir que situaciones administrativas como las solicitudes de información o los derechos de petición lleguen a instancias judiciales a través de acciones de tutela evidencia un preocupante desconocimiento de las normas que rigen a las entidades públicas y refleja un reproceso institucional. Entregar respuestas solo cuando hay una orden judicial no es una victoria administrativa, sino una muestra clara de omisión en el deber legal de responder de fondo, con oportunidad y transparencia. La tutela no debe convertirse en la vía para obtener lo que la ley ya garantiza: el acceso a la información pública. En consecuencia, cuando una entidad pública es obligada por la justicia a entregar información previamente solicitada mediante derecho de petición, el accionante “gana” la tutela; quien pierde es la entidad, al haber fallado en su obligación constitucional de garantizar el acceso efectivo a la información y la respuesta de fondo, así el hecho sea HECHO SUPERADO porque el accionador obtuvo lo que quería mediante la vía judicial y el juez le estaría dando la razón a su solicitud.

Lo anterior debe llevar a replantear la forma en que se están dando respuestas a los derechos de petición desde las áreas de Talento Humano, la profesional especializada jurídico, las Subdirecciones Administrativa y Financiera y de Proyectos y la Dirección Ejecutiva. Esta situación constituye una inobservancia de la Ley 1712 de 2014, norma que aplica a nuestra entidad como parte del sector público territorial, y obliga a revisar con mayor rigor los procesos internos de atención y respuesta a las solicitudes ciudadanas.

RIESGOS:

- **Normativo:** Vulneración del derecho fundamental de petición (Art. 23 C.P. y Ley 1755 de 2015), desconocimiento del régimen legal aplicable a entidades públicas.
- **De buenas prácticas:** Deficiencia en la gestión de la atención al ciudadano y en la trazabilidad de los requerimientos.
- **Jurídico:** Imposición de medidas judiciales, posibles sanciones, y generación de antecedentes negativos para la entidad.
- **Reputacional:** Percepción de opacidad o negligencia institucional en el cumplimiento de obligaciones legales.

OPORTUNIDAD DE MEJORA:

Fortalecer el proceso de atención a derechos de petición mediante:

- La capacitación continua a los servidores encargados de emitir respuestas, especialmente en redacción jurídica y análisis de fondo.
- La implementación de un sistema de revisión previa de las respuestas antes de ser remitidas.
- La creación de un protocolo interno de atención que priorice solicitudes complejas o sensibles.
- El establecimiento de indicadores de calidad y seguimiento para evaluar periódicamente el cumplimiento y la pertinencia de las respuestas emitidas.
- La revisión y ajuste de los procedimientos internos para garantizar el cumplimiento riguroso de la Ley 1712 de 2014 y demás normas del régimen público aplicables.

4. **Observacion (direccion ejecutivas)** Se evidencia que desde la Oficina de Control Interno se realizó oportunamente la gestión correspondiente al enviar comunicación a la Dirección Ejecutiva solicitando que las alertas de la Oficina de Atención al Ciudadano sean notificadas a Control Interno, en procura de fortalecer el seguimiento, la prevención de riesgos institucionales y el cumplimiento de los principios de transparencia y control.

OBSERVACIONES:

CRITERIO:

Artículo 12 de la Ley 87 de 1993: Las oficinas de control interno deben tener acceso permanente a la información relevante para el ejercicio de sus funciones, garantizando la independencia, autonomía y oportunidad del control.

CONDICIÓN:

A pesar de la solicitud formal enviada por correo electrónico a la Dirección Ejecutiva para que las alertas emitidas por la Oficina de Atención al Ciudadano sean informadas a Control Interno, no se ha recibido respuesta ni se ha garantizado el acceso a dicha información.

POSIBLES CAUSAS:

- Falta de claridad o desconocimiento respecto a las obligaciones de reporte y cooperación interinstitucional con la Oficina de Control Interno.
- Ausencia de lineamientos internos que aseguren el flujo adecuado de información entre las dependencias.
- Falta de priorización o seguimiento por parte de la Dirección Ejecutiva a los requerimientos realizados.

POSIBLES CONSECUENCIAS:

+ (57) (604) 540 90 40 / 01 8000 413522

Edificio Estación Medellín - Ferrocarril de Antioquia
Carrera 52 n° 43 - 31, Oficinas 204 y 205, Medellín, Antioquia

www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co



Fundación **epm**



- Riesgo de que situaciones reportadas por los ciudadanos no sean debidamente analizadas o intervenidas por el sistema de control interno.
- Debilitamiento del ejercicio del control preventivo, evaluativo y de seguimiento.
- Potencial omisión en la gestión de alertas que podrían advertir hechos de corrupción, fallas administrativas o riesgos institucionales.
- Pérdida de trazabilidad y oportunidad en las acciones de mejora o correctivas frente a las alertas ciudadanas.

RIESGOS:

- **Normativo:** Incumplimiento del artículo 12 de la Ley 87 de 1993.
- **Buenas prácticas:** Afectación del principio de colaboración armónica entre dependencias y del flujo efectivo de información para la toma de decisiones.

OPORTUNIDAD

DE

MEJORA:

Diseñar e implementar una directriz institucional clara que establezca el procedimiento mediante el cual las alertas ciudadanas sean notificadas de manera inmediata y formal a la Oficina de Control Interno. Además, se recomienda incluir este procedimiento dentro del sistema de gestión institucional, asegurando el cumplimiento de las funciones de vigilancia, evaluación y seguimiento del control interno.

5. **Recomendación (Subdirección de Proyectos y la Dirección Ejecutiva)** Durante la gestión de la entidad en el presente trimestre, se evidencia una baja demanda de las actividades misionales, como se muestra en el cuadro a continuación

Categoría	1er Trimestre	2do Trimestre	Variación (%)
Total, PQRSDF atendidas	2.389	2.075	-13,15% ↓
Peticiones (radicadas formalmente)	90	73	-18,88% ↓
Peticiones por correo electrónico (inmediatas)	190	78	-58,95% ↓
Atención inmediata (Live chat, etc.)	652	737	+13,01% ↑
Llamadas telefónicas	1.417	1.118	-21,1% ↓
Tutelas	1	5	+400% ↑
Felicitaciones	3	8	+166% ↑
Quejas	1	0	-100% ↓

Categoría	1er Trimestre	2do Trimestre	Variación (%)
Reclamos	0	0	—
Sugerencias	0	0	—
Denuncias	0	1	+1 nueva

Fuente: informe PQRSF primero y segundo trimestre 2025

Lo anterior requiere especial atención por parte de la Subdirección de Proyectos y la Dirección Ejecutiva, considerando que, a pesar de que se ha venido contratando nuevo personal —principalmente para el área de proyectos— y se ha ampliado la planta con nuevos contratistas para fortalecer la ejecución de las actividades misionales, la demanda de estas continúa siendo baja en comparación con otros trimestres y años evaluados.

En este sentido, se hace necesario realizar un análisis detallado de costos vs beneficios, que permita comprender esta tendencia y evaluar el número actual de beneficiarios. Cabe resaltar que esta recomendación ya ha sido formulada en ocasiones anteriores.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

respuesta se refiere al preinforme del segundo trimestre de las PQRSD

Andrés Felipe Gallego Soto
Para: Lucas Roldán Vélez
CC: Felipe Andrés Gil Barrera; Luisa Fernanda Varela Agudelo; Jessica del Carmen Hinestroza Palacios; Sandra Paola Nohavá Bravo

Miércoles 13/08/2025 4:29 PM

Respondió el Miércoles 13/08/2025 4:44 PM.

