Nit: 900679194-1

**CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA**

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

**PERIODO INFORMADO**

**TERCER JULIO – SEPTIEMBRE 2026**

Tercer trimestre

Atención al Ciudadano

Medellin - 2026

**Resumen ejecutivo**

Durante el tercer trimestre de 2026 (1 de julio al 30 de septiembre) 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 y se acompaña de una métrica operativa del canal telefónico.

***Tabla 1. Indicadores clave, tercer trimestre 2026***

| **Indicador clave** | Tercer trimestre 2026 |
|---|---|
| PQRSDF formales radicadas | 431 |
| Atención inmediata (Live Chat, teléfono, correo, presencial) | 840 |
| Otros canales digitales / redes | 127 |
| Total de atenciones | 1398 |
| Peticiones: cumplimiento de términos de ley | 96,8% |
| Tiempo promedio de respuesta (todas las PQRSDF) | 6,3 días hábiles |
| Llamadas telefónicas recibidas | 2134 |
| Nivel de atención telefónica (contestadas) | 10,0% |

***Tabla 2. Consolidado de atenciones por tipo***

| **Universo de atención** | Registros |
|---|---|
| A. PQRSDF formales (radicadas) | 431 |
| B. Atención inmediata (sistema Mentes) | 840 |
| C. Otros canales / redes sociales | 127 |
| Total de atenciones | 1398 |

## 1. Introducción

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por la Corporación Gilberto Echeverri Mejía, a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la entidad, y consolida la información del período comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre 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.

### 1.1. 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.

### 1.2. 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.

## 2. 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 |

## 3. Canales de atención

- Correo electrónico: contacto@corporaciongilbertoecheverri.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. (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)

| Vigencia del informe | 2026 |
|---|---|
| Período informado | tercer trimestre – 1 de julio al 30 de septiembre de 2026 |
| Fecha de seguimiento | octubre de 2026 |

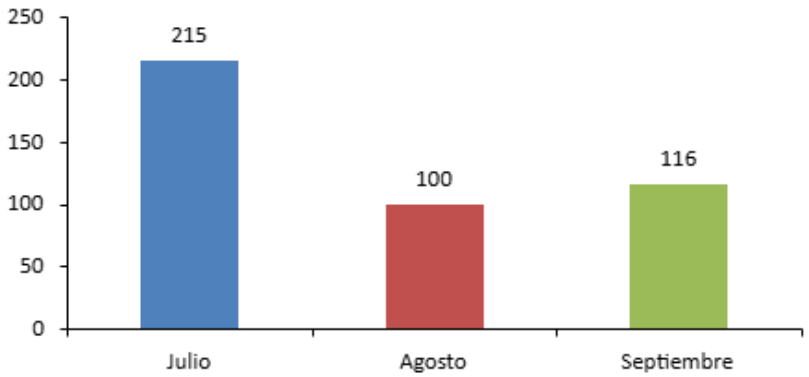
## 4. PQRSDF recibidas en el tercer trimestre

Durante el tercer trimestre de 2026 la Corporación radicó y gestionó 431 PQRSDF formales, distribuidas por tipología como se muestra a continuación. Adicionalmente, atendió de manera inmediata 840 solicitudes por el sistema Mentes y 127 a través de otros canales digitales, para un total de 1.398 atenciones en el período.

***Tabla 4. PQRSDF formales por tipología y mes***

| PQRSDF formales por tipología | Julio | Agosto | Septiembre | Total |
|---|---|---|---|---|
| Petición | 153 | 79 | 107 | 339 |
| Tutelas y demandas | 13 | 4 | 5 | 22 |
| Reclamo | 27 | 7 | 3 | 37 |
| Queja | 20 | 10 | 0 | 30 |
| Sugerencia | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Denuncia | 1 | 0 | 1 | 2 |
| **Total general** | **215** | **100** | **116** | **431** |

