

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

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

Responsables de la información: Subdirección de Proyectos (Líder y 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 ATENCION AL CIUDADANO (PROCESO MISIONAL) –
PQRSDF PRIMER TRIMESTRE –**

VIGENCIA 2026

POR



JAIRO A. VILLEGAS CUERVO

ASESOR OFICINA DE CONTROL INTERNO

Medellín, 31 DE JULIO DE 2026

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 segundo trimestre del 2026, con el fin de verificar, hacer seguimiento y establecer las oportunidades para la recepción y tiempos de respuesta de PQRSFD.

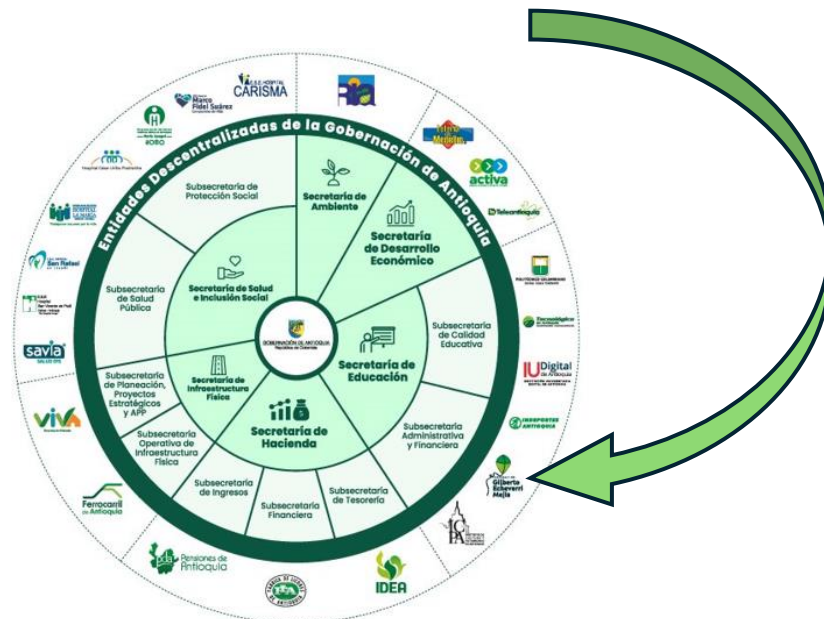
Con el propósito de contar con información base para ejecutar la verificación y seguimiento de las acciones antes descritas durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo 2026, el funcionario o empleado encargado del apoyo a la atención al ciudadano, deberá presentar un informe, sobre 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 abril y 30 de junio de 2026.

CONSIDERACIONES NORMATIVAS

- 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 30 de junio de 2026, cuyo objeto se enmarca en dar cumplimiento con el reporte de la información requerida por el componente de TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (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 llevó a cabo lo siguiente, con la salvedad de hacer los ajustes requeridos a las observaciones presentadas por la oficina asesora de Control Interno, sin dejar hallazgos que ameriten un Plan de Mejoramiento, durante el periodo evaluado entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2026, con la propuesta del siguiente derrotero a seguir:

10. Cronograma – Auditoria PQRSFD – segundo trimestre 2026

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

Actividad	Fecha inicio
Reunión de Inicio de la Auditoria	Fecha: 03/07/2026 Hora: 8:00 a.m. Lugar: Oficina 205
Planeación de la Auditoria	Fecha: 07/07/2026 Hora: 8:30 a.m. Lugar: Oficina 205
Ejecución Auditoria o Entrega de la información solicitada.	Fecha: del 08 al 17 de julio de 2026 Remitir informe Máximo 21 de julio de 2026 Hora: 14:00 p.m.
Socialización informe preliminar	24 de julio de 2026
Emisión de Informe Final	28 de julio de 2026
Entrega de Plan de Mejoramiento	30 de julio de 2026
Seguimiento Plan de Mejoramiento si aplica.	29 de agosto de 2026

DAFP F Versión 06 Fecha: Adoptado 2024-06-28

Entregables: Adjunto en correo enviado con la presente carta de compromiso.
(Ver cuerpo del correo)

	CARTA DE COMPROMISO Y REPRESENTACIÓN PARA AUDITORIAS INTERNAS	Código: GEM – IR – 02 Versión 02 Página 1 de 3
---	--	--

Fecha: 02/07/2026
Para: Sandra Paola Nohavá Bravo – Subdirectora de Proyectos
De: Jairo A. Villegas Cuenzo – Asesor de la oficina de Control Interno
Asunto: Carta de Alcance para la realización de Auditoria a la REVISIÓN POR PARTE DE LA OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES -PQRSFD– SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2026, allegadas a la Corporación Gilberto Echeverri Mejía.

Respetada Subdirectora Sandra,

Acorde a lo establecido en el artículo 2.2.21.4.8 del Decreto 1083 de 2015, adicionado por el artículo 16 del Decreto 648 de 2017, por medio de la presente comunicación, y dando cumplimiento al Plan Anual de Auditoria (letrados y del ley), Independiente de la Subdirección de Planeación de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía, identificada con NIT 900.679.194-3, Vigencia año 2026, me comprometo con la Oficina Asesora de Control Interno, en mi calidad de Subdirectora de Proyectos, y con mi equipo de trabajo, a desarrollar las siguientes acciones: dentro de los procesos a Auditar según el Plan Anual de Auditorias, acorde al cronograma establecido para tal fin, el cual podrá tener variaciones en las fechas establecidas por la disponibilidad del personal, y según lo determinado por el Comité Interinstitucional de Control Interno –CICI; por lo tanto desde la Subdirección de Proyectos nos comprometemos a:

1. Cumplir con las actividades establecidas en el plan de auditoria al proceso en las fechas definidas.
2. Participar de manera proactiva y en sinergia con el equipo auditor de la Oficina Asesora de Control Interno, en pro del mejoramiento continuo y basado en la directriz de prevención de materialización del riesgo que permita cumplir con el objetivo de la auditoria.
3. Entregar información veraz (basada en la evidencia), oportuna y de calidad, que sea solicitada por el equipo auditor de forma física, digital o verbal, durante el desarrollo de la auditoria, en la elaboración de informes de ley o cualquier otra actividad que realice la Oficina Asesora de Control Interno, en el desarrollo de las funciones que le competen a mencionada oficina según lo determinado por la normatividad vigente.
4. Atender oportunamente las indagaciones o entrevistas que se realicen al líder o algún miembro del equipo del proceso auditado, bajo el criterio discrecional de la oficina Asesora de Control Interno.
5. Permitir el acceso a toda la información en cumplimiento de los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión que actualmente rigen en la Corporación Gilberto Echeverri Mejía; y que sustenten el

+57 (4) 540 90 40 / 01 8000 413522

Edificio Estación Medellín - Ferrocarril de Antioquia
Carrera 52 n° 43 - 31, Oficinas 204 y 205, Medellín, Antioquia
www.corporaciongilbertocheverri.gov.co



	CARTA DE COMPROMISO Y REPRESENTACIÓN PARA AUDITORIAS INTERNAS	Código: GEM – IR – 02 Versión 02 Página 2 de 3
---	--	--

desarrollo del proceso, incluyendo aquellos que se encuentren en sistemas de información o herramientas tecnológicas que puedan servir como soporte de la auditoria.

6. Brindar toda la información relacionada con las principales operaciones o lineamientos del proceso y normatividad interna establecida por la Dirección, tales como: directrices, memorandos, circulares, resoluciones y cualquier otra que el responsable o líder del proceso auditado considere relevante.
7. Presentar en los términos establecidos, los resultados del monitoreo del mapa de riesgos de acuerdo con la normatividad vigente y política de administración del riesgo, que sean requeridos para el desarrollo de la auditoria y/o elaboración de informes de la oficina Asesora de Control Interno.
8. Informar a la Dirección General con copia a la Oficina Asesora de Control Interno, todos los hechos o posibles actos y riesgos de corrupción y/o fraude que afecten a la Unidad y por ende a la Corporación.
9. Realizar la formulación del plan de mejoramiento, registrarlos en el ERP o programa de software establecido por la entidad y entregar las respectivas evidencias de avance y cumplimiento, dentro de los términos establecidos para su evaluación, análisis y dictamen.

10. Cronograma – Auditoria PQRSFD – segundo trimestre 2026

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

Actividad	Fecha inicio
Reunión de Inicio de la Auditoria	Fecha: 03/07/2026 Hora: 8:00 a.m. Lugar: Oficina 205
Planeación de la Auditoria	Fecha: 07/07/2026 Hora: 8:30 a.m. Lugar: Oficina 205
Ejecución Auditoria o Entrega de la información solicitada.	Fecha: del 08 al 17 de julio de 2026 Remitir informe Máximo 21 de julio de 2026 Hora: 14:00 p.m.
Socialización informe preliminar	24 de julio de 2026
Emisión de Informe Final	28 de julio de 2026
Entrega de Plan de Mejoramiento	30 de julio de 2026
Seguimiento Plan de Mejoramiento si aplica.	29 de agosto de 2026

DAFP F Versión 06 Fecha: Adoptado 2024-06-28

Entregables: Adjunto en correo enviado con la presente carta de compromiso.
(Ver cuerpo del correo)

+57 (4) 540 90 40 / 01 8000 413522

Edificio Estación Medellín - Ferrocarril de Antioquia
Carrera 52 n° 43 - 31, Oficinas 204 y 205, Medellín, Antioquia
www.corporaciongilbertocheverri.gov.co

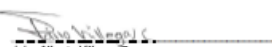


	CARTA DE COMPROMISO Y REPRESENTACIÓN PARA AUDITORIAS INTERNAS	Código: GEM – IR – 02 Versión 02 Página 3 de 3
---	--	--

Manifiesto que los responsables de las áreas auditadas o responsables de la entrega de información conocen claramente los objetivos de la revisión, el alcance definido, y el cronograma de trabajo, así como el cumplimiento del protocolo de comunicaciones, que aseguren la oportunidad y calidad de los resultados, con el fin de ser evaluados y analizados por parte de la oficina asesora de control interno, la Alta Dirección y demás partes externas interesadas, (Gerencia Auditoria General de Antioquia).

Agradecemos comunicar cualquier inquietud con respecto al contenido de este documento

Atentamente,


Jairo Alberto Villegas Cuenzo
Asesor Oficina de Control Interno


Sandra Paola Nohavá Bravo
Subdirectora de Proyectos

CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

PERIODO INFORMADO

ABRIL – JUNIO 2026

Segundo trimestre

WILTON FABIÁN CARO ISAZA

Líder de Atención al Ciudadano

Medellin - 2026

1. Resumen ejecutivo

Durante el segundo trimestre de 2026 (1 de abril al 30 de junio) la Corporación Gilberto Echeverri Mejía gestionó y atendió las solicitudes de la ciudadanía a través de sus distintos canales de atención, con el fin de dar una lectura precisa de la gestión, la información se presenta en tres universos diferenciados (evitando sumar registros de naturaleza distinta) y se acompaña de una métrica operativa del canal telefónico.

Tabla 1. Indicadores clave, segundo trimestre 2026

Indicador clave	Segundo trimestre 2026
PQRSDF formales radicadas	325
Atención inmediata (Live Chat, teléfono, correo, presencial)	762
Otros canales digitales / redes	48
Total, de atenciones	1.135
Peticiones: cumplimiento de términos de ley	98,1%
Peticiones: tiempo promedio de respuesta	10,5 días hábiles
Llamadas telefónicas recibidas	1.211
Nivel de atención telefónica (contestadas)	92,6%

Tabla 2. Consolidado de atenciones por tipo

Universo de atención	Registros
A. PQRSDF formales (radicadas)	325
B. Atención inmediata (sistema Mentos)	762
C. Otros canales / redes sociales	48
Total, de atenciones	1.135

2. Introducción presentada por la Subdirección de Proyectos

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 la entidad, y consolida la información del período comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2026.

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

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 de las PQRSDF.