Hola Lucas, espero se encuentre bien,

Una vez que las diferentes áreas y procesos revisaron el preinforme, desde Planeación se socializa la respuesta correspondiente. Esta respuesta se refiere al preinforme del segundo trimestre de las PQRSD, entregado por el asesor de la Oficina de Control Interno, y aborda específicamente las conclusiones y recomendaciones planteadas de su parte, para lo cual se solicita se revise y considere lo siguiente:

Con relación a la observación No.1 para el área jurídica, esta se presentó en el primer trimestre cuya respuesta al caso ya se había dado por parte de esta área a control interno, y se presenta inconformidad con esta observación dado, que si por acto administrativo la entidad realiza modificación temporal en los días hábiles laborales para los trabajadores como parte de los beneficios institucionales, en aras de cumplir con el principio y la ley de la desconexión laboral, es responsabilidad de la entidad garantizar que sus trabajadores efectivamente descansen, puesto que estos son los que dan respuestas a los requerimientos internos y externos, razón por la cual, es razonable que al no ser días hábiles se haga una suspensión de termino. Sin embargo, en aras de la optimización y mejora de los procesos se adoptará la recomendación recibida ante eventos similares.

Una vez que las diferentes áreas y procesos revisaron el preinforme, desde Planeación se socializa la respuesta correspondiente. Esta respuesta se refiere al preinforme del segundo

trimestre de las PQRSD, entregado por el asesor de la Oficina de Control Interno, y aborda específicamente las conclusiones y recomendaciones planteadas de su parte, para lo cual se solicita se revise y considere lo siguiente:

Con relación a la **observación No.1** para el área jurídica, esta se presentó en el primer trimestre cuya respuesta al caso ya se había dado por parte de esta área a control interno, y se presenta inconformidad con esta observación dado, que si por acto administrativo la entidad realiza modificación temporal en los días hábiles laborales para los trabajadores como parte de los beneficios institucionales, en aras de cumplir con el principio y la ley de la desconexión laboral, es responsabilidad de la entidad garantizar que sus trabajadores efectivamente descansen, puesto que estos son los que dan respuestas a los requerimientos internos y externos, razón por la cual, es razonable que al no ser días hábiles se haga una suspensión de termino. Sin embargo, en aras de la optimización y mejora de los procesos se adoptará la recomendación recibida ante eventos similares.

VALIDACION DE CONTROL INTERNO En relación con la respuesta presentada por el Área Jurídica frente a la observación formulada por Control Interno, se procede a realizar la validación correspondiente, teniendo en cuenta el marco normativo aplicable y los principios de jerarquía de las normas.

1MARCO NORMATIVO Y JERARQUÍA DE DISPOSICIONES

- Conforme a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 (art. 14), en concordancia con la Ley 1437 de 2011 – CPACA (arts. 62 y 63), los términos para responder a derechos de petición y demás requerimientos formales se cuentan en días hábiles administrativos, de acuerdo con el calendario laboral y jurídico oficial de la Nación.
- La jurisprudencia del Consejo de Estado y de la Corte Constitucional (entre ellas, Sentencia C-274 de 2013) ha reiterado que dichos términos son de orden público, de carácter perentorio y no pueden ser modificados por actos administrativos internos.
- Un acto administrativo de la entidad, como la Resolución No. 19 del 5 de marzo de 2025 y la Resolución No. 21 del 6 de marzo de 2025, carece de facultad para alterar el cómputo de plazos establecidos por la ley, puesto que el principio de jerarquía normativa determina que la ley prevalece sobre disposiciones internas.

ANÁLISIS DEL CASO CONCRETO

Se verificó que la entidad justificó la respuesta extemporánea a la solicitud radicada bajo el No. 120250107 del 27/03/2025, alegando que los días 14, 15 y 16 de abril de 2025 no debían contabilizarse como hábiles debido a su compensación mediante resolución interna. Sin embargo:

- La compensación de jornadas laborales o la aplicación del principio de desconexión laboral (Ley 2191 de 2022) no tienen la capacidad de suspender o interrumpir plazos legales establecidos para la atención a terceros.
- Los días hábiles administrativos se determinan por el calendario oficial, no por el calendario interno de la entidad.
- En consecuencia, dichos días sí debieron contarse para efectos del cómputo legal, configurándose así un incumplimiento de término.

ERRORES EVIDENCIADOS EN LA RESPUESTA DEL ÁREA JURÍDICA

- **Error de interpretación normativa:** se asume equivocadamente que la compensación interna convierte días hábiles administrativos en inhábiles legales.
- **Falta de ajuste a la jerarquía normativa:** no se reconoce la supremacía de la ley sobre actos internos.
- **Omisión jurisprudencial:** no se consideraron criterios reiterados que establecen la imposibilidad de modificar términos procesales por vía interna.
- **Argumentación no aplicable:** se invoca la desconexión laboral como fundamento para suspender términos legales, lo cual es improcedente.

RIESGOS ASOCIADOS

- **Normativo:** aplicación incorrecta de la Ley 1712 de 2014 y del CPACA.
- **Jurídico:** vulneración del derecho fundamental de petición (art. 23 de la C.P.) y eventual responsabilidad disciplinaria.
- **Reputacional:** percepción de opacidad y negligencia administrativa ante entes de control y ciudadanía.

CONCLUSIÓN

Con base en lo anterior, se concluye que la respuesta emitida por el Área Jurídica no desvirtúa la observación formulada. La argumentación presentada carece de sustento jurídico suficiente y se encuentra en contravía del marco normativo nacional, por lo que la

observación queda en firme y hará parte integral del Informe Final de Control Interno del primer trimestre de 2025.

Con respecto a la **Observación No.2** dada por control interno sobre el caso de la condición de las llamadas no contestadas, en atención a la recomendación formulada, se fortaleció el equipo de Atención al Ciudadano, se incluyó otra persona al Home Group de la planta telefónica de manera permanente, sin embargo, de forma esporádica y acorde con las necesidades se activan otros perfiles de atención con el propósito de optimizar la gestión del canal telefónico y disminuir el número de llamadas no contestadas.

Así mismo, como parte de las acciones de mejora para el segundo semestre se hizo la contratación del Contac center que maximizara el flujo de atención de llamadas y atenciones por los diferentes canales de forma integral como lo dice la recomendación. Los servicios adquiridos están enfocados en correo, WhatsApp y teléfono.

La líder de atención al ciudadano ha sido rigurosa en el seguimiento a los indicadores y generación de acciones de mejora en los diferentes canales y de forma proactiva se hacen alertas para mejorar la atención. Es innegable que algunos asuntos propios de la organización que requieren la vinculación de todos los empleados afecten la atención de las llamadas, sin embargo, son situaciones mínimas que no comprometen en ningún sentido los estándares de calidad en la prestación del servicio, la eficiencia, la oportunidad y continuidad de la atención disponible.

Los riesgos de transparencia y de incumplimiento normativo no se materializan y se monitorea su actividad que no permita la afectación a los servicios. Así mismo los otros riesgos no se han evidenciado por la comunidad como se observa en los demás indicadores. La observación entonces se tomará como una recomendación para la mejora en la prestación del servicio.