**Gráfica 1. PQRSDF formales por mes**



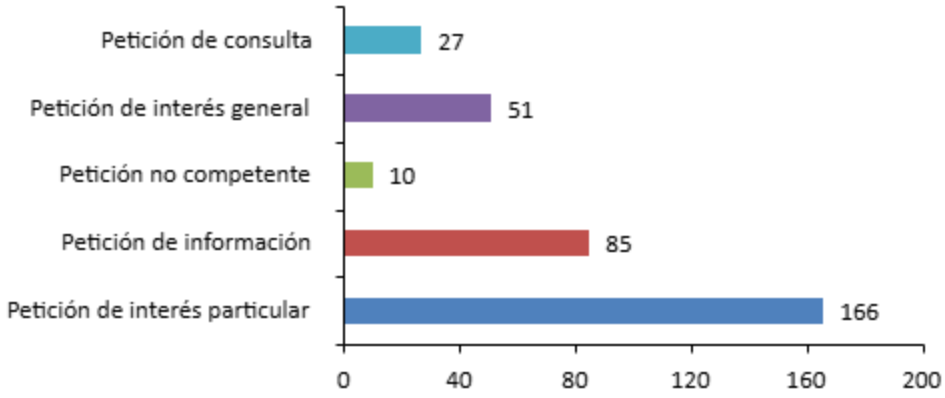
### *4.1. Peticiones*

En el trimestre se recibieron, tramitaron y respondieron 339 peticiones. El 49,0% correspondió a peticiones de interés particular y el 25,1% a peticiones de información y petición de interés general 15,0% que en conjunto concentran la mayor parte de las solicitudes ciudadanas.

***Tabla 5. Peticiones por tipo de requerimiento y mes***

| Tipo de requerimiento | Julio | Agosto | Septiembre | Total | % |
|---|---|---|---|---|---|
| Petición de interés particular | 75 | 35 | 56 | 166 | 49.0% |
| Petición de información | 39 | 26 | 20 | 85 | 25.1% |
| Petición no competente | 3 | 1 | 6 | 10 | 2.9% |
| Petición de interés general | 22 | 10 | 19 | 51 | 15.0% |
| Petición de consulta | 14 | 7 | 6 | 27 | 8.0% |
| **Total general** | **153** | **79** | **107** | **339** | **100.0%** |

**Gráfica 2. Peticiones por tipo de requerimiento**

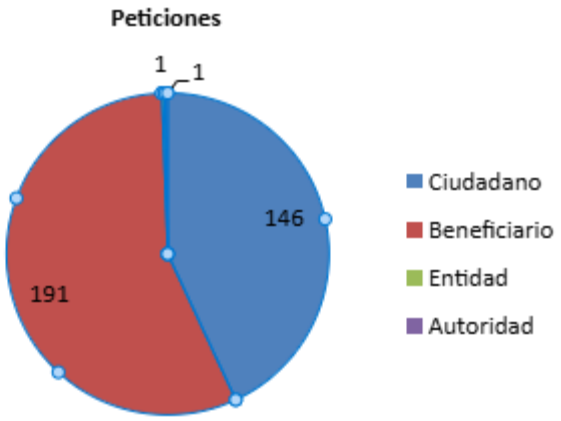



Para el tercer trimestre del año 2026 el 43,1% de las peticiones fue presentado por ciudadanos y el 56,3% por beneficiarios, seguidos por entidades y autoridades. Frente al segundo trimestre cuando predominaban los ciudadanos se observa una mayor participación de los beneficiarios, asociada a peticiones de información y de interés particular.

***Tabla 6. Peticiones por tipo de solicitante y mes***

| Tipo de solicitante | Julio | Agosto | Septiembre | Total | % |
|---|---|---|---|---|---|
| Ciudadano | 58 | 34 | 54 | 146 | 43.1% |
| Beneficiario | 95 | 43 | 53 | 191 | 56.3% |
| Entidad | 0 | 1 | 0 | 1 | 0.3% |
| Autoridad | 0 | 1 | 0 | 1 | 0.3% |
| **Total general** | **153** | **79** | **107** | **339** | **100.0%** |

*Gráfica 3. Peticiones por tipo de solicitante*




**Oportunidad en la respuesta**

El tiempo promedio de respuesta se calculó tomando como referencia las 357 PQRSDF, correspondientes a las diferentes tipologías, que registraron respuesta durante el período objeto de análisis. A partir de estos registros, se obtuvo un tiempo promedio de respuesta de 6,3 días hábiles, indicador que permite conocer el tiempo que, en promedio, empleó la Corporación para atender y dar respuesta a las solicitudes que finalizaron su trámite durante el trimestre.

Por su parte, el indicador de cumplimiento de los términos legales se estableció sobre un total de 348 peticiones resueltas, de las cuales 339 fueron atendidas dentro de los plazos establecidos y 9 presentaron respuestas extemporáneas. En consecuencia, el nivel de cumplimiento alcanzó el 96,8 %, lo que evidencia un resultado favorable en la gestión de las peticiones, aunque también pone de manifiesto la necesidad de continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento y control para prevenir vencimientos y reducir los casos de respuesta fuera de los términos legales.