2.1. Objetivo general

Poner a disposición de los interesados la información sobre los procesos de atención al público de la entidad, dando cumplimiento a los requerimientos de ley y configurando el informe como un insumo para identificar oportunidades de mejora en la atención de los requerimientos de los diferentes públicos de valor.

2.2. Objetivos específicos

- Identificar la información de las PQRSDf ingresadas por los diferentes canales de atención y áreas de la Corporación.
- Informar las estadísticas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDf).
- Evaluar la oportunidad de respuesta y el nivel de cumplimiento de los términos de ley.

3. Terminología

- **Petición:** Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades, en ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.
- **Queja:** Manifestación de protesta, descontento o inconformidad en relación con una conducta irregular de un miembro de la Corporación en el cumplimiento de sus funciones.
- **Reclamo:** Solicitud presentada cuando los servicios o las solicitudes realizadas a la Corporación han sido atendidos de manera indebida o inoportuna.
- **Sugerencia:** Invitación que presenta un ciudadano con miras a mejorar los procedimientos relacionados con la atención y la prestación del servicio.
- **Denuncia:** Puesta en conocimiento de una conducta presuntamente irregular de un colaborador para que se adelante la correspondiente investigación.
- **Tutela:** Mecanismo constitucional para la protección inmediata de los derechos fundamentales, con términos de respuesta definidos por la autoridad judicial.
- **Otras:** Consultas sobre el reglamento operativo, procesos de graduación, información de fondos y programas, y demás temas de orientación al ciudadano.

En la tabla 3, se visualizan los términos de repuesta aplicables, conforme a la Ley 1755 de 2015:

Tabla 3. Términos legales de respuesta según tipo de solicitud

Tipo de solicitud	Término legal de respuesta
Petición de interés general	15 días hábiles
Petición de interés particular	15 días hábiles
Petición de información	10 días hábiles
Petición de consulta	30 días hábiles
Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia	15 días hábiles

4. Canales de atención

- Correo electrónico: contacto@corporaciongilbertocheverri.gov.co
- Punto de atención al ciudadano: Carrera 52 n.º 43-31, oficinas 204 y 205 (Estación Medellín – Ferrocarril de Antioquia).
- Formulario P.Q.R.S.D.F disponible en el sitio web institucional. [Cómo diligenciar mi PQRS - Corporación Gilberto Echeverri Mejía](#). (corporaciongilbertocheverri.gov.co)
- Línea telefónica: +57 604 540 90 40 – 01 8000 413522.
- Redes sociales:
 - Facebook: [Corporaciongilbertocheverrimedellin](#)
 - Instagram: [Corpogilbertoem](#)
 - X (Twitter): [Corpogilbertoem](#)
- Chat en línea (Live Chat – WhatsApp): [Inicio - Corporación Gilberto Echeverri Mejía](#)
- Atención virtual por Teams: [Corporación Gilberto Echeverri Mejía \(office365.com\)](#)

Vigencia del informe	2026
Período informado	Segundo trimestre – 1 de abril al 30 de junio de 2026
Fecha de seguimiento	Julio de 2026
Realizado por	Wilton Fabián Caro Isaza – Líder de Atención al Ciudadano

5. PQRSDF recibidas en el segundo trimestre

Durante el segundo trimestre de 2026 la Corporación radicó y gestionó 325 PQRSDF formales, distribuidas por tipología como se muestra a continuación. Adicionalmente, atendió de manera inmediata 762 solicitudes por el sistema Mentés y 48 a través de otros canales digitales, para un total de 1.135 atenciones en el período.

Tabla 4. PQRSDF formales por tipología y mes

Para ajustar informe PQRSDF - Trimestre 2 - 2026

Tabla 4. PQRSDF FORMALES POR TIPOLOGIA Y MES											
PQRSDF FORMALES POR TIPOLOGIA	Trimestre 1 - 2026					Trimestre 2 - 2026					Variación Total
	Enero	Febrero	Marzo	Total	%	Abril	Mayo	Junio	Total	%	
Petición	97	81	61	239	72,6%	77	57	114	248	76,3%	3,8%
Comunicación oficial recibida	14	31	21	66	20,1%	19	5	6	30	9,2%	-54,5%
Tutelas y demandas	5	7	7	19	5,8%	9	5	12	26	8,0%	36,8%
Reclamo	0	0	0	0	0,0%	0	1	10	11	3,4%	+100%
Trámite interno	0	0	0	0	0,0%	0	0	5	5	1,5%	+100%
Queja	3	2	0	5	1,5%	0	0	4	4	1,2%	-20,0%
Sin clasificar	0	0	0	0	0,0%	0	1	0	1	0,3%	+100%
Total general	119	121	89	329	100%	105	69	151	325	100%	

Cuadro comparativo por trimestre

Grafico 1 – PQRSDF POR TIPOLOGIA Y POR MES

DATOS PARA EL GRÁFICO								
TIPOLOGIA	Enero	Febrero	Marzo	Trim. 1	Abril	Mayo	Junio	Trim. 2
Petición	97	81	61	239	77	57	114	248
Comunicación oficial recibida	14	31	21	66	19	5	6	30
Tutelas y demandas	5	7	7	19	9	5	12	26
Reclamo	0	0	0	0	0	1	10	11
Trámite interno	0	0	0	0	0	0	5	5
Queja	3	2	0	5	0	0	4	4
Sin clasificar	0	0	0	0	0	1	0	1

