

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)	784
Otros canales digitales / redes	48
Total, de atenciones	1.157
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)	784
C. Otros canales / redes sociales	48
Total de atenciones	1.157

2. 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 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](https://corporaciongilbertoecheverri.gov.co). (corporaciongilbertoecheverri.gov.co)
- Línea telefónica: +57 604 540 90 40 – 01 8000 413522.
- Redes sociales:
 - Facebook: Corporaciongilbertoecheverrimejia
 - Instagram: Corpogilbertoem
 - X (Twitter): Corpogilbertoem
- Chat en línea (Live Chat – WhatsApp): [Inicio - Corporación Gilberto Echeverri Mejía](#)
- Atención virtual por Teams: [Corporación Gilberto Echeverri Mejía \(office365.com\)](https://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

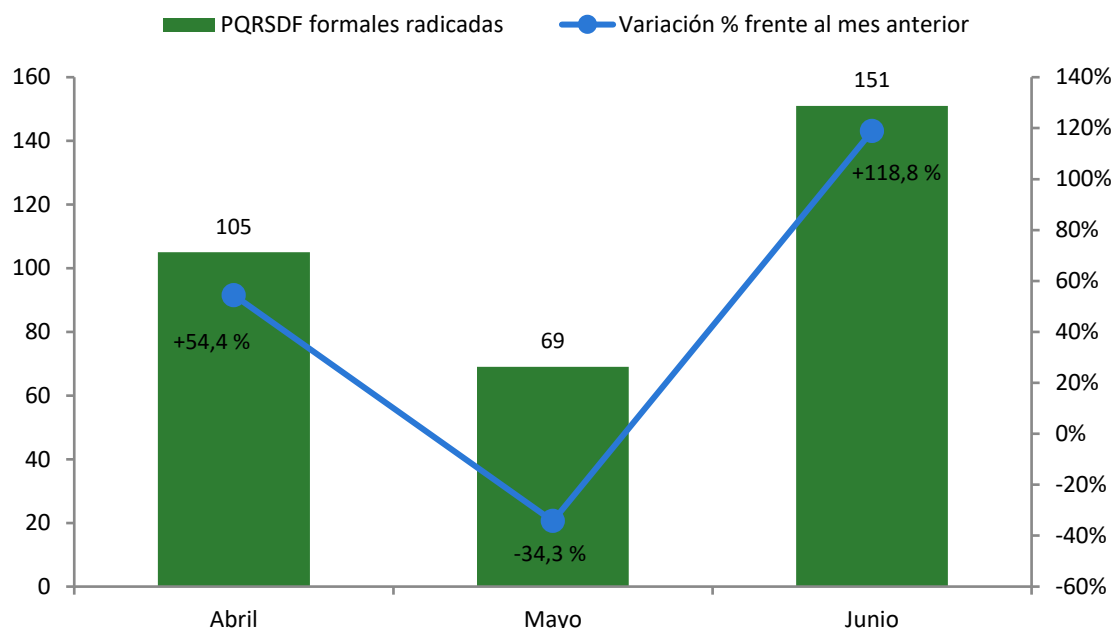
5. PQRSDF recibidas en el segundo trimestre

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 784 solicitudes por el sistema Mentos y 48 a través de otros canales digitales, para un total de 1.157 atenciones en el período.

Tabla 4. PQRSDF formales por tipología y mes

PQRSDF formales por tipología	Abril	Mayo	Junio	Total
Petición	77	57	114	248
Comunicación oficial recibida	19	5	6	30
Tutelas y demandas	9	5	12	26
Reclamo	0	1	10	11
Trámite interno	0	0	5	5
Queja	0	0	4	4
Sin clasificar	0	1	0	1
Total general	105	69	151	325

