

Doctor
FELIPE ANDRES GIL BARRERA
Director Ejecutivo
Corporación Gilberto Echeverri Mejía
Medellín

Asunto: INFORME DE REVISIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS EN MATERIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PROCESO MISIONAL) – PQRSDF PRIMER TRIMESTRE - AÑO 2026.

Responsables de la información: Subdirección de Proyectos (Técnica de Atención a la Ciudadanía).

CONTENIDO

- Introducción
 - Normas aplicables
 - Alcance
 - Preguntas
 - Desarrollo de los temas – Presentación de informes Atención al Ciudadano
- Conclusiones
- Recomendaciones

**INFORME DE REVISIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS EN MATERIA
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PROCESO MISIONAL) – PQRSDF PRIMER
TRIMESTRE –**

VIGENCIA 2026

POR

JAIRO A. VILLEGAS CUERVO

ASESOR OFICINA DE CONTROL INTERNO

Medellín, 20 DE ABRIL DE 2026

 **+(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**

INTRODUCCIÓN

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-PQRSFD, recibidas y atendidas por la entidad a través de los diferentes canales de atención en el primer trimestre del 2025, con el fin de verificar, hacer seguimiento y establecer las oportunidades para la recepción y tiempos de respuesta de PQRSFD.

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 31 de marzo 2026, el funcionario o empleado encargado del apoyo a la atención al ciudadano, deberá presentar un informe, sobre el cual control interno, realizara, la verificación y el seguimiento correspondiente al cumplimiento de lo establecido en el componente misional del Mapa de procesos, vinculado al plan de transparencia y ética pública - PTEP 2026, aprobado por medio de la resolución interna número 018 del 30 de enero de 2026; “POR MEDIO DE LA CUAL SE JUSTIFICA LA PUBLICACIÓN DE LOS PLANES MIPG VIGENCIA 2026 DE LA CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA EN CUMPLIMIENTO AL REQUERIMIENTO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA”; cuyo alcance hace referencia en el artículo primero del resuelve lo siguiente:

Justificar mediante la presente Resolución la publicación de los siguientes planes MIPG vigencia 2026, aprobados por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en sesión del 28 de enero de 2026:

- Plan Estratégico de Talento Humano
- Plan Institucional de Capacitación
- Plan de Incentivos Institucionales
- Plan de Trabajo anual en Seguridad y Salud en el Trabajo
- **Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP**

1. Objetivo de la auditoría basada en riegos

Evaluar y verificar el cumplimiento normativo y procedimental relacionado con la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (en adelante PQRSFD) de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía en adelante CorpoGEM, entidad descentralizada del Orden Departamental adscrita al Conglomerado del Departamento de Antioquia en el Sector Educación.



2. Alcance de la auditoría:

Se tendrá en cuenta a través de la oficina asesora de Control Interno la evaluación y verificación al cumplimiento normativo y procedimental, relacionado con la atención de PQRSFD, dentro del periodo comprendido entre el 1° de enero y 31 de marzo de 2026.

CONSIDERACIONES NORMATIVAS

Se tuvieron en cuenta las siguientes normas tanto externas como internas:

- Constitución Política de Colombia, artículos 23 y 74.
- Ley 190 de 1995, "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa".

- Decreto 2232 de 1995, “por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”.
- Ley 962 de 2005, “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- Ley 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 1081 de 2015, Anexo 2. “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Decreto 1166 de 2016, “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- Decreto 124 de 2016, “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Ley 2080 de 2021, “por medio de la cual se reforma el Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción”.
- Jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional, Sentencia de Constitucionalidad No.818 del 1 de noviembre de 2011, Magistrado ponente Dr. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub. Reglas jurisprudenciales del Derecho de petición.
- Jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional, Sentencia de Tutela No.242 del 23 de junio de 1993, Magistrado ponente Dr. José Gregorio Hernández Galindo. Pronta resolución del Derecho de petición.
- Resolución Interna #018 de 2026 de la CORPOGEM “POR MEDIO DE LA CUAL SE JUSTIFICA LA PUBLICACIÓN DE LOS PLANES MIPG VIGENCIA 2026 DE LA CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA EN CUMPLIMIENTO AL REQUERIMIENTO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA”.