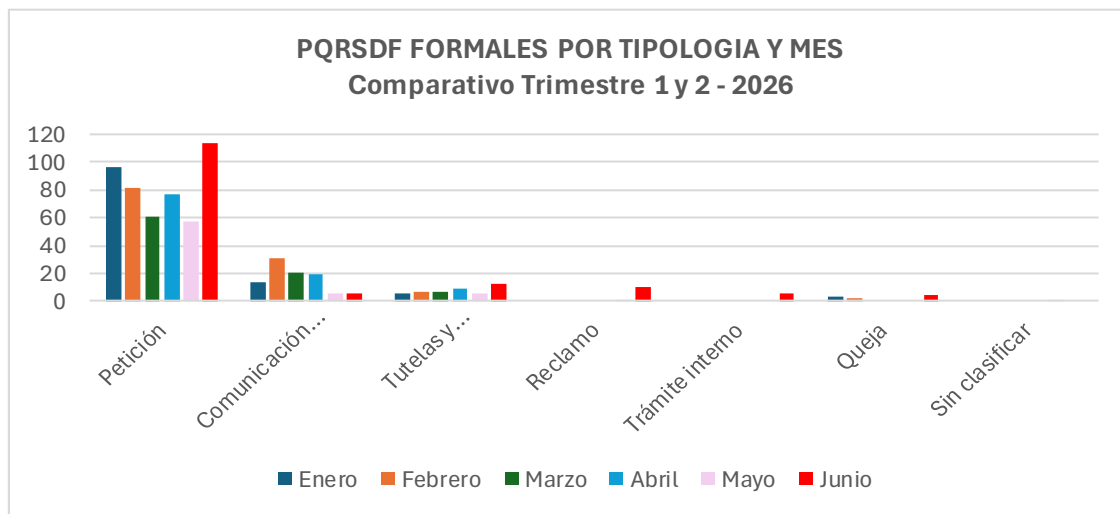


Gráfico elaborado por la Oficina Asesora de Control Interno como dato comparativo entre los dos trimestres evaluados a la fecha.

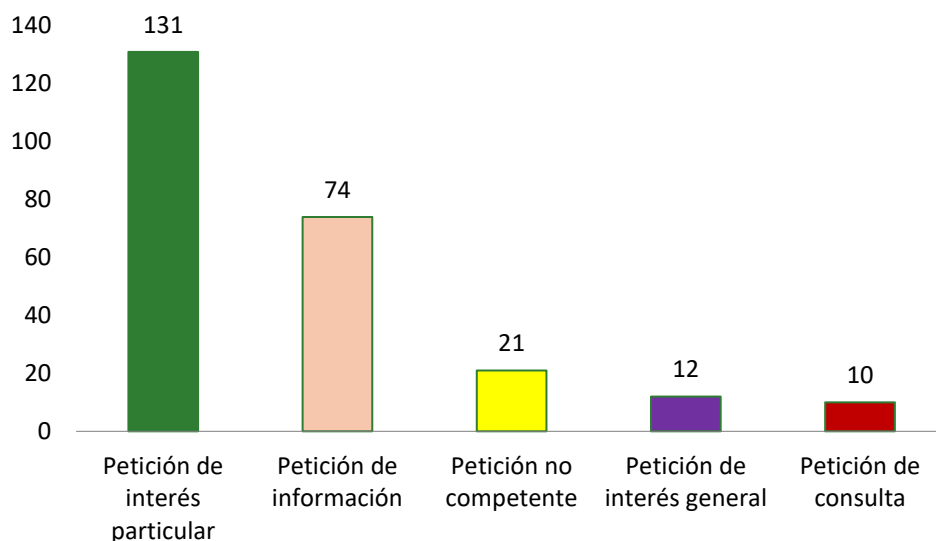
5.1. Peticiones

En el trimestre se recibieron, tramitaron y respondieron 248 peticiones. El 52,8% correspondió a peticiones de interés particular y el 29,8% a peticiones de información, que en conjunto concentran la mayor parte de las solicitudes ciudadanas.

Tabla 5. Peticiones por tipo de requerimiento y mes

Tipo de requerimiento	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Petición de interés particular	56	28	47	131	52,8%
Petición de información	16	14	44	74	29,8%
Petición no competente	4	13	4	21	8,5%
Petición de interés general	1	2	9	12	4,8%
Petición de consulta	0	0	10	10	4,0%
Total general	77	57	114	248	100%

Gráfica 2. Peticiones por tipo de requerimiento

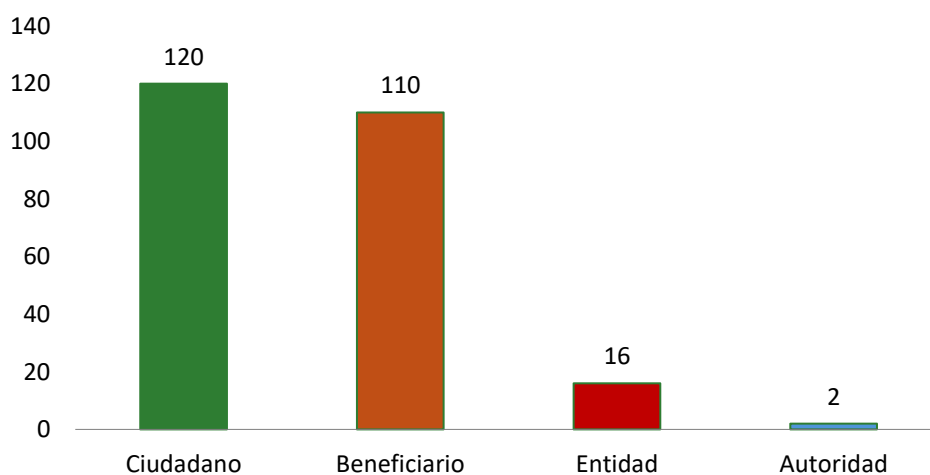


Para el segundo trimestre del año 2026, el 48,4% de las peticiones fue presentado por ciudadanos y el 44,4% por beneficiarios, seguidos por entidades y autoridades. Frente al primer trimestre —cuando predominaban los beneficiarios— se observa una mayor participación de la ciudadanía en general, asociada a peticiones de información y de interés particular.

Tabla 6. Peticiones por tipo de solicitante y mes

Tipo de solicitante	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Ciudadano	23	41	56	120	48,4%
Beneficiario	38	15	57	110	44,4%
Entidad	15	0	1	16	6,5%
Autoridad	1	1	0	2	0,8%
Total general	77	57	114	248	100%

Gráfica 3. Peticiones por tipo de solicitante



Oportunidad en la respuesta

De las 248 peticiones, 211 fueron resueltas, 24 se encontraban en estado abierta–vigente y 13 no requerían respuesta al cierre del período. Sobre las peticiones resueltas con información de tiempos registrada, el nivel de cumplimiento de los términos de ley fue del 98,1%, con únicamente 4 respuestas extemporáneas. El tiempo promedio de respuesta fue de 11,9 días hábiles.

