
	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 1 de 12

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

**PERIODO INFORMADO
ENERO - MARZO
2026**

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

CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 2 de 12

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 enero de 2024 hasta el 31 de marzo de la vigencia 2026.

Lo anterior, con el fin de garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales establecidas en la Ley 1755 de 2015, la Ley 1712 de 2014, para contribuir con el mejoramiento continuo de las dependencias internas para la credibilidad de la entidad ante los beneficiarios y ciudadanos.

En el informe se presenta un resumen del comportamiento trimestral de las solicitudes de información, los canales de atención y los tipos de remitente e incluye un análisis de oportunidad de respuesta en las PQRSDF.


- 2. Objetivo General:** Colocar a disposición de los interesados información sobre los procesos de atención al público por parte de la entidad, dando cumplimiento a los requerimientos de ley y configurando el informe como un insumo para identificar oportunidades de mejora en la solución de los requerimientos de los diferentes públicos de valor de la entidad.

2.1. Objetivos Específicos:

- Identificar la información concerniente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSDF) ingresada por los diferentes canales de atención y áreas de la Corporación.
- Informar las estadísticas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y felicitaciones (PQRSDF).

3. Terminología

- **Petición:** Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.
- **Queja:** Manifestación de protesta, descontento o inconformidad de los ciudadanos en relación con una conducta irregular de cualquier miembro de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía, en el cumplimiento de sus funciones.
- **Reclamo:** Es presentada por los ciudadanos cuando los servicios y/o las solicitudes realizadas a la Corporación Gilberto Echeverri Mejía han sido atendidas de manera indebida o inoportuna.
- **Sugerencia:** Es la invitación que presenta un ciudadano con miras a mejorar los procedimientos relacionados con la atención y la prestación del servicio de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía.

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 3 de 12


- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una conducta presuntamente irregular del colaborador para que se adelante la correspondiente investigación. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan con claridad los hechos relacionados con la Corporación Gilberto Echeverri Mejía.
- **Otras:** La categoría Otras hace referencia a consultas sobre:
El reglamento operativo, que proceso deben hacer cuando se gradúe, información del Fondo Gilberto Echeverri Mejía, consulta sobre temas ajenos a la Corporación, información del dispensario médico Gilberto Echeverri de Bogotá, información de procesos universitarios, entre otros.

El procedimiento interno para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSDF), está determinado por los términos dispuestos en la Ley 1755 de 2015, donde se establecen los tiempos de respuesta como se relacionan a continuación:

Petición de interés general	15 días hábiles siguientes a su recepción
Petición de interés particular	15 días hábiles siguientes a su recepción
Petición de información	10 días hábiles siguientes a su recepción
Petición de consulta	30 días hábiles siguientes a su recepción
Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción
Reclamo	15 días hábiles siguientes a su recepción
Sugerencia	15 días hábiles siguientes a su recepción
Denuncia	15 días hábiles siguientes a su recepción

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

- Correo electrónico: contacto@corporaciongilbertocheverri.gov.co
- Punto de atención al ciudadano: Carrera 52 n° 43 – 31, oficinas 204 y 205, (antigua estación del ferrocarril de Antioquia, sector alpujarra).
- Formulario P.Q.R.S.D.F: [Cómo diligenciar mi PQRS - Corporación Gilberto Echeverri Mejía \(corporaciongilbertocheverri.gov.co\)](http://corporaciongilbertocheverri.gov.co)
- Línea telefónica: +57 604 540 90 40 - 01 8000 413522
- Redes sociales:
Facebook: Corporaciongilbertocheverri
Twitter: Corpogilbertoem
Instagram: Corpogilbertoem
- Chat en línea: www.corporaciongilbertocheverri.gov.co
- Atención virtual - Teams: [Corporación Gilberto Echeverri Mejía \(office365.com\)](https://teams.microsoft.com/join/corporacion-gilberto-echeverri-mejia-office365-com)