Es importante precisar que, durante el período analizado, se registraron 431 PQRSDF de todas las tipologías. De este total, 357 registraron respuesta durante el trimestre; 50 correspondieron a solicitudes que, por sus características o tipología, no requerían una respuesta formal, y las 24 restantes continuaban dentro de los términos establecidos para su atención al cierre del período, por lo que permanecieron vigentes y fueron trasladadas al trimestre siguiente para continuar con su respectiva gestión.

Esta distinción es fundamental para interpretar adecuadamente los resultados, dado que el total de PQRSDF recibidas no corresponde necesariamente al número de solicitudes que deben incluirse en el cálculo del tiempo promedio de respuesta o en la medición del cumplimiento de los términos legales. Cada indicador responde a una base de cálculo específica, de acuerdo con el estado y las características de las solicitudes durante el período.

En este sentido, los resultados reflejan una gestión favorable en términos de oportunidad, con un tiempo promedio de respuesta de 6,3 días hábiles y un cumplimiento legal del 96,8 %. No obstante, resulta necesario mantener el seguimiento periódico de las solicitudes pendientes, identificar las causas que dieron lugar a las nueve respuestas extemporáneas y fortalecer las alertas preventivas, con el propósito de mejorar continuamente la oportunidad de atención y garantizar el cumplimiento de los términos legales aplicables.

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

| Mes | Peticiones | Tiempo promedio (días) |
|---|---|---|
| Julio | 191 | 7 |
| Agosto | 87 | 5.7 |
| Septiembre | 79 | 5.5 |
| **Total general** | **357** | **6.3** |

De las nueve (9) peticiones que fueron atendidas de manera extemporánea durante el período objeto de seguimiento, se identificó que dos (2) de ellas presentaron esta situación debido a una inconsistencia en el sistema de información utilizado para la gestión y seguimiento de las solicitudes. Específicamente, se evidenció un error en el cálculo automático de los días hábiles establecidos para emitir la respuesta, relacionado con la clasificación de la tipología asignada por el sistema a cada petición.

Esta situación incidió en la determinación de los términos disponibles para dar respuesta oportuna, toda vez que el sistema realizó el conteo de los días hábiles tomando como referencia la tipología generada y registrada en la plataforma. En consecuencia, se produjo una diferencia entre el término calculado por el sistema y el plazo que debía considerarse para la atención de las solicitudes, lo que derivó en que estas fueran identificadas como extemporáneas.

En este sentido, resulta pertinente dejar constancia de que los dos casos estuvieron asociados a una inconsistencia de carácter técnico en la herramienta de gestión, y no exclusivamente a las actividades operativas adelantadas para la atención de las peticiones. No obstante, esta situación pone de manifiesto la importancia de revisar y validar la parametrización de las tipologías y los criterios utilizados para el cálculo de los términos legales de respuesta, con el propósito de garantizar que la información registrada en el sistema corresponda a los plazos aplicables a cada tipo de solicitud.

Las otras (7) estuvieron, (5) a cargo de la Subdirección de Proyectos, (1) del área Jurídica y (1) de Contabilidad. Por tipo de solicitante, (6) correspondieron a ciudadanos, y (1) a beneficiarios de los programas.

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

En cuanto al impacto, las (7) 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 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. De igual manera el tiempo de extemporaneidad de respuesta osciló entre 2 y 3 días.