Tabla 7. Oportunidad de respuesta y tiempo promedio por mes solicitado

Mes	Peticiones	Tiempo promedio (días)
Abril	77	8,9
Mayo	57	7,6
Junio	114	13,5
Total, general	248	10,5

5.2. Quejas

Durante el segundo trimestre la Corporación recibió 4 quejas, relacionadas a continuación. Todas fueron gestionadas dentro de los términos establecidos.

Tabla 8. Detalle de quejas

Radicado	Fecha	Solicitante	Días ley	Fecha respuesta	Estado
120260534	09/06/2026	Autoridad	15	22/06/2026	Resuelta
120260599	22/06/2026	Beneficiario	10	03/07/2026	Resuelta
120260633	26/06/2026	Beneficiario	15	03/07/2026	Resuelta
120260641	26/06/2026	Beneficiario	15	03/07/2026	Resuelta

Durante los meses de abril y mayo no se presentaron quejas por partes interesadas.

5.3. Reclamos

En el período se registraron 11 reclamos (tipología que no había presentado casos en el primer trimestre), lo que constituye un punto de atención para el seguimiento a la calidad y oportunidad del servicio.

Tabla 9. Detalle de reclamos

Radicado	Fecha	Solicitante	Días ley	Fecha respuesta	Estado
120260506	29/05/2026	Beneficiario	15	19/06/2026	Resuelta
120260568	16/06/2026	Beneficiario	15	02/07/2026	Resuelta
120260582	18/06/2026	Anónima	15	N/A	No requiere respuesta
120260587	19/06/2026	Beneficiario	15	01/07/2026	Resuelta
120260589	19/06/2026	Beneficiario	10	01/07/2026	Resuelta

Radicado	Fecha	Solicitante	Días ley	Fecha respuesta	Estado
120260617	24/06/2026	Ciudadano	10	03/07/2026	Resuelta
120260623	25/06/2026	Beneficiario	15	N/A	Vigente
120260624	25/06/2026	Ciudadano	15	03/07/2026	Resuelta
120260651	30/06/2026	Beneficiario	15	08/07/2026	Resuelta
120260652	30/06/2026	Ciudadano	15	02/07/2026	Resuelta
120260657	30/06/2026	Beneficiario	15	03/07/2026	Resuelta

Nota: para el mes de abril no se presentaron reclamos por las partes interesadas.

5.4. Sugerencias y denuncias

Durante el segundo trimestre de 2026 la Corporación no recibió sugerencias ni denuncias a través de los canales formales.

5.5. Tutelas y demandas

Se recibieron 26 tutelas y demandas, de las cuales 12 fueron resueltas, 13 no requerían respuesta y 1 se encontraba vigente al cierre del período. Su gestión está a cargo del área jurídica, dentro de los términos fijados por la autoridad judicial.

Tabla 10. Detalles de tutelas y demandas

Radicado	Fecha	Solicitante	Días ley	Fecha respuesta	Estado
120260335	06/04/2026	Ciudadano	—	N/A	No requiere respuesta
120260344	07/04/2026	Autoridad	2	08/04/2026	Resuelta
120260351	09/04/2026	Ciudadano	—	N/A	No requiere respuesta
120260359	10/04/2026	Autoridad	2	14/04/2026	Resuelta
120260377	15/04/2026	Autoridad	—	N/A	No requiere respuesta
120260385	16/04/2026	Ciudadano	—	N/A	No requiere respuesta
120260394	17/04/2026	Autoridad	—	N/A	No requiere respuesta
120260399	17/04/2026	Autoridad	—	N/A	No requiere respuesta
120260403	21/04/2026	Autoridad	—	N/A	No requiere respuesta
120260470	13/05/2026	Ciudadano	2	13/05/2026	Resuelta
120260487	20/05/2026	Ciudadano	2	22/05/2026	Resuelta
120260494	22/05/2026	Ciudadano	1	22/05/2026	Resuelta
120260498	26/05/2026	Ciudadano	0	N/A	No requiere respuesta
120260500	27/05/2026	Ciudadano	2	29/05/2026	Resuelta

Radicado	Fecha	Solicitante	Días ley	Fecha respuesta	Estado
120260515	03/06/2026	Ciudadano	4	04/06/2026	Resuelta
120260517	03/06/2026	Ciudadano	48	04/06/2026	Resuelta
120260531	09/06/2026	Ciudadano	3	N/A	No requiere respuesta
120260533	09/06/2026	Ciudadano	48	N/A	No requiere respuesta
120260561	16/06/2026	Ciudadano	3	16/06/2026	Resuelta
120260565	16/06/2026	Ciudadano	3	N/A	Resuelta
120260565	16/06/2026	Ciudadano	3	N/A	No requiere respuesta
120260571	16/06/2026	Ciudadano	24	17/06/2026	Resuelta
120260578	17/06/2026	Ciudadano	1	N/A	No requiere respuesta
120260586	19/06/2026	Ciudadano	1	19/06/2026	Resuelta
120260604	23/06/2026	Ciudadano	1	N/A	No requiere respuesta
120260653	30/06/2026	Ciudadano	30	N/A	Vigente

5.6. Comunicaciones oficiales y trámites internos

Adicionalmente se radicaron 30 comunicaciones oficiales recibidas y 5 trámites internos, gestionados por las áreas competentes según su naturaleza.