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 4 de 12


Vigencia del informe	2026
Período Informe	Trimestre 1 – 1 de enero hasta el 31 marzo 2026
Fecha de seguimiento	10 de abril de 2026
Realizado por	Paola Andrea Cañaveral Zapata

5. PQRSDF recibidas el primer trimestre del 2026.

La Corporación Gilberto Echeverri Mejía tiene establecido diferentes canales de atención por los cuales los beneficios, ciudadanos o entidades pueden hacer consultas de respuesta inmediata y/o tramitar PQRSDF, las cuales son radicadas por Gestión Documental y remitidas al área encargada para su respectivo trámites y respuesta.

Durante el primer trimestre del 2026 la Corporación atendió 2.834 PQRSDF distribuidas de la siguiente manera.

PQRSDF y Atención al Ciudadano	Total
Petición	239
Queja	5
Reclamo	0
Sugerencia	0
Denuncia	0
Tutela	19
Felicitación	1
Petición De Interés Particular Por Correo Electrónico	210
Atención Inmediata	999
Redes Sociales	24
Teléfono	1.337
Total General	2.834

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 5 de 12

5.1. PETICIÓN

Petición por tipo de requerimiento.

Durante el primer trimestre de 2026, la Corporación Gilberto Echeverri Mejía recibió, tramitó y dio respuesta a un total de 239 peticiones ciudadanas. Del total de solicitudes, el 67% correspondió a peticiones de interés particular, seguido por las peticiones de información con un 28% y petición no competente con un 5%.

15 solicitudes se encuentran en estado abierta - vigente, 11 peticiones de interés particular y 4 peticiones de información.

Tipo de Requerimiento / Mes	Enero	Febrero	Marzo	Total General	Porcentaje
Petición de Interés Particular	65	51	43	159	67%
Petición de Información	28	26	14	68	28%
Petición no Competente	4	4	4	12	5%
Total general	97	81	61	239	100%


Petición por tipo de solicitante.

El 60% de las solicitudes fue presentado por beneficiarios, quienes constituyen el principal grupo solicitante. A continuación, se ubicaron los ciudadanos con el 25%, seguidos por las entidades con el 8% y autoridad con un 7%. Lo anterior evidencia que la mayor demanda de atención de la Corporación proviene de su población beneficiaria.

Tipo De Solicitante	Enero	Febrero	Marzo	Total General	Porcentaje
Beneficiario	59	54	31	144	60%
Ciudadano	26	18	15	59	25%
Entidad	6	4	9	19	8%
Autoridad	6	5	6	17	7%
Total General	97	81	61	239	100%

Oportunidad en la respuesta.

De las 239 peticiones recibidas durante el período analizado, 15 se encuentran es estado abierta- vigente, 223 fueron atendidas dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente, lo que representa un nivel de cumplimiento del 99,6%. Únicamente una solicitud fue resuelta de manera extemporánea, situación que obedeció a una sobrecarga laboral en el área responsable de

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 6 de 12

la atención. Dicha circunstancia fue identificada y tenida en cuenta para el fortalecimiento de los controles internos y la planeación operativa.

El tiempo promedio de respuesta a las peticiones fue de 6 días.

Mes	Total De Peticiones Recibidas	Tiempo Promedio de Respuesta
Enero	97	7
Febrero	81	6
Marzo	61	6
Total general	239	6

5.2. QUEJA.

Durante el primer trimestre del 2026 la Corporación recibieron 5 quejas, las cuales se relacionan a continuación.

Número Radicado	Fecha Radicado	Tipo De Solicitud	Tiempo Cumplimiento Ley	Fecha De Respuesta Cumplimiento De Ley	Vigente
120260006	5/01/2026	Queja	15	26/01/2026	Resuelta
120260074	22/01/2026	Queja	15	12/02/2026	Resuelta
120260097	28/01/2026	Queja	15	18/02/2026	Resuelta
120260124	2/02/2026	Queja	15	23/02/2026	Resuelta
120260144	4/02/2026	Queja	15	25/02/2026	Resuelta

5.3. RECLAMO.

Durante el primer trimestre del 2026 la Corporación no recibió reclamos.