De igual manera, las acciones se complementarán con el seguimiento periódico de los indicadores y la implementación de mejoras adicionales que garanticen la continuidad y eficiencia del servicio en el marco de las necesidades de la entidad.

VALIDACION DE CONTROL INTERNO Control Interno realizó el análisis correspondiente, concluyendo que esta respuesta no atiende de manera estructural la condición identificada y previamente advertida en auditorías anteriores, razón por la cual la observación permanece en firme y será incluida en el informe final.

ERRORES E INCONSISTENCIAS DETECTADOS EN LA RESPUESTA

No se aborda la causa raíz señalada

- La respuesta se limita a describir acciones como el fortalecimiento del equipo y la contratación de un contact center, sin demostrar cómo estas medidas corrigen el riesgo ante un incremento de la demanda.

Ausencia de evidencia objetiva

- No se presentan cifras comparativas antes y después de las acciones.
- No se incluyen indicadores que permitan verificar el impacto real de las medidas implementadas.
- Se afirma que “los riesgos no se materializan” sin soporte documental, lo cual constituye una declaración subjetiva.

Desestimación del riesgo normativo

- No se evidencia cómo las medidas adoptadas garantizan el cumplimiento efectivo y permanente del artículo 7 de la Ley 1712 de 2014.
- No se menciona la implementación pruebas o trazabilidad de acciones, pese a estar recomendadas como oportunidad de mejora.
- La respuesta califica las situaciones que afectan la atención como “mínimas” y plantea que la observación se tomará como “recomendación”, desconociendo que se trata de un riesgo advertido reiteradamente en revisiones anteriores.
- Esta actitud limita la adopción de medidas correctivas robustas y puede interpretarse como una subvaloración del alcance del hallazgo.

Incoherencia con directrices internas de atención al ciudadano

- Las acciones descritas carecen de metas, responsables definidos y cronograma de seguimiento.

CONCLUSIÓN

Dado que la respuesta no presenta evidencia verificable, no aborda la causa raíz del problema, y no demuestra cumplimiento pleno de la Ley 1712 de 2014 en escenarios de mayor demanda, Control Interno ratifica que la Observación No. 2 permanece en firme.

Este asunto ha sido alertado en auditorías previas y, pese a las acciones declaradas, no existe una solución de fondo que garantice la sostenibilidad y eficiencia del canal telefónico en cualquier nivel de demanda. Por lo tanto, la observación se incluirá en el Informe Final con el fin de que la administración adopte medidas correctivas estructurales, documentadas y medibles.

Con respecto a la **Observación No. 3** dada por control interno, desde Talento Humano, la profesional especializada jurídico, las Subdirecciones Administrativa y Financiera y de proyectos y la Dirección Ejecutiva, no se acepta esta observación, ya que el que se presenten este tipo de acciones, no se debe considerar como una observación, ya que son situaciones que se pueden presentar por la misma naturaleza de la entidad, los contratos y en general la operación de la entidad y el aumento de estos son del propio conocimiento de control interno y los cuales la entidad ha respondido a tiempo y a satisfacción, por lo que o se considera que sea una observación y no se acepta la apreciación dada por control interno donde manifiesta lo siguiente y a las posibles causas: “Al analizar los documentos emitidos por los jueces y las respuestas dadas por la entidad, se identificaron deficiencias en el desarrollo de respuestas de fondo a las solicitudes ciudadanas, lo que ha derivado en fallos adversos que ordenan la entrega de información o el cumplimiento de trámites administrativos, así que se desestima las posibles causas establecidas por control interno.

VALIDACION DE CONTROL INTERNO La respuesta emitida por las áreas de Talento Humano, Profesional Especializada Jurídico, Subdirecciones Administrativa y Financiera, Subdirección de Proyectos y Dirección Ejecutiva desconoce la gravedad de la situación al afirmar que la interposición de tutelas es algo que puede presentarse por la naturaleza de la entidad, argumentando además que las respuestas han sido dadas a tiempo y a satisfacción. Esta posición presenta múltiples errores. En primer lugar, justificar como normal la necesidad de acudir a la acción de tutela para obtener respuesta a un derecho de petición resulta contrario a los mandatos constitucionales y legales, y refleja un desconocimiento del carácter excepcional de dicho mecanismo judicial. En segundo lugar, la afirmación de que las respuestas han sido satisfactorias se contradice con la existencia de fallos judiciales adversos, lo que evidencia que en varios casos la vulneración inicial sí existió, aun cuando posteriormente se haya declarado “hecho superado” por el juez.

Adicionalmente, la respuesta omite reconocer la condición de la Corporación como entidad pública sujeta a la Ley 1712 de 2014, la Ley 489 de 1998, la Ley 87 de 1993 y la Ley 1474 de 2011, ignorando obligaciones de transparencia, publicidad activa y control interno preventivo. También desestima, sin argumentación técnica ni soporte documental, las posibles causas identificadas por Control Interno —como la falta de articulación entre áreas, ausencia de seguimiento a términos, falencias en la interpretación de solicitudes y débil control de calidad—, contrariando el principio de motivación de los actos administrativos consagrado en el CPACA.

Es igualmente relevante señalar que la respuesta carece de propuestas de mejora o acciones correctivas, lo que denota ausencia de autocontrol institucional y una visión reactiva frente a riesgos jurídicos y reputacionales. La omisión de adoptar medidas preventivas va en contravía de lo establecido en la Ley 87 de 1993, que impone a las entidades públicas la obligación de fortalecer sus procesos internos para garantizar el cumplimiento de sus fines constitucionales y legales.

Por todo lo anterior, Control Interno concluye que la respuesta emitida no desvirtúa las evidencias ni los fundamentos de la observación inicial, y que las deficiencias identificadas persisten. En consecuencia, la Observación No. 3 se ratifica en su totalidad y se mantendrá como parte del Informe Final, sustentada en la persistencia de incumplimientos en la atención oportuna y de fondo a derechos de petición, el aumento de tutelas como consecuencia de omisiones administrativas, la contradicción entre lo afirmado por la entidad y lo fallado por los jueces, y el desconocimiento del marco normativo aplicable.

Con respecto a la **Observación No. 4** dada por control interno, desde la Dirección Ejecutiva se han brindado las orientaciones para la trazabilidad de la información. De tal forma que se ha asumido directamente el liderazgo del análisis y seguimiento en conjunto con la líder de atención al ciudadano. Posterior a ello se da el trámite con las Subdirecciones y planeación, facilitando su trámite acorde con las dependencias encargadas y garantizando que se cumpla con el cuidado de la institucionalidad.

No se acepta la observación porque se están realizando juicios subjetivos en cada uno de los elementos planteados desatendiendo que si se realizan los trámites correspondientes.

VALIDACION DE CONTROL INTERNO la Dirección Ejecutiva —mediante comunicación oficial por correo electrónico— para que las alertas generadas por la Oficina de Atención al Ciudadano fueran notificadas de manera inmediata, directa y formal a Control Interno, no

se ha recibido respuesta formal ni se ha garantizado el acceso oportuno a dicha información.