Gráfica 1. PQRSDF formales por mes y variación porcentual



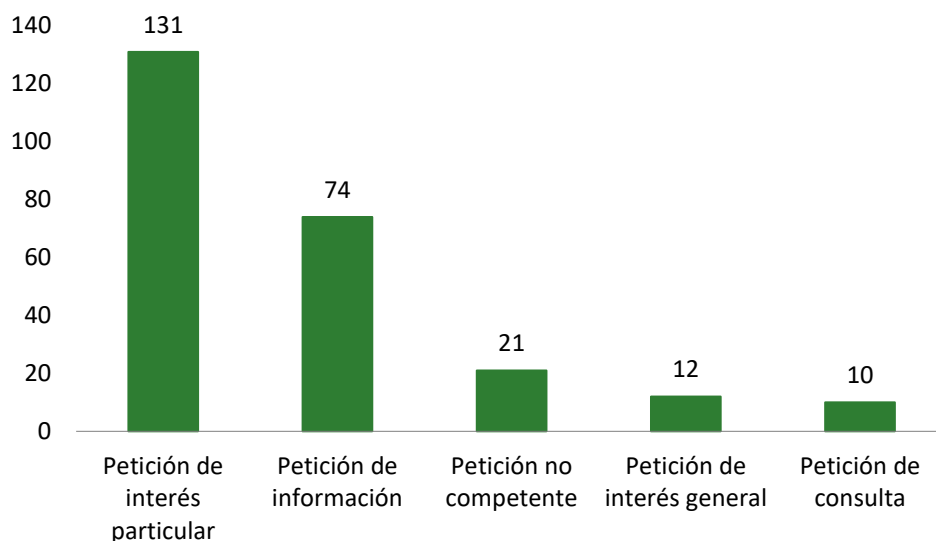
5.1. Peticiones

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

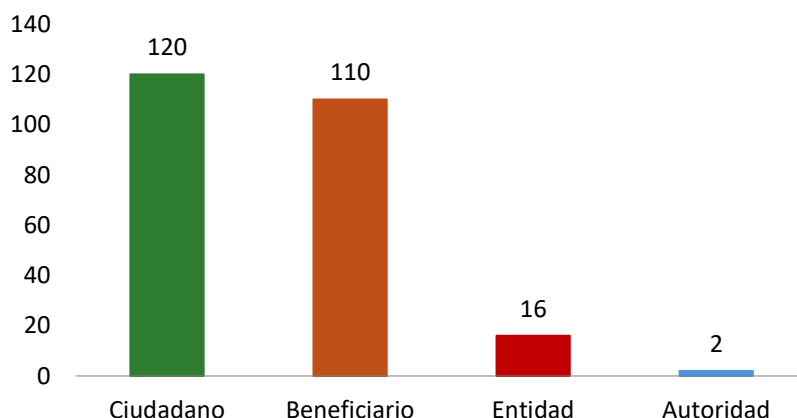


Para el segundo trimestre del año 2026, el 48,0% de las peticiones fue presentado por ciudadanos y el 44,4% por beneficiarios, seguidos por entidades y autoridades. Frente al primer trimestre —cuando predominaban los beneficiarios— se observa una mayor participación de la ciudadanía en general, asociada 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	40	56	119	48,0%
Beneficiario	38	15	57	110	44,4%
Entidad	15	1	1	17	6,9%
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 10,5 días hábiles.

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

Mes	Peticiones	Tiempo promedio (días)
Abril	77	8,9
Mayo	47	7,5
Junio	87	13,5
Total general	211	10,5

De las 4 peticiones extemporáneas dos de ellas estuvieron a cargo del área Jurídica y dos de la Subdirección de Proyectos. Por tipo de solicitante, dos correspondieron a beneficiarios de los programas, dos a entidades públicas.

Estas situaciones obedecieron a la alta carga operativa de las áreas responsables, circunstancia que fue identificada y tomada en cuenta para el fortalecimiento de los controles internos y la planeación operativa del proceso.

En cuanto al impacto, las cuatro solicitudes fueron efectivamente respondidas y ninguna quedó sin trámite al cierre del período; no se registraron sanciones, requerimientos derivados ni quejas asociadas a la extemporaneidad. Como medida preventiva, se reforzó el envío semanal de alertas de seguimiento a los responsables y se dispuso la revisión de los radicados próximos a vencer, con el fin de anticipar los casos críticos antes del vencimiento del término.