5.4. SUGERENCIA.


Durante el primer trimestre del 2026 la Corporación no recibió sugerencias.

5.5. DENUNCIA


Durante el primer trimestre del 2026 la Corporación no recibió denuncias.

5.6. TUTELA

Durante el primer trimestre del 2026 la Corporación recibieron 19 tutelas, las cuales se relacionan a continuación.

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 7 de 12

Cantidad	Número Radicado	Fecha Radicado	Tipo De Solicitud	Tiempo Cumplimiento Ley	Fecha De Respuesta Cumplimiento De Ley	Vigente
1	120260058	20/01/2026	Tutelas y Demandas	1	20/01/2026	Resuelta
2	120260096	28/01/2026	Tutelas y Demandas	2	30/01/2026	Resuelta
3	120260101	28/01/2026	Tutelas y Demandas	2	30/01/2026	Resuelta
4	120260102	28/01/2026	Tutelas y Demandas	1	29/01/2026	Resuelta
5	120260119	30/01/2026	Tutelas y Demandas	1	30/01/2026	Resuelta
6	120260121	2/02/2026	Tutelas y Demandas	2	4/02/2026	Resuelta
7	120260123	2/02/2026	Tutelas y Demandas	2	4/02/2026	Resuelta
8	120260153	9/02/2026	Tutelas y Demandas	3	11/02/2026	Resuelta
9	120260173	12/02/2026	Tutelas y Demandas	15	5/03/2026	Resuelta
10	120260204	19/02/2026	Tutelas y Demandas	3	24/02/2026	Resuelta
11	120260214	23/02/2026	Tutelas y Demandas	1	24/02/2026	Resuelta
12	120260239	27/02/2026	Tutelas y Demandas	3	4/03/2026	Resuelta
13	120260254	3/03/2026	Tutelas y Demandas	3	6/03/2026	Resuelta
14	120260274	10/03/2026	Tutelas y Demandas	1	13/03/2026	Resuelta
15	120260286	12/03/2026	Tutelas y Demandas	1	13/03/2026	Resuelta
16	120260311	20/03/2026	Tutelas y Demandas	15	20/04/2026	Vigente
17	120260326	25/03/2026	Tutelas y Demandas	2	27/03/2026	Resuelta
18	120260330	27/03/2026	Tutelas y Demandas	2	31/03/2026	Resuelta
19	120260334	27/03/2026	Tutelas y Demandas	1	6/04/2026	Resuelta

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 8 de 12

5.7. FELICITACIÓN

En el primer trimestre del 2026 la Corporación recibió 1 felicitaciones enviadas por beneficiarios y fueron recibidas por medio del correo electrónico.

Canal de Atención	Tipo de Usuario	Total
Correo Electrónico	Beneficiario	1


5.8. Petición De Interés Particular Por Correo Electrónico.

Por medio del correo electrónico institucional contacto@corporaciongilbertocheverri.gov.co se recibieron, gestionaron y respondieron 210 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.

La categoría con mayor número de consultas fue Sostenimiento, con 87 solicitudes, seguida de Legalización, con 71. En menor proporción se registraron consultas relacionadas con Renovación, Inscripción y convocatorias y Actualización de datos y plataforma. Las demás categorías presentaron una participación baja.

Categoría	Mes de Recepción			Total general
	Enero	Febrero	Marzo	
Sostenimiento	50	22	15	87
Legalización	36	34	1	71
Renovación	9	8	0	17
Inscripción y convocatorias	4	8	1	13
Actualización de datos y plataforma	4	5	0	9
Condonación Crédito	1	2	0	3
Matricula	1	1	1	3
Semestre Cero	0	2	0	2
Servicio Social	2	0	0	2
Tramites y Solicitudes	1	1	0	2
Felicitación	1	0	0	1
Total general	109	83	18	210

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 9 de 12

ATENCIÓN AL CIUDADANO.