Esta situación es relevante, toda vez que el artículo 12 de la Ley 87 de 1993 dispone expresamente que:

“Las oficinas de control interno deben tener acceso permanente a la información relevante para el ejercicio de sus funciones, garantizando la independencia, autonomía y oportunidad del control.”

El incumplimiento de esta disposición genera riesgos normativos, operativos e institucionales, así como afectaciones al ejercicio del control preventivo y a la trazabilidad de la gestión frente a alertas ciudadanas.

RESPUESTA DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA

En atención a la observación planteada, la Dirección Ejecutiva manifestó que ha brindado orientaciones para garantizar la trazabilidad de la información, asumiendo el liderazgo del análisis y seguimiento junto con la líder de Atención al Ciudadano, y coordinando posteriormente con las Subdirecciones y el área de Planeación para el trámite correspondiente. Adicionalmente, expresó que **“no se acepta la observación”** al considerar que los elementos planteados por Control Interno constituyen *“juicios subjetivos”*, sosteniendo que los trámites sí se realizan.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

Tras el análisis técnico y normativo, se determinó que la respuesta no desvirtúa la observación ni corrige la situación identificada, por las siguientes razones:

No se aborda el núcleo del hallazgo la observación no cuestiona si la Dirección Ejecutiva realiza seguimiento a las alertas, sino la falta de notificación directa y formal a Control Interno. La respuesta no explica por qué no se cumple este deber legal, ni plantea mecanismos para garantizarlo.

Ausencia de soporte documental no se aportan pruebas, protocolos, circulares o registros que respalden las afirmaciones de que existe un procedimiento establecido que garantice el envío oportuno de alertas a Control Interno.

Confusión entre coordinación operativa y obligación legal la coordinación interna con otras dependencias no reemplaza el deber legal de remitir la información directamente a Control Interno. La Ley 87 de 1993 exige que el acceso sea permanente, autónomo y oportuno, sin intermediaciones que lo limiten.

Descalificación improcedente calificar la observación como un “juicio subjetivo” desconoce la naturaleza técnica, objetiva y sustentada de los hallazgos de Control Interno, que se basan en hechos verificables y normas aplicables.

Falta de compromiso de mejora no se presentan propuestas concretas para resolver la situación ni se reconoce la necesidad de establecer un procedimiento formal que elimine el riesgo identificado.

CONCLUSIÓN

Luego de evaluar la respuesta, se determina que **la Observación No. 4 se mantiene en firme** por persistir la situación que la originó.

Se reitera que la no notificación inmediata y formal de las alertas de la Oficina de Atención al Ciudadano a la Oficina de Control Interno:

- Constituye un riesgo normativo por posible incumplimiento del artículo 12 de la Ley 87 de 1993.
- Limita la capacidad de Control Interno para ejercer control preventivo, evaluativo y de seguimiento.
- Afecta el principio de colaboración armónica entre dependencias y el flujo efectivo de información.
- Puede derivar en omisiones en la atención de posibles hechos de corrupción, fallas administrativas o riesgos institucionales.

Con respecto a la **Observación No. 5** dada por control interno, desde el equipo de atención al ciudadano, se estima que en la medida que disminuyan las diferentes solicitudes por los canales de atención demuestra una efectiva atención de las comunidades y ejecución de los programas y proyectos. Por ejemplo, si no hay quejas es un buen indicador para la entidad y así sucesivamente se puede analizar cada una de las categorías descritas en el informe.

Es importante mencionar que las actividades misionales están enmarcadas en los planes de desarrollo y estrategias guiadas desde la Secretaría de Educación departamental y la

Gobernación de Antioquia, así como la gestión de la entidad con otras fuentes de financiación. Dependiendo de las particularidades de cada ejecución se determina la necesidad de atención a través de canales. Caso ejemplo, Semestre Cero, tiene muchos beneficiarios, pero por el desarrollo del proyecto no se genera movimiento en los indicadores de atención, no significa esto que el proyecto vaya por mal o buen curso. Lo cual requiere de más análisis para evitar conclusiones que no reflejan las dinámicas propias de cada programa o proyecto.

Otro ejemplo es la convocatoria de becas Jóvenes pa' Lante, el volumen de atención evidenciará un aumento que se verá reflejado en el informe correspondiente al tercer trimestre por la dinámica del programa que requiere mayor interacción con las comunidades, tampoco significa que en la medida que haya mayor o menor atención, los indicadores sean buenos o malos, en cada caso se deberá hacer un análisis profundo que permita concluir sobre las afectaciones o victorias de los programas o proyectos.

Se complementarán los análisis que permitan incluir en el informe mayores detalles para establecer acciones de mejora o fortalecimiento de los procesos.

VALIDACION DE CONTROL INTERNO Se aclara que se trata de **una recomendación y no de una observación**, cuyo propósito es sugerir un análisis más profundo de la relación costos vs beneficios, así como de la cantidad de beneficiarios, con el fin de comprender la baja demanda y orientar decisiones estratégicas de mejora.

Tras revisar la respuesta de la entidad, se identifican los siguientes errores y debilidades:

- Confusión conceptual: La entidad interpreta la recomendación como una evaluación del éxito de los programas ("si no hay quejas es un buen indicador"), cuando en realidad se solicita un análisis de fondo sobre la baja demanda y la eficiencia de los recursos asignados.
- Generalización inapropiada: Se asume que la disminución de solicitudes refleja eficacia, sin considerar que podría indicar baja participación de beneficiarios o dificultades de acceso a los canales de atención, lo que contradice el propósito de la recomendación.
- Ejemplos aislados: Se mencionan proyectos específicos ("Semestre Cero" y "Jóvenes pa' Lante") como justificación de la dinámica de atención, pero estos casos no representan la totalidad de los programas ni explican la tendencia general de baja demanda, dejando el análisis incompleto.

- Ausencia de análisis cuantitativo y costo-beneficio: La entidad no aborda la necesidad de un análisis detallado de costos vs beneficios ni la evaluación del número real de beneficiarios, elementos centrales de la recomendación.
- Interpretación subjetiva de indicadores: La respuesta asume que mayor o menor atención refleja automáticamente éxito o fracaso de los programas, sin considerar el contexto ni la dinámica propia de cada proyecto, lo que puede inducir a conclusiones erróneas.
- No aborda tendencias históricas: La recomendación se fundamenta en comparaciones con trimestres y años anteriores; sin embargo, la respuesta no analiza estas tendencias ni permite identificar patrones de comportamiento en la demanda de actividades misionales.
- Propuestas de solución insuficientes: Se indica que se complementarán análisis futuros, pero no se presentan acciones concretas que subsanen la recomendación, demostrando que la respuesta no da solución de fondo.

En consecuencia, la Recomendación. 5 queda en firme y hará parte del informe final de Control Interno. Se reitera la necesidad de realizar un análisis integral de costos vs beneficios, evaluar la cantidad real de beneficiarios y analizar las dinámicas de participación en cada programa, con el fin de tomar decisiones estratégicas que fortalezcan la gestión de la entidad y mejoren la eficiencia en la ejecución de las actividades misionales.

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

LUCAS ROLDAN VELEZ
JEFE DE CONTROL INTERNO

MEDELLIN, 14 DE AGOSTO 2025.

CONTENIDO

INTRODUCCION.....	3
DESARROLLO	6
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	6

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 Mejía), 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 segundo 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.corporaciongilbertocheverri.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.