ALCANCE

En la Corporación Gilberto Echeverri Mejía en adelante CORPOGEM, cuyo contenido se presenta en el actual documento fue realizado a partir de la información aportada por parte del personal técnico adscrito a la Subdirección de proyectos según lo evidenciado en el Mapa de procesos de la CORPOGEM, con corte a 31 de marzo de 2026, cuyo objeto se enmarca en dar cumplimiento con el reporte de la información requerida por el componente de TRANSPARENCIA Y ETICA PUBLICA (Acceso a la Información) y que desde la oficina de Control Interno se remitió la carta de Compromiso y Plan de auditoria según lo aprobado en el Comité Institucional de Control Interno – CICI, con acta No 01 del 2026, donde se llevo a cabo lo siguiente, con la salvedad de hacer los ajustes requeridos a las observaciones presentadas por la oficina asesorade Control Interno, sin dejar hallazgos que ameriten un Plan de Mejoramiento, durante el periodo evaluado entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2026, con la propuesta del siguiente derrotero a seguir:

10. Cronograma – Auditoria PQRSFD – primer trimestre 2026

Las fechas estimadas para el desarrollo de este trabajo son las siguientes:

Actividad	Cronograma
Reunión de Socialización de inicio de la auditoría	Fecha: 24/03/2026 Hora: 8:00 a.m. Lugar: Oficina 204
Planeación de la Auditoria	Fecha: 06/04/2026 Se envía a cada proceso por Correo electrónico o por chat del Teams.
Reunión de apertura	Fecha: 10/04/2026 Hora: 8:30 a.m.
Ejecución de la Auditoria	Fecha: 10/04/2026 Hora de Inicio: 9:00 a.m. Hora fin: 11:00a.m Lugar: In Situ del proceso
Socialización informe preliminar	Fecha: 13/04/2026 Hora: 11:00 a.m. Lugar: In Situ del proceso.
Emisión de informe final	Fecha: 15/04/2026
Entrega de plan de mejoramiento (si aplica o recomendaciones)	Fecha: 20/04/2026
Seguimiento plan de mejoramiento (Si aplica o recomendaciones)	Fecha: 14/05/2026
DAFP F Versión 06 Fecha: Adoptado 2024-06-28	

PRESENTACIÓN DEL INFORME

**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

+ (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**

- **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.

- **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.

.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).

- **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

- **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://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://office365.com)

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

- **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

.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 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

.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

.3. RECLAMO.

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

.4. SUGERENCIA.

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

.5. DENUNCIA

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

.6. TUTELA

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

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

.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

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

ATENCIÓN AL CIUDADANO.

.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 Sostenimiento, 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

.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.

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
	Enero	Febrero	marzo	
Beneficiario	219	573	192	984
Ciudadano	5	3	7	15
Total general	224	576	199	999

.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.

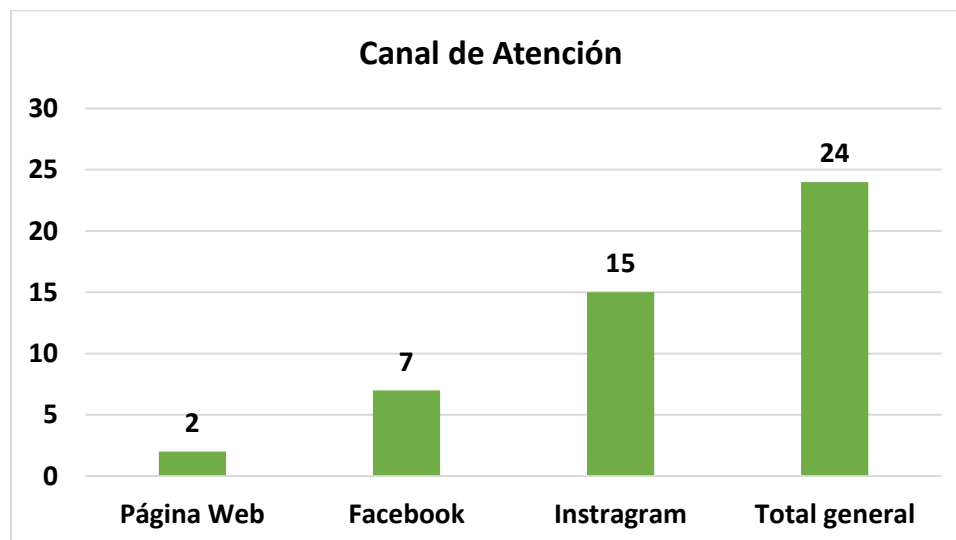
En segundo lugar, se encuentra el canal telefónico, con 316 solicitudes, manteniéndose como una alternativa relevante para la atención de requerimientos.