### *4.2. Quejas*

Durante el tercer trimestre la Corporación recibió 30 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 120260663 | 01/07/2026 | Beneficiario | 15 | 08/07/2026 | Resuelta | 220260538 |
| 120260664 | 01/07/2026 | Beneficiario | 15 | 08/07/2026 | Resuelta | 220260542 |
| 120260671 | 01/07/2026 | Beneficiario | 15 | 08/07/2026 | Resuelta | 220260535 |
| 120260672 | 01/07/2026 | Beneficiario | 15 | 08/07/2026 | Resuelta | 220260535 |
| 120260674 | 02/07/2026 | Beneficiario | 15 | 10/07/2026 | Resuelta | 220260552 |
| 120260688 | 03/07/2026 | Beneficiario | 15 | 21/07/2026 | Resuelta | 220260598 |
| 120260694 | 05/07/2026 | Beneficiario | 15 | 14/07/2026 | Resuelta | 220260557 |
| 120260714 | 07/07/2026 | Beneficiario | 15 | 17/07/2026 | Resuelta | 220260587 |
| 120260725 | 09/07/2026 | Ciudadano | 15 | 17/07/2026 | Resuelta | 220260586 |
| 120260734 | 10/07/2026 | Beneficiario | 15 | 17/07/2026 | Resuelta | 220260584 |
| 120260747 | 14/07/2026 | Ciudadano | 15 | 22/07/2026 | Resuelta | 220260617 |
| 120260751 | 14/07/2026 | Beneficiario | 15 | 23/07/2026 | Resuelta | 220260630 |
| 120260752 | 14/07/2026 | Beneficiario | 15 | 23/07/2026 | Resuelta | 220260630 |
| 120260756 | 14/07/2026 | Beneficiario | 15 | 23/07/2026 | Resuelta | 220260622 |
| 120260768 | 16/07/2026 | Beneficiario | 15 | 23/07/2026 | Resuelta | 220260626 |
| 120260782 | 17/07/2026 | Beneficiario | 15 | 24/07/2026 | Resuelta | 220260637 |
| 120260825 | 24/07/2026 | Beneficiario | 15 | 03/08/2026 | Resuelta | 220260678 |
| 120260826 | 24/07/2026 | Beneficiario | 15 | 03/08/2026 | Resuelta | 220260684 |
| 120260850 | 28/07/2026 | Ciudadano | 15 | 03/08/2026 | Resuelta | 220260674 |
| 120260858 | 28/07/2026 | Beneficiario | 15 | 03/08/2026 | Resuelta | 220260673 |
| 120260882 | 03/08/2026 | Beneficiario | — | N/A | No requiere respuesta | N/A |
| 120260892 | 04/08/2026 | Anonima | 15 | 11/08/2026 | Resuelta | 220260706 |
| 120260899 | 04/08/2026 | Beneficiario | 15 | 14/08/2026 | Resuelta | 220260744 |
| 120260906 | 05/08/2026 | Beneficiario | 15 | 25/08/2026 | Resuelta | 220260760 |

| Radicado | Fecha | Solicitante | Días ley | Fecha respuesta | Estado | Radicado de respuesta |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 120260924 | 11/08/2026 | Beneficiario | 15 | 18/08/2026 | Resuelta | Respuesta a través de la plataforma Mentes |
| 120260930 | 12/08/2026 | Beneficiario | 15 | 21/08/2026 | Resuelta | 220260757 |
| 120260940 | 15/08/2026 | Ciudadano | 15 | 26/08/2026 | Resuelta | 220260774 |
| 120260954 | 24/08/2026 | Beneficiario | 15 | 02/09/2026 | Resuelta | 220260790 |
| 120260964 | 26/08/2026 | Beneficiario | 15 | 16/09/2026 | Resuelta | 220260823 |
| 120260966 | 27/08/2026 | Beneficiario | 15 | 02/09/2026 | Resuelta | 220260789 |

### *4.3. Reclamos*

En el período se registraron 37 reclamos lo que constituye un aumento en este tipo de solicitudes asociadas principalmente a pagos de sostenimiento del programa de becas jóvenes pa lante.

***Tabla 9. Detalle de reclamos***

| Radicado | Fecha | Solicitante | Días ley | Fecha respuesta | Estado |
|---|---|---|---|---|---|
| 120260660 | 01/07/2026 | Beneficiario | 15 | 03/07/2026 | Resuelta |
| 120260662 | 01/07/2026 | Ciudadano | 15 | 08/07/2026 | Resuelta |
| 120260665 | 01/07/2026 | Beneficiario | 15 | 08/07/2026 | Resuelta |
| 120260683 | 03/07/2026 | Ciudadano | 15 | 21/07/2026 | Resuelta |
| 120260689 | 03/07/2026 | Beneficiario | 15 | 14/07/2026 | Resuelta |
| 120260691 | 03/07/2026 | Beneficiario | 15 | 14/07/2026 | Resuelta |
| 120260692 | 04/07/2026 | Beneficiario | 15 | 14/07/2026 | Resuelta |
| 120260699 | 06/07/2026 | Beneficiario | 15 | 14/07/2026 | Resuelta |
| 120260702 | 06/07/2026 | Beneficiario | 15 | 17/07/2026 | Resuelta |
| 120260716 | 08/07/2026 | Ciudadano | 15 | 17/07/2026 | Resuelta |
| 120260735 | 10/07/2026 | Beneficiario | 15 | 17/07/2026 | Resuelta |