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	Radicado de respuesta
120260534	09/06/2026	Beneficiario	15	22/06/2026	Resuelta	220260452
120260599	22/06/2026	Beneficiario	10	03/07/2026	Resuelta	220260513
120260633	26/06/2026	Beneficiario	15	03/07/2026	Resuelta	220260514
120260641	26/06/2026	Beneficiario	15	03/07/2026	Resuelta	220260519

Nota: durante los meses de abril y mayo no se presentaron quejas por las partes interesadas. Verificado contra la base de radicación de PQRSDF del segundo trimestre de 2026, en la cual no se registran radicados con tipología Queja en los meses de abril y mayo. La totalidad de las 4 quejas del trimestre fue radicada en junio.

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
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. Verificado contra la base de radicación de PQRSDF del segundo trimestre de 2026, en la cual no se registran radicados con tipología Reclamo en abril. De los 11 reclamos del trimestre, 1 fue radicado en mayo y 10 en junio.

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
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	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 Mentas, la Corporación atendió de manera inmediata 784 solicitudes que no requieren radicación ni trámite formal. La categoría con mayor demanda fue Sostenimiento, con 535 solicitudes (68,2% 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	%
Sostenimiento	192	157	186	535	68,2%
Inscripción y convocatorias	3	39	45	87	11,1%
Renovación	7	8	34	49	6,3%
Trámites y solicitudes	15	16	11	42	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%
Matrícula	5	0	0	5	0,7%
Servicio social	0	2	1	3	0,4%
Condonación de crédito	1	1	1	3	0,4%
Petición no competente	1	1	0	2	0,3%
Total general	244	254	286	784	100%

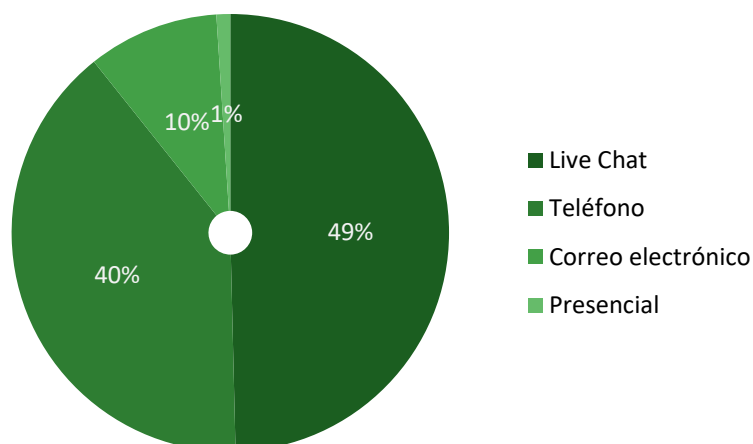
6.2. Canal de atención

El canal preferido para la atención inmediata fue el Live Chat (WhatsApp – chat en línea), con 389 interacciones (49,6%), 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	109	389	49,6%
Teléfono	84	85	142	311	39,7%
Correo electrónico	28	17	31	76	9,7%
Presencial	3	1	4	8	1,0%
Total general	244	254	286	784	100%

Gráfica 4. Atención inmediata por canal



6.3. Tipo de solicitante

El 91,7% 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	240	224	254	719	91,7%
Ciudadano	4	30	30	64	8,3%
Autoridad	0	0	1	1	0,1%
Total general	244	254	286	784	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

Encuesta de satisfacción de atención telefónica

Al finalizar la llamada, el sistema aplica de forma automática una encuesta de dos preguntas a quienes permanecen en línea. Durante el segundo trimestre se registraron 254 respuestas, equivalentes al 22,7 % de las 1.121 llamadas contestadas.

El 95,3 % de los usuarios calificó la calidad de la atención como muy buena o buena, y únicamente tres respuestas (1,2 %) la valoraron como regular o mala. Adicionalmente, el 94,5 % afirmó haber recibido la información de forma completa y clara, frente a un 2,4 % que respondió negativamente.