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

.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.



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

- **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.

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

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS ATENDIDOS

Pregunta 1		
¿Cómo calificaría la calidad de la atención recibida?	Cantidad	Porcentaje
Muy buena	223	77,2%
Buena	37	12,8%
Escuchan pero no califican	25	8,7%
Regular	3	1,0%
Mala	1	0,3%
Total general	289	100%

Pregunta 2		
¿Recibiste la información de forma completa y clara por parte de la persona que atendió tu llamada?	Cantidad	Porcentaje
SI	261	90%
Escuchan pero no califican	23	8%
NO	5	2%
Total general	289	100%

Se implementa la encuesta al canal telefónico la cual contiene de 2 preguntas, iniciando operación el 16 enero.

Durante el 16 de enero al 31 de marzo de 2026 se realizaron 289 encuestas al canal telefónico.

7. Conclusiones

- La Corporación Gilberto Echeverri Mejía, NIT 900.679.194-1, da cumplimiento en forma oportuna, concisa, transparente y en detalle con la información solicitada acorde a los requisitos establecidos y a rendir según lo descrito en el Plan Anual de Auditoria basada en riesgos aprobada mediante acta del Comité Institucional de desempeño - CIGD como consta en acta No 01 del 28 de enero de 2026.
- 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.

Según se puede evidenciar desde algunas tareas a realizar por parte de la oficina de control Interno, los mecanismos de control implementados para dar respuesta oportuna a las PQRSDF, estos son sólidos y adecuados para prevenir el daño antijurídico de la Corporación, lo cual conlleva al fortalecimiento de la imagen institucional y por ende al cuidado del recurso público vital para el desarrollo de programas con cohesión social como parte misional de la entidad.

La oficina Asesora de Control interno comprobó que a la fecha de la presente auditoría no se tiene un comité o equipo interdisciplinario para el análisis de las PQRSDF, por lo tanto, no hay actas que puedan evidenciar este requerimiento, donde se establezcan los planes de mejoramiento en especial para los ítems de **Quejas y Denuncias**, consideradas como puntos de Insatisfacción Ciudadana.

RECOMENDACIONES

Se recomienda una mayor articulación entre la política de gestión del conocimiento y de servicio al ciudadano como proceso misional, lo cual aplica para cada uno de los componentes del consolidado por MIPG y los ambientes planteados por el modelo COSO (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Tradeway), donde se podría destacar entre otros la Generación y producción de conocimiento, Herramientas de uso y apropiación, Analítica institucional, Control interno, ética empresarial y Cultura del compartir y difundir.

Implementar los lineamientos de servicio al ciudadano en la información estadística de manera integral (esto es interpretación de datos, gráficos y seguimiento a Quejas y Denuncias), y así cubrir los diferentes procesos generadores de información estadística emitido por los ciudadanos, contemplado dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en las dimensiones 5-6-7.