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

La Corporación Gilberto Echeverri Mejía cuenta con un Formulario De Atención A La Ciudadanía “Sistema Misional “Mentes”, el cual se alimenta con toda la información general de Fondos y Programas administrados por la entidad, que no requieren radicación ni trámite, se da respuesta inmediata y son recibidas por los diferentes canales de atención.

Durante el primer trimestre de 2026, se recibieron y respondieron de manera inmediata un total de 999 consultas.


La categoría con mayor número de solicitudes fue Sosténimiento, con un total de 570, representando más de la mitad del total recibido. En segundo lugar, se ubicó Legalización, con 287 solicitudes, evidenciando una alta demanda en estos dos procesos.

En menor proporción se registraron PQRS relacionadas con Trámites y solicitudes (53) y Renovación (34). Las demás categorías presentaron una incidencia baja, con valores iguales o inferiores a 17 consultas.

Categoría	Mes de Recepción			Total general
	Enero	Febrero	Marzo	
Sostenimiento	54	360	156	570
Legalización	130	149	8	287
Tramites y solicitudes	4	40	9	53
Renovación	18	11	5	34
Actualización De Datos Y Plataforma	5	9	3	17
Matricula	7	4	6	17
Inscripción y convocatorias	3	2	10	15
Semestre Cero	0	0	2	2
Servicio Social	2	0	0	2
Actividades de acompañamiento	1	0	0	1
Otras	0	1	0	1
Total general	224	576	199	999

5.10. Tipo de solicitante.

Durante el período analizado se registraron 999 solicitudes, de las cuales la mayor participación corresponde a los beneficiarios, con 984 consultas, lo que evidencia que son los principales usuarios del servicio. Por su parte, las solicitudes realizadas por ciudadanos fueron 15, representando una participación significativamente menor.

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 10 de 12

Las consultas efectuadas por los beneficiarios estuvieron orientadas principalmente a trámites relacionados con sostenimiento, legalización, trámites y solicitudes, renovación, entre otros procesos, lo que refleja la alta demanda de atención asociada a la gestión de beneficios y servicios del programa.

Tipo de Solicitante	Mes de Recepción			Total general
	Abril	Mayo	Junio	
Beneficiario	219	573	192	984
Ciudadano	5	3	7	15
Total general	224	576	199	999

5.11. Canal de atención.

Durante el período analizado se recibieron 999 solicitudes, siendo el Live Chat (WhatsApp-Chat en línea) el canal de atención más utilizado por los beneficiarios y ciudadanos, con un total de 683 interacciones, lo que evidencia su preferencia para la comunicación inmediata con la Corporación.


En segundo lugar, se encuentra el canal telefónico, con 316 solicitudes, manteniéndose como una alternativa relevante para la atención de requerimientos.

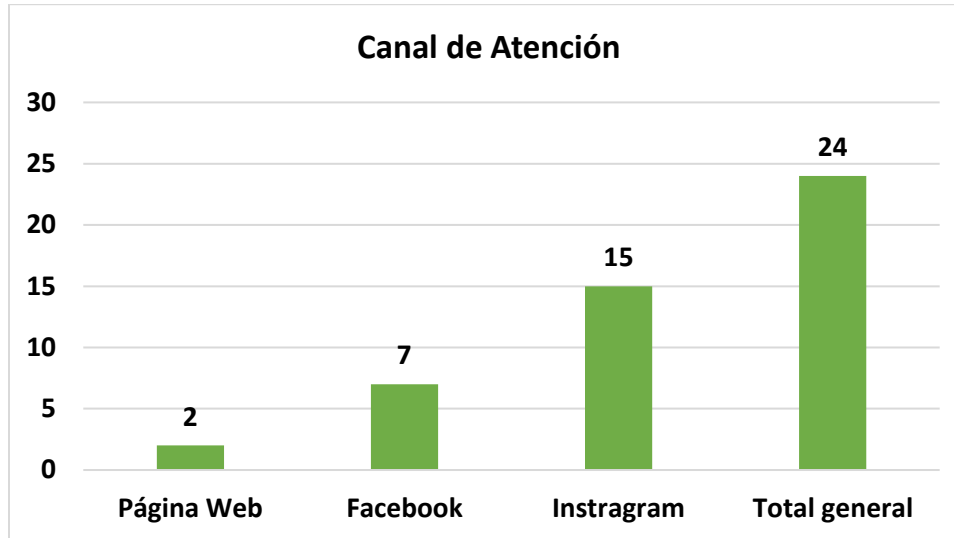
Canal de Atención	Mes de Recepción			Total general
	Enero	Febrero	Marzo	
Live Chat	131	444	108	683
Teléfono	93	132	91	316
Total general	224	576	199	999