Tabla 16. Percepción del canal telefónico – encuesta de satisfacción automática

Calificación	Respuestas	Porcentaje
Muy buena	219	86,2%
Buena	23	9,1%
Regular	2	0,8%
Mala	1	0,4%
Escuchan, pero no califican	9	3,5%
Total	254	100%

Por mes, se registraron 39 respuestas en abril, 59 en mayo y 156 en junio, distribución consistente con el mayor volumen de llamadas de este último mes. Debe precisarse que el instrumento es de respuesta voluntaria y se aplica únicamente a quienes permanecen en línea al concluir la llamada, por lo que sus resultados constituyen un indicador de percepción y no una medición estadísticamente representativa del total de usuarios atendidos.

Nota: este resultado no es comparable con el de la encuesta de satisfacción general, por tratarse de un instrumento distinto, aplicado en un momento diferente y sobre una población autoseleccionada.

8. Comparativo con el primer trimestre de 2026

Para efectos de comparación, las cifras del primer trimestre se calcularon con la metodología del presente informe. Sobre esa base, las atenciones pasaron de 1.497 a 1.157 (-22,7 %). La disminución se concentra en la atención inmediata (-35,2 %) y se explica casi en su totalidad por la categoría legalización, que pasó de 358 a 16 solicitudes, lo que corresponde a un trámite propio del arranque del calendario académico, no una menor demanda de servicio. En sentido contrario, inscripción y convocatorias se triplicó (de 28 a 87 solicitudes) y la atención por redes y canales digitales se duplicó (de 24 a 48).

Las PQRSDF formales crecieron 23,1 % (de 264 a 325 registros). El cambio más relevante es la aparición de los reclamos, tipología que no registró casos en el primer trimestre y que en este período alcanzó 11 radicados, lo que evidencia un desplazamiento de la inconformidad hacia los mecanismos formales.

En oportunidad de respuesta, el cumplimiento descendió 1,5 puntos porcentuales (de 99,6 % a 98,1 %) y el tiempo promedio aumentó de 6,0 a 10,5 días hábiles por efecto del volumen de junio, manteniéndose dentro de los términos legales. El canal telefónico mejoró su nivel de atención en 4,2 puntos (de 88,4 % a 92,6 %).

Tabla 17. Comparativo primer trimestre y segundo trimestre

Indicador	Primer trimestre	Segundo trimestre	Variación
PQRSDF formales radicadas			
Peticiones	239	248	+3,8%
Quejas	5	4	-20,0%
Reclamos	0	11	-
Tutelas y demandas	19	26	+36,8%
Sugerencias y denuncias	0	0	<i>Sin casos</i>
Felicitaciones	1	0	-
Subtotal comparable	264	289	+9,5%
Comunicaciones oficiales y trámites internos	<i>n. d.</i>	36	-
Total PQRSDF formales radicadas	264	325	+23,1%
Atención inmediata y otros canales			
Atención inmediata (Live Chat, teléfono, correo, presencial)	1.209	784	-35,2%
Otros canales digitales / redes sociales	24	48	+100,0%
Total de atenciones	1.497	1.157	-22,7%
Indicadores de gestión			
Cumplimiento de términos de ley	99,6%	98,1%	-1,5 p.p.
Tiempo promedio de respuesta (días hábiles)	6,0	10,5	+4,5 días
Llamadas telefónicas recibidas	1.337	1.211	-9,4%
Nivel de atención telefónica (contestadas)	88,4%	92,6%	+4,2 p.p.

9. Conclusiones y recomendaciones

- Durante el segundo trimestre de 2026 la Corporación gestionó 1.157 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 encuesta automática del canal telefónico ratifica la buena percepción del servicio: el 95,3 % de las 254 respuestas recibidas calificó la atención como muy buena o buena y el 94,5 % manifestó haber recibido información completa y clara.
- La categoría Sostenimiento concentró la mayor demanda de atención inmediata (68,2%) 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.
- 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>