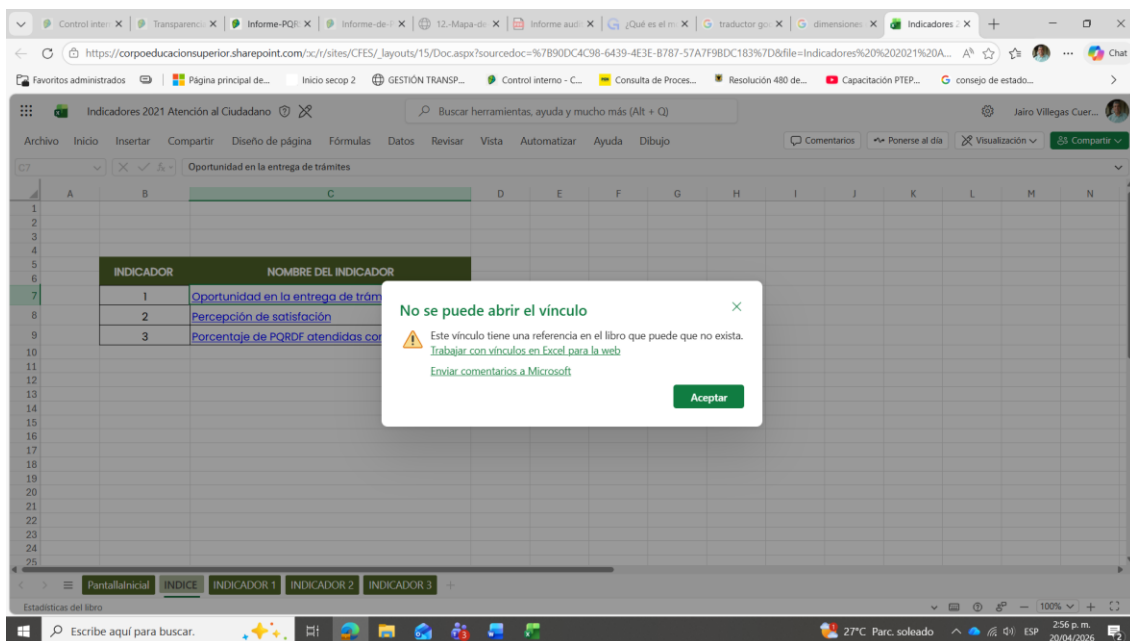
Encaminar la consulta de la ciudadanía para el seguimiento articulado con el Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP - aprobado en la CORPOGEM para la vigencia 2026, incorporando propuestas que sean pertinentes y alineadas con sus actividades, y dando a conocer los resultados del mismo en forma trimestral con el fin de mitigar los riesgos en caso de presentarse.

Utilizar la información sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSFD) como un instrumento para la identificación de temas de interés, con el fin de promover actividades de participación o de rendición de cuentas que los aborden, con ello se obtiene un banco de datos de respuesta que minimice el tiempo, y con ello mejorar los indicadores de desempeño institucional.

A pesar de que la encuesta de satisfacción muestra resultados favorables, estos deben ir acompañados de un análisis en la interpretación de los datos, que permitan tener mayor claridad en la exposición de los mismos.

Implementar a través de TICs una interacción transaccional donde se remita o llegue de manera inmediata la notificación a la oficina asesora de Control interno de todas las **Quejas y Denuncias** interpuestas por la ciudadanía, lo anterior con el fin de llevar el control y seguimiento a estos ítems, y así solicitar o construir entre las partes los respectivos Planes de mejoramiento a que haya lugar.

Los indicadores de Gestión y desempeño se encuentran desactualizados y desarticulados con el Programa o Plan de Transparencia y Ética Pública, por lo tanto se deben redefinir y hacerlos mas retadores con el propósito de dar cumplimiento a lo establecido dentro del Plan de Acción y lo publicado en la pagina de consulta tanto interna como externa, actualizar o justificar el no diligenciamiento de estos por parte de los encargados del proceso. (Evaluación, Control y Mejora NTC ISO:9001 Versión 2015).




https://corpoeducacionsuperior.sharepoint.com/:x/r/sites/CFES/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B90DC4C98-6439-4E3E-B787-57A7F9BDC1839