5.12. Atención inmediata por redes sociales.

El canal de atención por redes sociales más utilizado por los usuarios fue Instagram, con un total de 15 solicitudes, seguido de Facebook, con 7, y la página web, con 2 solicitudes.

De las 24 solicitudes recibidas y atendidas a través de redes sociales, los componentes más consultados por los usuarios estuvieron relacionados con trámites y solicitudes, inscripción y convocatorias, renovación y otras categorías con menor participación.

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 11 de 12




Categoría	Mes de Recepción			Total General
	Enero	Febrero	Marzo	
Tramites y solicitudes	4	0	5	9
Inscripción y convocatorias	4	0	3	7
Otra	0	2	1	3
Renovación	1	1	0	2
Actividades de acompañamiento	0	0	1	1
Petición no competente	0	1	0	1
Sostenimiento	0	1	0	1
Total general	9	5	10	24

6. Atención por teléfono.

Durante el primer trimestre del 2026, se recibieron 1.337 llamadas, contestadas 1.182, y 155 no contestadas.

El reporte de llamadas no contestadas se debe a:

- El agente se encuentra realizando llamadas salientes a los beneficiarios, momento en el cual la línea permanece ocupada.
- El agente está atendiendo simultáneamente otra llamada, lo que impide la recepción de nuevas comunicaciones.
- Se presentan fallas en la señal o en el sistema, ocasionando que la llamada se corte antes de ser atendida.

	INFORME PQRSDF	Código: GSC- FR - 03
		Versión 01
		Página 12 de 12

Mes/Estado de llamadas	Contestada	No Contestada	Total general
Enero	673	109	782
Febrero	311	28	339
Marzo	198	18	216
Total general	1.182	155	1.337

7. Conclusiones

- Durante el primer trimestre de 2026, la Corporación Gilberto Echeverri Mejía evidenció una alta demanda de atención al ciudadano, concentrada principalmente en solicitudes de atención inmediata y peticiones de interés particular, lo que demuestra la relevancia de los servicios ofrecidos y la necesidad constante de orientación a los beneficiarios.
- El Live Chat (WhatsApp – Chat en línea) se posicionó como el canal preferido para la atención inmediata, evidenciando la creciente preferencia de los usuarios por los medios digitales. No obstante, el canal telefónico continúa siendo una opción relevante para la atención de requerimientos.
- Los beneficiarios representaron el principal grupo solicitante, lo que confirma que la mayor carga de atención está directamente relacionada con la población vinculada a los programas administrados por la Corporación.
- De manera periódica, se aplica una encuesta de satisfacción a los usuarios atendidos, con el propósito de evaluar la calidad del servicio y realizar los ajustes necesarios a partir de los resultados obtenidos.
- De forma semanal, se envían alertas de seguimiento de las PQRSDF a los colaboradores responsables, como medida de control para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta y prevenir respuestas extemporáneas.
- La Corporación mantiene un compromiso permanente con el mejoramiento continuo de los procesos de atención al ciudadano, orientado al fortalecimiento de la calidad, oportunidad y eficiencia del servicio.