6. Atención al ciudadano

A través del sistema misional Mentec, la Corporación atendió de manera inmediata 762 solicitudes que no requieren radicación ni trámite formal. La categoría con mayor demanda fue Sosténimiento, con 518 solicitudes (68,0% del total), lo que confirma que la gestión de los apoyos económicos concentra la mayor necesidad de orientación de los beneficiarios

6.1. Solicitudes por categoría

Tabla 11. Atención inmediata por categoría

Categoría de la solicitud	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Sosténimiento	176	157	185	518	68,0%
Inscripción y convocatorias	2	39	45	86	11,3%
Renovación	5	8	34	47	6,2%
Trámites y solicitudes	14	16	11	41	5,4%
Actualización de datos y plataforma	1	12	4	17	2,2%
Legalización	10	5	1	16	2,1%
Otra	8	6	1	15	2,0%
Actividades de acompañamiento	1	7	2	10	1,3%

Categoría de la solicitud	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Matrícula	5	0	0	5	0,7%
Servicio social	0	2	1	3	0,4%
Condonación de crédito	0	1	1	2	0,3%
Petición no competente	1	1	0	2	0,3%
Total, general	223	254	285	762	100%

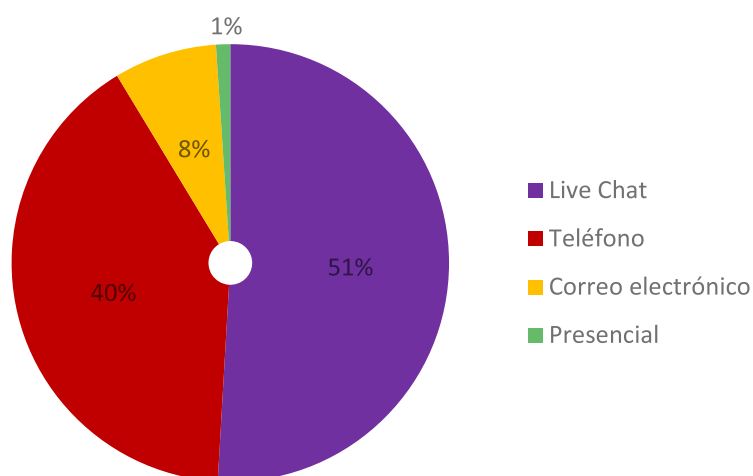
6.2. Canal de atención

El canal preferido para la atención inmediata fue el Live Chat (WhatsApp – chat en línea), con 388 interacciones (50,9%), seguido del canal telefónico. Se mantiene así la tendencia hacia los medios digitales de comunicación inmediata observada en el primer trimestre.

Tabla 12. Atención inmediata por canal

Medio de atención	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Live Chat	129	151	108	388	50,9%
Teléfono	81	85	142	308	40,4%
Correo electrónico	10	17	31	58	7,6%
Presencial	3	1	4	8	1,0%
Total general	223	254	285	762	100%

Gráfica 4. Atención inmediata por canal



6.3. Tipo de solicitante

El 91,6% de las solicitudes de atención inmediata fue presentado por beneficiarios, lo que evidencia que la mayor carga de atención se relaciona directamente con la población vinculada a los programas administrados por la Corporación.

Tabla 13. Atención inmediata por tipo de solicitante

Tipo de solicitante	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Beneficiario	220	224	254	698	91,6%
Ciudadano	3	30	30	63	8,3%
Autoridad	0	0	1	1	0,1%
Total general	223	254	285	762	100%

6.4. Otros canales digitales y redes sociales

A través de las redes sociales y otros canales digitales se atendieron 48 solicitudes. El canal más utilizado fue Instagram, con 19 solicitudes, seguido de la página web y Facebook. La mayor parte de estas consultas se relacionó con inscripción y convocatorias, sostenimiento y otras orientaciones generales.

Tabla 14. Atención por otros canales digitales y redes

Canal de atención	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Instagram	5	3	11	19	39,6%
Página web	1	4	8	13	27,1%
Facebook	4	1	4	9	18,8%
Correo electrónico	5	2	0	7	14,6%
Total general	15	10	23	48	100%

7. Atención telefónica

Durante el segundo trimestre se recibieron 1.211 llamadas telefónicas, de las cuales 1.121 fueron contestadas y 90 no contestadas, para un nivel de atención del 92,6%. Este indicador mejora frente al primer trimestre (88,4%), reflejando una mayor capacidad de respuesta del canal telefónico.

Tabla 15. Atención telefónica por mes

Estado de la llamada	Abril	Mayo	Junio	Total
Contestada	208	199	714	1.121
No contestada	3	2	85	90
Total, general	211	201	799	1.211

8. Conclusiones y recomendaciones

- Durante el segundo trimestre de 2026 la Corporación gestionó 1.135 atenciones ciudadanas, con una alta concentración en solicitudes de atención inmediata y peticiones de interés particular, lo que confirma la relevancia de los servicios ofrecidos y la necesidad constante de orientación a los beneficiarios.

- Las peticiones formales presentaron un nivel de cumplimiento de los términos de ley del 98,1%, con un tiempo promedio de respuesta de 10,5 días hábiles y solo 4 respuestas extemporáneas, lo que evidencia una gestión oportuna.
- El Live Chat (WhatsApp – chat en línea) se consolidó como el canal preferido para la atención inmediata, mientras que el canal telefónico mejoró su nivel de atención hasta el 92,6%, ratificando la creciente preferencia por los medios digitales sin descuidar la vía telefónica.
- La categoría Sostenimiento concentró la mayor demanda de atención inmediata (68,0%) y también motivó la aparición de reclamos en el trimestre; se recomienda fortalecer los procesos internos asociados a los pagos de sostenimiento y apoyos económicos, así como la comunicación proactiva sobre sus tiempos, para reducir la reincidencia de solicitudes y mejorar la experiencia del usuario.
- Se recomienda completar el diligenciamiento de los campos de fecha y tiempo de respuesta en la base de datos de PQRSDF, con el fin de robustecer el cálculo del indicador de oportunidad y unificar la nomenclatura de las tipologías de solicitud.
- La Corporación mantiene un compromiso permanente con el mejoramiento continuo de la atención al ciudadano, orientado al fortalecimiento de la calidad, la oportunidad y la eficiencia del servicio.

