

Medellín, 02 de octubre de 2025

Señor
Lucas Roldán Vélez
Asesor Oficina de Control Interno
Corporación Gilberto Echeverri Mejía
Medellín – Antioquia

Asunto: RESPUESTA A PREINFORME E INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES -PQRSDF - SEGUNDO TRIMESTRE 2025

Cordial saludo,

En atención al preinforme e Informe de Seguimiento DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES -PQRSDF- Segundo Trimestre 2025 de la **CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA**, con NIT N° **900.679.194-1**, le informamos que:

La Dirección Ejecutiva, Subdirección Administrativa y Financiera, Subdirección de Proyectos, profesional especializada de la oficina jurídica y los empleados responsables de la ejecución de los procesos de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía, han analizado con detenimiento el Preinforme e Informe de Seguimiento DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES -PQRSDF del Segundo Trimestre de 2025.

Consideramos pertinente aclarar y precisar algunos aspectos contenidos en el informe, con el fin de asegurar una comprensión más precisa de los avances y desafíos de la Corporación. En relación con sus hallazgos y validaciones, presentamos las siguientes aclaraciones y observaciones con el objetivo de fomentar una comprensión mutua y constructiva:

Observación No. 1 (Referente al Caso Número Radicado Interno 120250107):

Conocemos la importancia de cumplir estrictamente con los plazos legales para dar respuesta a los requerimientos formales. No obstante, es fundamental aclarar que la justificación presentada por el área jurídica se basó en la interpretación de que la compensación de jornadas laborales, realizada mediante acto administrativo interno, buscaba garantizar el efectivo descanso de los funcionarios. Consideramos que la finalidad era evitar que, durante el periodo de descanso compensado, se interrumpiera la atención a los requerimientos internos y externos.

Sin embargo, y en aras de una mayor claridad y para evitar interpretaciones divergentes, se tomará la recomendación de Control Interno, asegurando que, en futuros casos similares, se consideren los días compensados como hábiles para el cómputo de los términos legales. En ese sentido, el equipo jurídico tomara el marco normativo aplicable, con énfasis en la primacía de la ley sobre las disposiciones internas.

Adicionalmente, solicitamos al asesor de la oficina de Control Interno, evaluar que esta observación fue atendida en el primer trimestre y no consideramos que se deba mantener en firme como parte del informe del segundo trimestre, toda vez que se generó una respuesta al caso.

Recomendación No. 2 (Llamadas No Contestadas):

Con relación a esta recomendación, reiteramos que se han implementado medidas significativas para fortalecer la capacidad de respuesta del canal telefónico. Estas medidas incluyen:

- **Fortalecimiento del equipo de Atención al Ciudadano:** Se incorporó una persona adicional al Home Group de la planta telefónica de manera permanente, aumentando la disponibilidad del servicio.
- **Activación de perfiles de atención adicionales:** De forma esporádica y según las necesidades, se activan otros perfiles de atención para optimizar la gestión del canal telefónico y reducir el número de llamadas no contestadas.
- **Contratación de Contact Center:** Se contrató un Contact Center con el objetivo de maximizar el flujo de atención de llamadas y atenciones por los diferentes canales (correo electrónico, WhatsApp y teléfono) de forma integral.

Es importante destacar que la contratación del Contact Center es una medida reciente (segundo semestre) y su impacto se reflejará en los informes de los próximos trimestres. A partir del próximo informe, se revisará la posibilidad de presentar indicadores de gestión que permitan evidenciar la atención telefónica.

Reiteramos que la líder de atención al ciudadano ha realizado un seguimiento riguroso a los indicadores y ha generado acciones de mejora en los diferentes canales.

Consideramos que las acciones implementadas son robustas y se enfocan en corregir el riesgo advertido. Y el asesor de Control Interno reconsidero la clasificación de esta observación, tomando en cuenta las medidas implementadas y la tomo como una recomendación.

Observación No. 3 (Aumento de Tutelas):

No compartimos la apreciación del asesor de la oficina de Control Interno respecto a que el aumento en la interposición de tutelas sea indicativo de una deficiencia generalizada en la atención a los derechos de petición. Si bien reconocemos la importancia de evitar que los ciudadanos recurran a la acción de tutela para obtener respuesta a sus solicitudes, consideramos que este mecanismo judicial es una garantía constitucional a la que puede acceder cualquier persona.

El hecho de que extrabajadores de la entidad recurran a la tutela en defensa de sus pretensiones laborales no implica necesariamente una vulneración del derecho de petición. En estos casos, la entidad, a través de su defensa jurídica, busca proteger la misionalidad institucional y la integridad de la información.