2. se verifico según lo establecido en la ley 1712 del 2014 y ley 1755 del 2015, la publicación de los informes de PQRS, por parte de la entidad, en la página Web:

<https://www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co/informes-de-pqrsd/>

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

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

Fase planeación general de la auditoría basada en riesgos: se analizará el primer semestre 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 JULIO 2024
Planeación	2 DE JULIO 2024 AL 5 DE JULIO 2024
Ejecución	8 DE JULIO 2024 AL 19 DE JULIO 2024
Socialización informe preliminar	22 DE JULIO 2024
Emisión de Informe Final	22 DE JULIO 2024
Entrega de Plan de Mejoramiento	22 DE JULIO 2024
Seguimiento Plan de Mejoramiento	10 DE SEPTIEMBRE 2024

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

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

Alcance de la auditoría: 30 de junio 2023 al 31 de diciembre 2023

Consideraciones sobre recursos necesarios para el desarrollo de la auditoría: en esta auditoría 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

DESARROLLO

8. 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 abril hasta el 30 de junio 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.

- 9. 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.

9.1. 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).

10. 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

11. 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://www.office365.com)

Vigencia del informe	2025
Período Informe	Trimestre 2 – abril 1 hasta junio 30 2025
Fecha de seguimiento	15 de julio de 2025
Realizado por	Paola Andrea Cañaveral Zapata

12. PQRSDF recibidas el segundo 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 segundo trimestre del 2025 la Corporación atendió 2.075 PQRSDF distribuidas de la siguiente manera.

PQRSDF y Atención al Ciudadano	Total
Petición	73
Queja	0
Reclamo	0
Sugerencia	0
Denuncia	1
Tutela	5
Felicitación	8
Petición De Interés Particular Por Correo Electrónico	78
Atención Inmediata	737
Redes Sociales	55
Teléfono	1.118
Total General	2.075

12.1. PETICIÓN

Petición por tipo de requerimiento.

En el informe del primer trimestre se presentaron cinco solicitudes en estado "abierta - vigente": Cuatro de ellas fueron resueltas dentro de los plazos establecidos por la ley, y una fue resuelta de manera extemporánea.

NÚMERO RADICADO	FECHA RADICADO DD/MM/AAAA	TIEMPO CUMPLIMIENTO LEY	FECHA DE RESPUESTA CUMPLIMIENTO LEY	FECHA RESPUESTA SOLICITUD	RADICADO O RESPUESTA	TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO RESPUESTA	VIGENTE
120250107	27/03/2025	15	21/04/2025	24/04/2025	220250109	PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	18	RESUELTA - EXTEMPORANEA

*La solicitud fue resuelta de manera extemporánea debido a un desconocimiento jurídico respecto a los plazos de respuesta. Los días 14, 15 y 16 de abril fueron compensados en otras fechas; por lo tanto, no se contabilizaron dentro del tiempo de respuesta.

En el segundo trimestre del 2025 la Corporación Gilberto Echeverri Mejía recibió, tramitó y dio respuesta a 73 peticiones, el 49% corresponden a petición de interés particular, 45% petición de información y peticiones no competentes 5%.

Tipo de Requerimiento / Mes	Abril	Mayo	Junio	Total General	Porcentaje
Petición de interés particular	10	13	13	36	49%
Petición de información	8	6	19	33	45%
Remisión no competente	0	2	2	4	5%
Total general	18	21	34	73	100%

El 5% de las peticiones no competentes se distribuyen de la siguiente manera: 3 proceden del dispensario médico Gilberto Echeverri en Bogotá, y 1 del Fondo Gilberto Echeverri en la Gobernación de Antioquia.

Petición por tipo de solicitante.

Durante el segundo trimestre del 2025, de los beneficiarios se recibieron 38 solicitudes, lo que corresponden al 52%, de los ciudadanos se recibió el 25%, entidades 16% y de autoridad un 7%.

Tipo de Solicitante	Abril	Mayo	Junio	Total General	Porcentaje
---------------------	-------	------	-------	---------------	------------

Beneficiario	9	8	21	38	52%
Ciudadano	5	6	7	18	25%
Entidad	2	6	4	12	16%
Autoridad	2	1	2	5	7%
Total general	18	21	34	73	100%

Oportunidad en la respuesta.

Durante el segundo 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
Abril	18	5
Mayo	21	7
Junio	34	3
Total general	72	5

12.2. QUEJA.

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

12.3. RECLAMO.

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

12.4. SUGERENCIA.

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

12.5. DENUNCIA

Durante el segundo trimestre del 2025 la Corporación recibió una denuncia.

Número radicado	Fecha	Tipo de solicitud	Tiempo cumplimiento Ley	Fecha de respuesta cumplimiento de Ley	Estado
120250136	7/05/2025	Denuncia	5	14/05/2025	Resuelta

12.6. TUTELA

Durante el segundo trimestre del 2025 la Corporación recibió cinco (5) tutelas.

N°	Número radicado	Fecha	Tipo de solicitud	Tiempo cumplimiento Ley	Fecha de respuesta cumplimiento de Ley	Estado
1	120250137	7/05/2025	Tutelas y Demandas	2	9/05/2025	Resuelta
2	120250145	12/05/2025	Tutelas y Demandas	2	14/05/2025	Resuelta
3	120250152	19/05/2025	Tutelas y Demandas	2	21/05/2025	Resuelta
4	120250166	9/06/2025	Tutelas y Demandas	2	11/06/2025	Resuelta
5	120250183	18/06/2025	Tutelas y Demandas	1	19/06/2025	Resuelta

12.7. FELICITACIÓN

En el segundo trimestre del 2025 la Corporación recibió 8 felicitaciones enviadas por beneficiarios y fueron recibidas por medio del correo electrónico.

Canal de Atención	Tipo de Usuario	Total
Correo Electrónico	Beneficiario	8

12.8. Petición De Interés Particular Por Correo Electrónico.

Por medio del correo electrónico institucional contacto@corporaciongilbertoecheverri.gov.co se recibieron, gestionaron y respondieron 78 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 actividades de acompañamiento con un total de 14, seguido de actualización de datos con 8 y el de menor consulta fue trámites y solicitudes con 1.

Categoría	Mes de Recepción			Total general
	Abril	Mayo	Junio	
Actividades de acompañamiento	0	11	3	14
Actualización de datos y plataforma	6	0	2	8
Condonación crédito	1	1	1	3
Felicitación	1	2	5	8
Inscripción y convocatorias	4	6	3	13
Otras	1	0	0	1

Renovación	4	7	3	14
Servicio social	1	1	0	2
Sostenimiento	10	3	1	14
Trámites y solicitudes	0	1	0	1
Total general	28	32	18	78

ATENCIÓN AL CIUDADANO.

12.9. 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 segundo trimestre de 2025, se recibieron y respondieron de manera inmediata un total de 737 consultas.

Categoría	Mes de Recepción			Total general
	Abril	Mayo	Junio	
Inscripción y convocatorias	33	103	215	351
Renovación	17	41	47	105
Sostenimiento	24	17	20	61
Otras	13	20	20	53
Actividades de acompañamiento	6	23	15	44
Matricula	7	17	20	44
Servicio Social	11	18	5	34
Tramites y solicitudes	13	2	2	17
Legalización	0	1	11	12
Actualización de datos y plataforma	3	2	3	8
Condonación crédito	1	3	1	5
Pago crédito	1	0	2	3
Total general	129	247	361	737

12.10. Tipo de solicitante.

El usuario con mayor participación en la atención es el beneficiario, con un total de 377 solicitudes, seguido por el ciudadano, con 360 solicitudes. Estas consultas están relacionadas con diversos trámites, como inscripción a convocatorias, renovación, pago de beneficios, entre otros.