Anexos

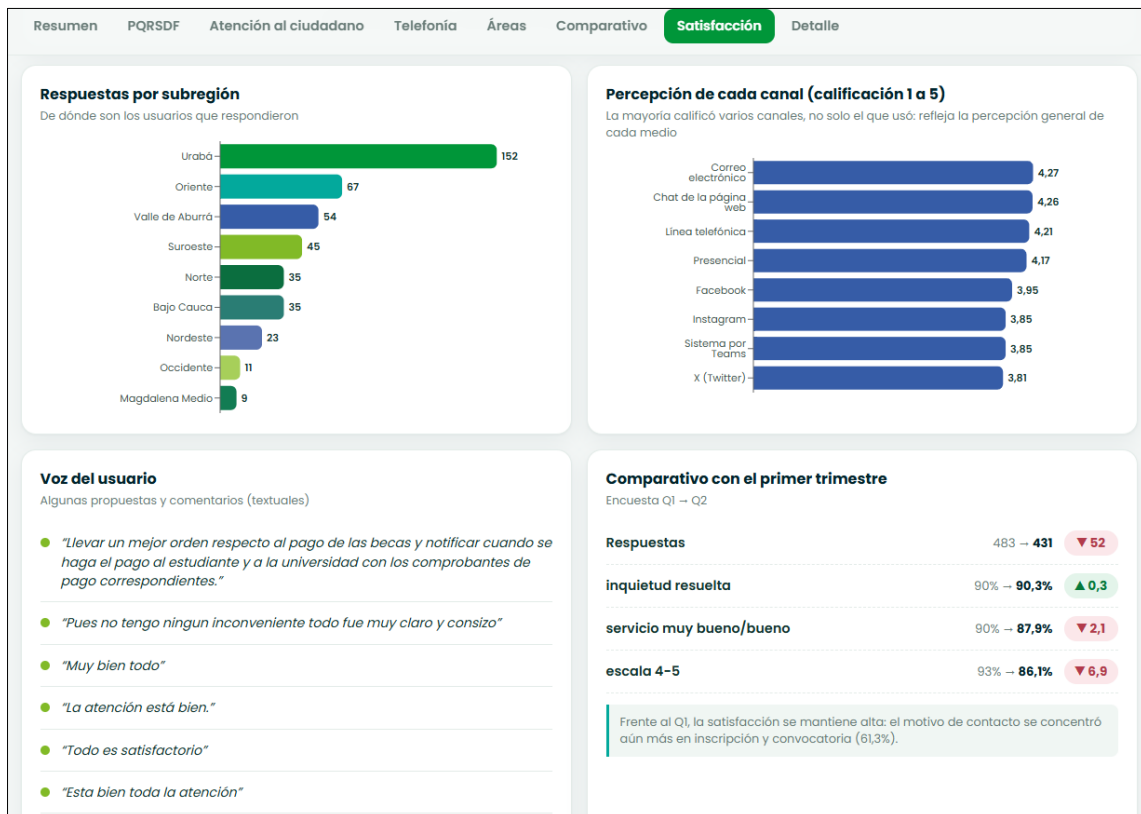
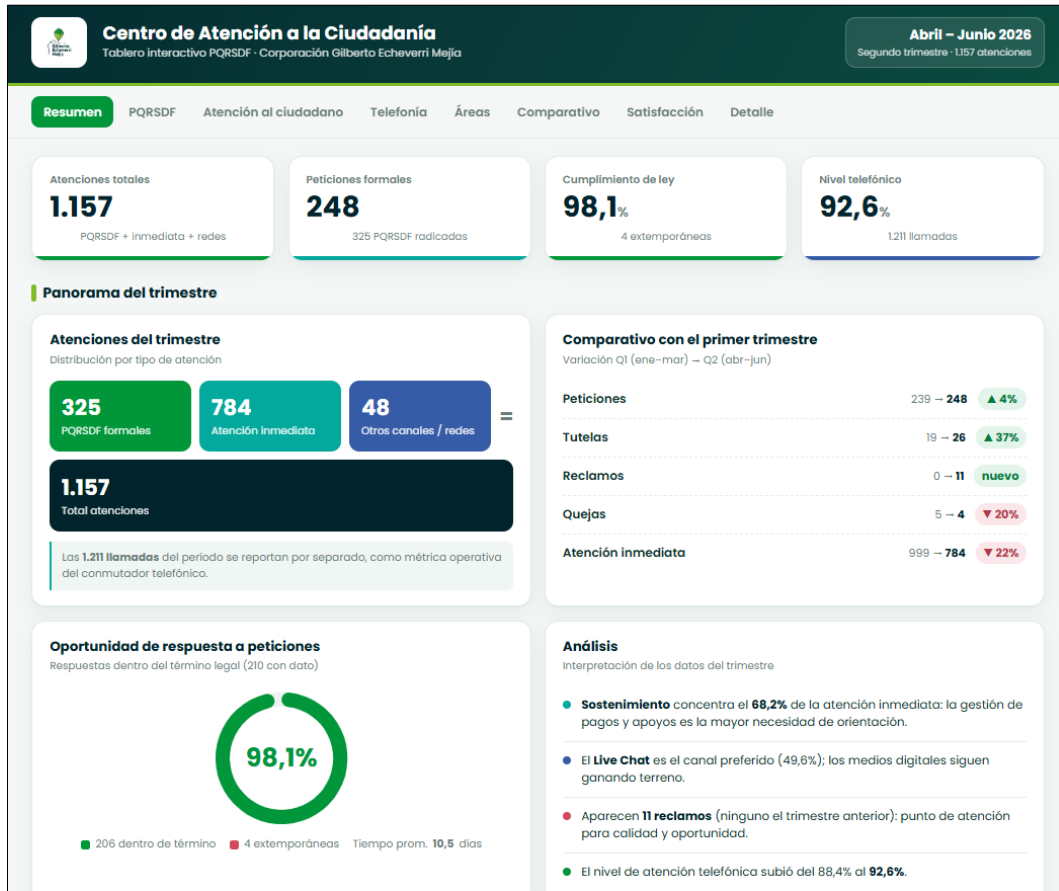
- **Quejas primer trimestre**

Tabla 8. Detalle de quejas primer trimestre

?