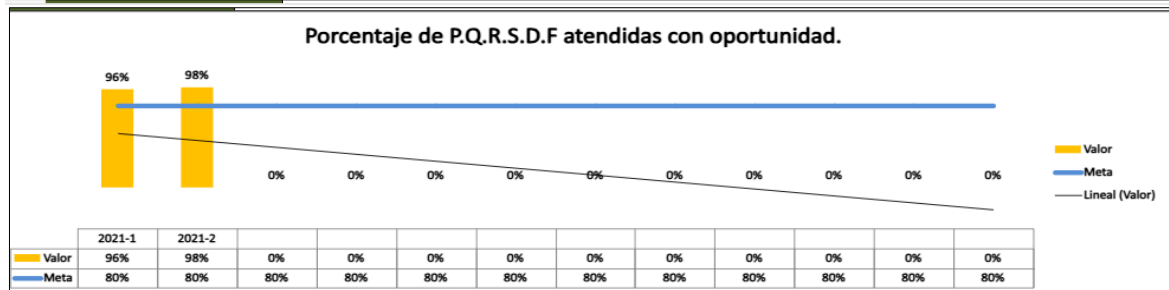
Favoritos administrados | Página principal de... | Inicio secop 2 | GESTIÓN TRANSP... | Control interno - C... | Consulta de Proces... | Resoluc

Indicadores 2021 Atención al Ciudadano

Archivo Inicio Insertar Compartir Diseño de página Solo visualización Vista Automatizar Ayuda Dibujo

C1 Ubicación del archivo CGEM TODOS > 6. Indicadores

1		FICHA TÉCNICA DE INDICADOR DE GESTION					Código	SGI-FR-06
2							Versión	001
3							Fecha	2021-07-14
4	INICIO							
5	TIPO DE PROCESO	Apoyo						
6	NOMBRE DEL PROCESO	Gestión de Atención al Ciudadano						
7	NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de P.Q.R.S.D.F atendidas con oportunidad						
8	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Realizar las labores administrativas y técnicas que permitan un adecuado flujo y control del sistema de P.Q.R.S.D.F con el propósito de garantizar la interacción entre la población universitaria y la ciudadanía en general. Porcentaje de P.Q.R.S.D.F atendidas con oportunidad.						
9	FORMULA	$(PQRSDF \text{ atendidas con oportunidad} / PQRSDF \text{ atendidas})$						
10	TIPO DE INDICADOR	Eficacia						
11	RESPONSABLE DEL INDICADOR	Lider del proceso (Lider de Atención al Ciudadano)						



Nº	Fecha	Numerador	Denominador	Valor	Meta	Análisis de los Datos	Acciones
1	2021-1	110	115	96%	80%	En el periodo comprendido entre los meses de enero y junio de 2021, se han atendido un total de 7.801 PQRDF, las cuales se direccionaron al área con la oportunidad requerida, como evidencia queda registro en el sistema de Gestión Documental Mentes y la trazabilidad de las mismas. Es importante aclarar que este es un tema en el cual la institución está muy sujeta a las percepciones de los usuarios, se	

Realizar comparativos estadísticos del comportamiento entre la información remitida del trimestre en evaluación y trimestres anteriores, con el propósito de conocer los altibajos en los servicios prestados, y así planear una clara interpretación en el comportamiento de los mismos, con lo cual la alta dirección podrá en cualquier momento tomar las decisiones relevantes o acciones o pertinentes en pro de la mejora continua.

Configuración de Hallazgos (para trámite de entes de control pertinentes o alta dirección) y Observaciones.

Item	Tipo de hallazgo	Cantidad
1	Administrativos	0
Incidencias		
2	Disciplinarios	0
3	Penales	0
4	Fiscales (Pesos \$)	0
5	Sancionatorios (Recomendar)	0

Fuente: Papeles de Trabajo soporte de la Auditoría al proceso de Atención Ciudadana
Oficina Asesora de Control Interno

No se dejan hallazgos, y las observaciones fueron resueltas en el término de lo requerido para la emisión del informe final.