Tipo de Solicitante	Mes de Recepción			Total general
	Abril	Mayo	Junio	
Beneficiario	79	141	157	377
Ciudadano	50	106	204	360
Total general	129	247	361	737

12.11. Canal de atención.

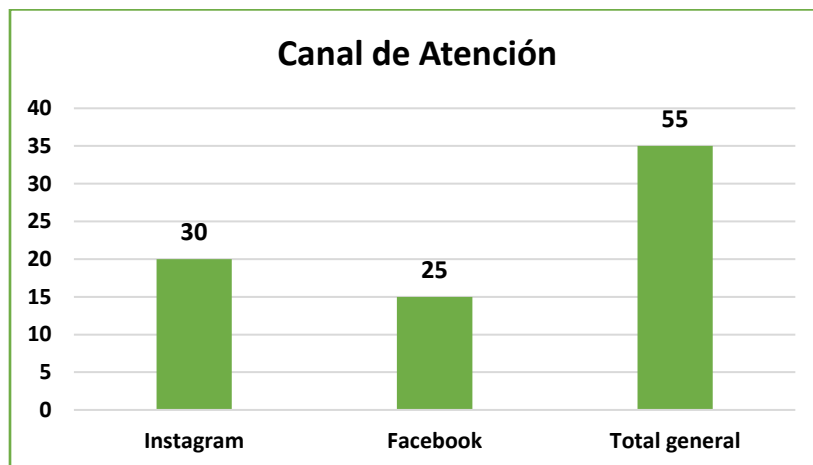
El canal más utilizado por los beneficiarios y ciudadanos para establecer comunicación de atención inmediata con la Corporación es el Live Chat (WhatsApp-Chat en línea) con un total de 617, seguido del teléfono con un total de 108; y se evidencia que, los canales menos frecuentados son el punto de atención al ciudadano (presencial) con un total de 10 y la atención virtual – Teams con 2.

Canal de Atención	Mes de Recepción			Total general
	Abril	Mayo	Junio	
Live Chat	98	196	323	617
Teléfono	25	47	36	108
Presencial	6	3	1	10
Sistema de atención por turnos - Teams	0	1	1	2
Total general	129	247	361	737

12.12. Atención inmediata por redes sociales.

El canal de atención por redes sociales más usadas por los usuarios fue Instagram con un total de 30 y Facebook con un total de 25.

De las 55 solicitudes recibidas y contestadas por las redes sociales, los componentes más consultados por los usuarios fue inscripción y convocatorias, actividades de acompañamiento y pago beneficios.



Categoría	Mes de Recepción			Total General
	Abril	Mayo	Junio	
Inscripción y convocatorias	2	11	16	29
Actividades de acompañamiento	0	3	2	5
Matricula	1	1	3	5
Otras	0	4	1	5
Renovación	0	1	4	5
Semestre Cero	1	0	1	2
Sostenimiento	2	0	0	2
Eventos	0	1	0	1
Servicio Social	1	0	0	1
Total general	7	21	27	55

13. Atención por teléfono.

Durante el segundo trimestre de 2025, la Corporación recibió un total de 1.118 llamadas, de las cuales 1.107 fueron atendidas y 11 no fueron contestadas.

Las llamadas no contestadas se deben a las siguientes situaciones:

- El equipo de Atención al Ciudadano se encontraba participando en actividades corporativas o externas, como jornadas Dialoguemos, reuniones institucionales o desplazamientos fuera de la Corporación

- El equipo estaba realizando llamadas salientes a los beneficiarios, lo cual impedía recibir nuevas llamadas simultáneamente.
- La línea telefónica se encontraba ocupada atendiendo otra llamada en curso.

Mes/Estado de llamadas	Contestada	No Contestada	Total general
Abril	276	4	280
Mayo	410	3	413
Junio	421	4	425
Total general	1.107	11	1.118

14. Conclusiones

- ✓ Se están realizando campañas activas para informar a los usuarios sobre los diferentes canales de atención disponibles.
- ✓ Periódicamente se envía una encuesta a los usuarios atendidos, para medir la satisfacción y hacer ajustes en el servicio según los resultados obtenidos.
- ✓ Se implementó un sistema de alertas semanales a los colaboradores encargados de responder PQRSDF, Esto busca evitar respuestas extemporáneas, garantizando cumplimiento de los plazos establecidos por la ley.
- ✓ La entidad está enfocada en mejorar continuamente sus procesos de atención al ciudadano, esto incluye tanto la gestión interna como la eficacia en los canales de comunicación.
- ✓ En relación con la convocatoria de Becas Jóvenes pa' Lante, en el informe se clasifica en la atención inmediata (por Live chat, teléfono, presencial, y Atención virtual – Teams) y durante el período del 19 al 30 de junio, se gestionaron un total de 134 solicitudes.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

Durante el proceso de auditoría del segundo semestre, si observaciones y recomendación reiterada.

- 1. Observación (profesional jurídica)** Se evidenció que la entidad ha adoptado prácticas para la planificación anticipada de actividades institucionales durante periodos especiales del calendario, como la Semana Santa, implementando esquemas de compensación laboral respaldados mediante actos administrativos, lo cual puede contribuir a una mejor organización interna y uso eficiente del talento humano.

OBSERVACIONES:

CRITERIO:

Conforme a la **Ley 1712 de 2014** – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional – y demás disposiciones aplicables, las entidades públicas deben garantizar el cumplimiento estricto de los plazos legales, contados únicamente en días hábiles según el calendario laboral y jurídico vigente, sin interpretaciones que contravengan la ley.

CONDICIÓN:

Se identificó que, en un caso, la entidad justificó la no respuesta oportuna a un requerimiento formal argumentando que los días correspondientes a la Semana Santa no debían contarse como hábiles, dado que habían sido previamente compensados mediante resolución administrativa. Es importante tener presente que cuando se realizan compensaciones de días, estos días se vuelven hábiles para efectos del cómputo de los términos legales.

POSIBLES CAUSAS:

- Interpretación inadecuada de los efectos jurídicos de la resolución de compensación laboral.
- Falta de articulación entre el marco legal externo y las disposiciones internas de organización del trabajo.
- Ausencia de orientación jurídica sobre el manejo de términos legales en periodos especiales.

POSIBLES CONSECUENCIAS:

- Incumplimiento de los plazos legales para dar respuesta a requerimientos formales.
- Riesgo de acciones disciplinarias, tutelas o investigaciones por vulneración del derecho de acceso a la información.
- Pérdida de confianza institucional por parte de los usuarios y entes de control.

RIESGOS:

- **Riesgo normativo:** Aplicación incorrecta del marco legal sobre términos procesales y administrativos.
- **Riesgo jurídico:** Implicaciones legales derivadas del incumplimiento de plazos establecidos en normas superiores.
- **Riesgo reputacional:** Dudas sobre la transparencia y legalidad de las actuaciones administrativas.