Reiteramos nuestro compromiso con la atención oportuna y de fondo a los derechos de petición. Sin embargo, solicitamos al asesor de la oficina de Control Interno evaluar la objetividad de los casos de tutela, separando aquellos relacionados con pretensiones laborales de aquellos que realmente evidencian una deficiencia en la atención a las solicitudes ciudadanas.

En ese sentido, no aceptamos las posibles causas identificadas por Control Interno, ya que consideramos que las respuestas se han dado en tiempo y a satisfacción, aunque esto no impida que los solicitantes recurran a la tutela.

Observación No. 4 (Trazabilidad de la Información):

Reiteramos que la Dirección Ejecutiva ha brindado orientaciones claras para garantizar la trazabilidad de la información, asumiendo el liderazgo del análisis y seguimiento en conjunto con la líder de atención al ciudadano. Donde el asesor de la oficina de Control Interno, en los seguimientos realizados por las auditorías internas ha tenido acceso a los requerimientos recibidos por la Oficina de Atención al Ciudadano. Este procedimiento garantiza el acceso a la información.

Desde la subdirección administrativa y financiera se ha facilitado el proceso y se le ha indicado que, si requiere información de algún caso en particular en el marco de la auditoría, manifieste que documento, ya que existe un posible conflicto de interés debido a las aspiraciones del asesor de Control Interno dentro de la entidad y su previa denuncia ante organismos de control.

Las PQRSD se redireccionan desde la dirección ejecutiva a los responsables de cada proceso, para que revisen el tema y generen la proyección de las respuestas.

En cumplimiento del Acuerdo 001 de 2024 Artículo 4.2.6. Comunicaciones oficiales recibidas. Las comunicaciones que ingresen a la Entidad por cualquier canal o a través de los correos electrónicos institucionales de los servidores públicos o contratistas, conforme a las series y subseries registradas en las Tablas de Retención Documental, deben ser remitidas a la Ventanilla Única o sede electrónica para ser radicadas junto con sus anexos, verificando que la comunicación cuente con los datos de contacto para dar respuesta o notificación.

Se evidencia que el asesor de la oficina de Control Interno recibe una comunicación y no remite a la taquilla única para la radicación y tramite, dando a si una respuesta antes de ser conocida por la dirección para que se le diera la trazabilidad para la gestión de respuesta. Y realiza la solicitud de radicado para generar la respuesta sin protocolo en el procedimiento de radicado en la recepción para el control de entrada desde la Taquilla única.

En el caso de las comunicaciones que se radican por todos los canales existentes en la entidad se deben centralizar por la taquilla única para su único radicado y esta a su vez debe gestionar para darles tramite desde la dirección según sea la competencia.

Observación No. 5 (Relación Costo-Beneficio de las Actividades Misionales):

En este punto, es importante aclarar que se trata de una recomendación y no de una observación.

Sin embargo, no compartimos la interpretación de que la disminución de solicitudes refleje necesariamente una baja participación de los beneficiarios o dificultades de acceso a los canales de atención. Consideramos que, en algunos casos, la disminución de solicitudes puede ser un indicador de la efectividad de los programas y proyectos.

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 una análisis profundo que permita concluir sobre las afectaciones o victorias de los programas o proyectos.

Según lo anterior se solicitó al asesor de la oficina de control interno por lo expresado anteriormente, que validara lo que está estableciendo como observación y hallazgo, que en si , puede ser , una recomendación u oportunidad de mejora, ya que la organización no comparte la clasificación de estas observaciones, además ignora las observaciones de la organización, no se analizan, dejando el informe igual al pre informe, lo cual revela una nula oportunidad de construcción colectiva de los planes y acciones.

Atentamente,



FELIPE ANDRÉS GIL BARRERA
Director Ejecutivo



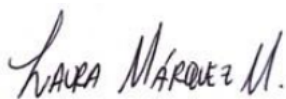
LUISA FERNANDA VARELA AGUDELO
Subdirectora Administrativa y Financiera



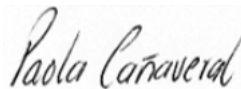
SANDRA PAOLA NOHAVÁ BRAVO
Subdirectora de proyectos



JESSIKA HINESTROZA PALACIOS
Profesional de oficina Jurídica



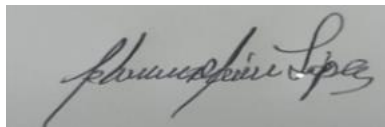
LAURA ZULEY MÁRQUEZ MARULANDA
Líder de proyectos



PAOLA ANDREA CAÑAVERAL ZAPATA
Técnico Operativo en atención al ciudadano



ANDRÉS FELIPE GALLEGO SOTO
Profesional de Planeación



ADRIANA MARRÍA LÓPEZ
Técnico Operativo en gestión documental