Radicado	Fecha	Solicitante	Días ley	Fecha respuesta	Estado	Radicado de respuesta
120260006	1/5/2026	Beneficiario	15	1/22/2026	Resuelta	220260040
120260074	1/22/2026	Ciudadano	15	2/10/2026	Resuelta	220260105
120260097	1/28/2026	Autoridad	15	2/18/2026	Resuelta	220260134
120260124	2/2/2026	Entidad	15	2/23/2026	Resuelta	220260154
120260144	2/4/2026	Beneficiario	15	2/23/2026	Resuelta	220260152

Tablero de visualización informe de PQRSDF y Encuesta de Satisfacción: <https://tablero-pqrsd.vercel.app>



Nota: Se deja constancia de la información actualizada a la fecha de la elaboración del presente documento, encontrando conformidad y legalidad en los datos registrados, demostrando en ello acciones de mejora encaminadas hacia la satisfacción ciudadana como el mayor referente dentro del que hacer publico en las entidades estatales.

RECOMENDACIONES U OBSERVACIONES POR PARTE DE LA OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Para el segundo trimestre se deja nuevamente la recomendación de tener 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, esta recomendación debido a la disminución en los resultados obtenidos en algunas políticas que afectan directamente la calificación global en el FURAG, donde se deben articular varios planes de acción para mitigar las debilidades encontradas por parte del DAFP.

<https://www1.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion>

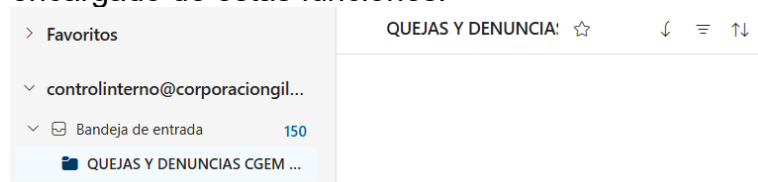
Se cumple con el requerimiento establecido dentro de las observaciones generadas en la auditoria, evidenciando datos, gráficos y análisis de interés para el servicio al ciudadano en la información estadística de manera integral dando alcance a lo referido dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en las dimensiones 5-6-7 del DAFP.

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, lo cual debe estar articulado con el manual de debida diligencia en aprobación y revisión por parte de la oficina Jurídica y dirección ejecutiva, para luego presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño y CICI.

Seguir utilizando 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, es importante precisar que aunque los tiempos de respuesta se mantienen dentro de los términos legales, se observa un incremento en el promedio de días de respuesta de un trimestre a otro (de 6,3 a 10,5 días). Este aumento puede estar asociado a factores variables, los cuales deberían revisarse internamente para identificar acciones que permitan mejorar este indicador en los próximos trimestres.

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, y así anexar al informe final como evidencia del trabajo realizado por parte de los técnicos o profesionales que prestan sus servicios en este ramo de la tecnología y la información (programadores).

Validar a través de la oficina de las TICs la posible 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, la solicitud se traslada al equipo de desarrolladores donde la bandeja de entrada cuenta con un despliegue o submenú de Quejas y Denuncias y automáticamente lleguen a este sitio la remisión de ellas por parte del personal encargado de estas funciones.



“Se evidencia que los indicadores de gestión y desempeño del Sistema Interno de Gestión requieren actualización y articulación con la versión final del Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP, y considerarse que en futuros procesos de rediseño organizacional, se propone redefinirlos y establecer metas con criterios claros de medición, responsables y plazos, e incorporar estas modificaciones dentro de los instrumentos del Plan de Acción y en la información disponible para consulta interna y externa. Las áreas encargadas deberán validar los indicadores, documentando evidencias y acciones correctivas. Se podrá tomar como base la NTC ISO 9001:2015 solo como referente metodológico para la evaluación, control y mejora, ya que las entidades no están obligadas a estar certificadas en estas, solo se establecen como procesos de mejora dentro del Direccionamiento Estratégico y Planeación Institucional de cada entidad que desee acoger estos procesos.

https://corpoeducacionsuperior.sharepoint.com/: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... | Resolución

Indicadores 2021 Atención al Ciudadano

Buscar herramientas, ayuda y mucho más (Alt + Q)

Archivo Inicio Insertar Compartir Diseño de páginas Solo visualización Ubicación del archivo CGEM TODOS > 6. Indicadores

1	 NIT: 900679184-1	FICHA TÉCNICA DE INDICADOR DE GESTION				Código	SIG-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 atendidas con oportunidad / PQRSDF de todas)					
10	TIPO DE INDICADOR	Eficacia					
11	RESPONSABLE DEL INDICADOR	Líder del proceso (Líder de Atención al Ciudadano)					

En los tableros de control generados por parte del equipo técnico se pudo evidenciar que se tienen los comparativos estadísticos del comportamiento entre la información remitida del trimestre en evaluación y trimestres anteriores, acá se puede hacer un análisis más cuantitativo en cuanto a los servicios prestados por parte de la CORPOGEM, donde se puede plantear una clara interpretación en el comportamiento de los mismos, así la alta dirección podrá en cualquier momento tomar las decisiones relevantes o acciones o pertinentes en pro de la mejora continua, en caso de existir datos que presenten decrecimiento en la atención del servicio al ciudadano.

A continuación, se presenta el cuadro establecido para la configuración de Hallazgos (para trámite de entes de control pertinentes o alta dirección) y Observaciones, esta ilustración se toma como referente de las auditorías realizadas por parte de la Contraloría General de Antioquia, adaptando así el modelo para la CorpoGEM,

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 Gestión Jurídica		
Oficina Asesora de Control Interno		

No se dejan hallazgos, y las observaciones y algunas recomendaciones fueron resueltas en el término de lo requerido con suficiencia documental y datos corroborables para la emisión del informe final, se adjuntaron documentos y bases de datos para la confrontación de cifras reportadas en el Sistema Interno de Gestión, creado por la Corporación Gilberto Echeverri Mejía, dentro del proceso de Planeación estratégica e institucional.