OPORTUNIDAD DE MEJORA:

Se recomienda capacitar al personal responsable en el manejo adecuado de los términos legales, especialmente durante periodos sujetos a jornadas especiales o compensadas.

“Petición por tipo de requerimiento.

En el informe del primer trimestre se presentaron cinco solicitudes en estado "abierta - vigente":

Cuatro de ellas fueron resueltas dentro de los plazos establecidos por la ley, y una fue resuelta de manera extemporánea.

NÚMERO RADICADO	FECHA RADICADO DD/MM/AAAA	TIEMPO CUMPLIMIENTO DE LEY	FECHA DE RESPUESTA CUMPLIMIENTO DE LEY	FECHA RESPUESTA A SOLICITUD	RADICADO RESPUESTA	TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO RESPUESTA	VIGENTE
120250107	27/03/2025	15	21/04/2025	24/04/2025	220250109	PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	18	RESUELTA - EXTEMPORANEA

**La solicitud fue resuelta de manera extemporánea debido a un desconocimiento jurídico respecto a los plazos de respuesta. Los días 14, 15 y 16 de abril fueron compensados en otras fechas; por lo tanto, no se contabilizaron dentro del tiempo de respuesta."*

Tener presente que la resolución 19 del día 5 de marzo de 2025 dice

5/03/2025	19	POR MEDIO DE LA CUAL SE DECLARA COMO DÍA HÁBIL EL DÍA SÁBADO 08 Y 22 DE MARZO DE 2025, EN LA CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA.
-----------	----	--

6/03/2025	21	"POR MEDIO DE LA CUAL SE APRUEBA PAGO DE DÍAS COMPENSATORIOS POR LOS DÍAS 14, 15 Y 16 DE ABRIL 2025, PARA EL PERSONAL VINCULADO DE LA CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA"
-----------	----	---

- 2. Observación (subdirectora de proyectos)** Durante el segundo semestre se continúa evidenciando un número bajo de llamadas no contestadas, lo cual refleja una gestión adecuada en la atención telefónica dentro de los niveles actuales de demanda. Esta tendencia ha sido constante y se considera una buena práctica que contribuye a una percepción positiva del servicio prestado por la entidad.

OBSERVACIONES CRITERIO:

Artículo 7 de la Ley 1712 de 2014, por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, que establece la obligación de garantizar canales eficaces de atención a la ciudadanía, así como la accesibilidad permanente a los medios de contacto institucionales.

Directrices internas en materia de atención al ciudadano, así como los estándares de calidad en la prestación del servicio, que exigen eficiencia, oportunidad y continuidad en los canales de atención disponibles.

CONDICIÓN:

Si bien actualmente se mantiene una baja cantidad de llamadas no contestadas, persiste una situación ya advertida en auditorías anteriores: las soluciones implementadas por la entidad para mitigar esta problemática no son lo suficientemente claras ni efectivas.

Adicionalmente, la baja interacción telefónica obedece más a un bajo nivel de demanda que a una mejora estructural del servicio, lo cual implica que el indicador podría deteriorarse significativamente ante un eventual incremento en la necesidad de atención telefónica.

POSIBLES CAUSAS:

- Falta de una estrategia robusta y sostenida para mejorar la gestión telefónica.
- Ausencia de mecanismos de seguimiento y control que permitan evaluar la efectividad de las acciones correctivas adoptadas.
- Limitada integración del canal telefónico en la estrategia de servicio al ciudadano.

POSIBLES CONSECUENCIAS:

- Dificultades en el acceso de la ciudadanía a la información pública, afectando el principio de transparencia.
- Aumento de quejas o reclamos por fallas en la atención.
- Deterioro en la imagen institucional ante un eventual incremento en la demanda de atención.
- Riesgo de incumplimiento normativo en lo relativo a la Ley 1712 de 2014.

RIESGOS

- **Normativo:** Riesgo de inobservancia del artículo 7 de la Ley 1712 de 2014 al no garantizar de forma efectiva un canal telefónico funcional y accesible.
- **De gestión:** Pérdida de oportunidades de mejora por falta de análisis estructural de las causas del bajo desempeño.
- **De reputación:** Percepción negativa de la ciudadanía ante deficiencias en la atención, especialmente en escenarios de mayor demanda.

OPORTUNIDAD DE MEJORA

Diseñar e implementar un plan de mejora específico para el canal telefónico que incluya:

- Definición de metas y responsables.
- Análisis de causas de llamadas no contestadas y trazabilidad de las acciones correctivas.
- Simulacros o pruebas de estrés que permitan anticiparse a posibles incrementos en la demanda.
- Integración del canal telefónico en la estrategia general de atención al ciudadano y articulación con los demás canales.

- 3. Observación (Talento Humano, la profesional especializada jurídico, las Subdirecciones Administrativa y Financiera y de proyectos y la Dirección Ejecutiva)** Se evidenció que la entidad ha realizado esfuerzos por responder oportunamente a los derechos de petición presentados por la ciudadanía. En algunos casos revisados, se constató que las situaciones que originaron las acciones de tutela fueron subsanadas, lo cual permitió que los jueces consideraran superados los hechos, evitando así sanciones o consecuencias mayores para la entidad.

CRITERIO:

Constitución Política de Colombia, artículo 23 (derecho de petición), Ley 1755 de 2015, Directrices internas sobre atención al ciudadano y procedimientos de gestión documental. Se espera que las respuestas a los derechos de petición sean oportunas, completas, de fondo y respetuosas, tal como lo establece el marco normativo vigente.

OBSERVACIONES CONDICIÓN:

Durante la revisión del informe se evidenció un aumento significativo en el número de acciones de tutela presentadas en el trimestre, especialmente por posibles vulneraciones al derecho fundamental de petición. Al analizar los documentos emitidos por los jueces y las respuestas dadas por la entidad, se identificaron deficiencias en el desarrollo de respuestas de fondo a las solicitudes ciudadanas, lo que ha derivado en fallos adversos que ordenan la entrega de información o el cumplimiento de trámites administrativos.

POSIBLES CAUSAS:

- Falta de articulación entre las áreas responsables de generar las respuestas.
- Ausencia de seguimiento a los términos legales de respuesta.
- Falencias en la interpretación del alcance de las solicitudes ciudadanas.
- Débil control de calidad en la revisión final de las respuestas antes de ser remitidas.

POSIBLES CONSECUENCIAS:

- Aumento del riesgo jurídico por fallos judiciales en contra.
- Pérdida de confianza ciudadana en la gestión institucional.
- Afectación reputacional para la entidad.
- Saturación del equipo jurídico por la atención de tutelas evitables.

Se cita del informe de actividades litigiosas del segundo semestre: ***“La Corporación Gilberto Echeverri Mejía, según lo indicado en el concepto jurídico de la Función Pública (Radicado No. 20256000300191 del 20 de junio de 2025), es una entidad pública, específicamente una entidad descentralizada indirecta del orden departamental, perteneciente a la Rama Ejecutiva territorial, creada por la voluntad asociativa de entidades públicas como el Departamento de Antioquia, EPM y el IDEA. Por lo tanto, le son aplicables las normas del régimen público, como la Ley 87 de 1993, la Ley 1474 de 2011, la Ley 489 de 1998 y demás decretos reglamentarios”.*** Desconocer esta naturaleza pública y aplicar normativas propias del régimen privado no solo constituye un error jurídico, sino que compromete la legalidad de las actuaciones

administrativas. Adicionalmente, es importante señalar que permitir que situaciones administrativas como las solicitudes de información o los derechos de petición lleguen a instancias judiciales a través de acciones de tutela evidencia un preocupante desconocimiento de las normas que rigen a las entidades públicas y refleja un reproceso institucional. Entregar respuestas solo cuando hay una orden judicial no es una victoria administrativa, sino una muestra clara de omisión en el deber legal de responder de fondo, con oportunidad y transparencia. La tutela no debe convertirse en la vía para obtener lo que la ley ya garantiza: el acceso a la información pública. En consecuencia, cuando una entidad pública es obligada por la justicia a entregar información previamente solicitada mediante derecho de petición, el accionante “gana” la tutela; quien pierde es la entidad, al haber fallado en su obligación constitucional de garantizar el acceso efectivo a la información y la respuesta de fondo, así el hecho sea HECHO SUPERADO porque el accionador obtuvo lo que quería mediante la vía judicial y el juez le estaría dando la razón a su solicitud.

Lo anterior debe llevar a replantear la forma en que se están dando respuestas a los derechos de petición desde las áreas de Talento Humano, la profesional especializada jurídico, las Subdirecciones Administrativa y Financiera y de Proyectos y la Dirección Ejecutiva. Esta situación constituye una inobservancia de la Ley 1712 de 2014, norma que aplica a nuestra entidad como parte del sector público territorial, y obliga a revisar con mayor rigor los procesos internos de atención y respuesta a las solicitudes ciudadanas.

RIESGOS:

- **Normativo:** Vulneración del derecho fundamental de petición (Art. 23 C.P. y Ley 1755 de 2015), desconocimiento del régimen legal aplicable a entidades públicas.
- **De buenas prácticas:** Deficiencia en la gestión de la atención al ciudadano y en la trazabilidad de los requerimientos.
- **Jurídico:** Imposición de medidas judiciales, posibles sanciones, y generación de antecedentes negativos para la entidad.
- **Reputacional:** Percepción de opacidad o negligencia institucional en el cumplimiento de obligaciones legales.

OPORTUNIDAD DE MEJORA:

Fortalecer el proceso de atención a derechos de petición mediante:

- La capacitación continua a los servidores encargados de emitir respuestas, especialmente en redacción jurídica y análisis de fondo.
- La implementación de un sistema de revisión previa de las respuestas antes de ser remitidas.
- La creación de un protocolo interno de atención que priorice solicitudes complejas o sensibles.
- El establecimiento de indicadores de calidad y seguimiento para evaluar periódicamente el cumplimiento y la pertinencia de las respuestas emitidas.
- La revisión y ajuste de los procedimientos internos para garantizar el cumplimiento riguroso de la Ley 1712 de 2014 y demás normas del régimen público aplicables.

4. Observacion (direccion ejecutivas) Se evidencia que desde la Oficina de Control Interno se realizó oportunamente la gestión correspondiente al enviar comunicación a la Dirección Ejecutiva solicitando que las alertas de la Oficina de Atención al Ciudadano sean notificadas a Control Interno, en procura de fortalecer el seguimiento, la prevención de riesgos institucionales y el cumplimiento de los principios de transparencia y control.

OBSERVACIONES: CRITERIO:

Artículo 12 de la Ley 87 de 1993: Las oficinas de control interno deben tener acceso permanente a la información relevante para el ejercicio de sus funciones, garantizando la independencia, autonomía y oportunidad del control.

CONDICIÓN:

A pesar de la solicitud formal enviada por correo electrónico a la Dirección Ejecutiva para que las alertas emitidas por la Oficina de Atención al Ciudadano sean informadas a Control Interno, no se ha recibido respuesta ni se ha garantizado el acceso a dicha información.

POSIBLES CAUSAS:

- Falta de claridad o desconocimiento respecto a las obligaciones de reporte y cooperación interinstitucional con la Oficina de Control Interno.
- Ausencia de lineamientos internos que aseguren el flujo adecuado de información entre las dependencias.
- Falta de priorización o seguimiento por parte de la Dirección Ejecutiva a los requerimientos realizados.

POSIBLES CONSECUENCIAS:

+ (57) (604) 540 90 40 / 01 8000 413522

Edificio Estación Medellín - Ferrocarril de Antioquia
Carrera 52 n° 43 - 31, Oficinas 204 y 205, Medellín, Antioquia

www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co



Fundación **epm**



- Riesgo de que situaciones reportadas por los ciudadanos no sean debidamente analizadas o intervenidas por el sistema de control interno.
- Debilitamiento del ejercicio del control preventivo, evaluativo y de seguimiento.
- Potencial omisión en la gestión de alertas que podrían advertir hechos de corrupción, fallas administrativas o riesgos institucionales.
- Pérdida de trazabilidad y oportunidad en las acciones de mejora o correctivas frente a las alertas ciudadanas.

RIESGOS:

- **Normativo:** Incumplimiento del artículo 12 de la Ley 87 de 1993.
- **Buenas prácticas:** Afectación del principio de colaboración armónica entre dependencias y del flujo efectivo de información para la toma de decisiones.

OPORTUNIDAD DE MEJORA:

Diseñar e implementar una directriz institucional clara que establezca el procedimiento mediante el cual las alertas ciudadanas sean notificadas de manera inmediata y formal a la Oficina de Control Interno. Además, se recomienda incluir este procedimiento dentro del sistema de gestión institucional, asegurando el cumplimiento de las funciones de vigilancia, evaluación y seguimiento del control interno.

5. **Recomendación (Subdirección de Proyectos y la Dirección Ejecutiva)** Durante la gestión de la entidad en el presente trimestre, se evidencia una baja demanda de las actividades misionales, como se muestra en el cuadro a continuación

Categoría	1er Trimestre	2do Trimestre	Variación (%)
Total, PQRSDF atendidas	2.389	2.075	-13,15% ↓
Peticiones (radicadas formalmente)	90	73	-18,88% ↓
Peticiones por correo electrónico (inmediatas)	190	78	-58,95% ↓
Atención inmediata (Live chat, etc.)	652	737	+13,01% ↑
Llamadas telefónicas	1.417	1.118	-21,1% ↓
Tutelas	1	5	+400% ↑
Felicitaciones	3	8	+166% ↑
Quejas	1	0	-100% ↓

Categoría	1er Trimestre	2do Trimestre	Variación (%)
Reclamos	0	0	—
Sugerencias	0	0	—
Denuncias	0	1	+1 nueva

Fuente: informe PQRSF primero y segundo trimestre 2025

Lo anterior requiere especial atención por parte de la Subdirección de Proyectos y la Dirección Ejecutiva, considerando que, a pesar de que se ha venido contratando nuevo personal —principalmente para el área de proyectos— y se ha ampliado la planta con nuevos contratistas para fortalecer la ejecución de las actividades misionales, la demanda de estas continúa siendo baja en comparación con otros trimestres y años evaluados.

En este sentido, se hace necesario realizar un análisis detallado de costos vs beneficios, que permita comprender esta tendencia y evaluar el número actual de beneficiarios. Cabe resaltar que esta recomendación ya ha sido formulada en ocasiones anteriores.