| Radicado | Fecha | Solicitante | Días ley | Fecha respuesta | Estado |
|---|---|---|---|---|---|
| 120260740 | 11/07/2026 | Ciudadano | 15 | 17/07/2026 | Resuelta |
| 120260741 | 13/07/2026 | Beneficiario | 15 | 17/07/2026 | Resuelta |
| 120260744 | 14/07/2026 | Beneficiario | 15 | 22/07/2026 | Resuelta |
| 120260754 | 14/07/2026 | Beneficiario | 15 | 21/07/2026 | Resuelta |
| 120260755 | 14/07/2026 | Beneficiario | 15 | 21/07/2026 | Resuelta |
| 120260793 | 21/07/2026 | Beneficiario | 15 | 03/08/2026 | Resuelta |
| 120260806 | 22/07/2026 | Beneficiario | 15 | 27/07/2026 | Resuelta |
| 120260815 | 23/07/2026 | Beneficiario | 15 | 04/08/2026 | Resuelta |
| 120260814 | 23/07/2026 | Beneficiario | 15 | 03/08/2026 | Resuelta |
| 120260839 | 27/07/2026 | Beneficiario | 15 | 03/08/2026 | Resuelta |
| 120260847 | 28/07/2026 | Beneficiario | 15 | 03/08/2026 | Resuelta |
| 120260848 | 28/07/2026 | Ciudadano | 15 | 10/08/2026 | Resuelta |
| 120260857 | 28/07/2026 | Beneficiario | 15 | 14/08/2026 | Resuelta |
| 120260866 | 30/07/2026 | Beneficiario | 15 | 11/08/2026 | Resuelta |
| 120260868 | 30/07/2026 | Ciudadano | 15 | 10/08/2026 | Resuelta |
| 120260874 | 31/07/2026 | Beneficiario | 15 | 05/08/2026 | Resuelta |
| 120260876 | 01/08/2026 | Beneficiario | 15 | 05/08/2026 | Resuelta |
| 120260897 | 04/08/2026 | Beneficiario | 15 | 11/08/2026 | Resuelta |
| 120260896 | 04/08/2026 | Beneficiario | 15 | 26/08/2026 | Resuelta |
| 120260903 | 05/08/2026 | Beneficiario | 15 | 14/08/2026 | Resuelta |
| 120260911 | 08/08/2026 | Beneficiario | 15 | 14/08/2026 | Resuelta |

| Radicado | Fecha | Solicitante | Días ley | Fecha respuesta | Estado |
|---|---|---|---|---|---|
| 120260939 | 15/08/2026 | Ciudadano | 15 | 26/08/2026 | Resuelta |
| 120260968 | 27/08/2026 | Beneficiario | 15 | 08/09/2026 | Resuelta |
| 120261085 | 30/09/2026 | Beneficiario | 15 | N/A | Vigente |
| 120261089 | 30/09/2026 | Beneficiario | 15 | 02/10/2026 | Resuelta |
| 120261090 | 30/09/2026 | Beneficiario | 15 | N/A | Vigente |

**Nota:** Teniendo en cuenta el incremento en el número de reclamos registrados durante el periodo evaluado, relacionados principalmente con las solicitudes asociadas al pago del sostenimiento de las becas, se consideró necesario generar una alerta preventiva dirigida a la Subdirección de Proyectos y a la Subdirección Administrativa y Financiera, con el propósito de poner en conocimiento de ambas dependencias la situación identificada y promover la adopción de medidas conjuntas que permitieran atender oportunamente las inquietudes de los beneficiarios y reducir la recurrencia de este tipo de solicitudes.

A partir de esta alerta, se hizo énfasis en la necesidad de fortalecer la articulación entre las dos subdirecciones, teniendo en cuenta que la atención de estos requerimientos involucra actividades de seguimiento, validación de la información y gestión administrativa y financiera necesarias para materializar los desembolsos. En este sentido, las acciones se orientaron principalmente a agilizar los procesos internos relacionados con el pago del sostenimiento, priorizar la atención de los casos pendientes y mejorar el seguimiento a las solicitudes que presentaban demoras, con el fin de contribuir a una respuesta más oportuna y efectiva para los beneficiarios.

Estas medidas buscaron no solo atender los reclamos presentados durante el periodo, sino también prevenir la acumulación de nuevas solicitudes, fortalecer la oportunidad en la gestión de los pagos y mejorar la percepción de los beneficiarios frente a la atención brindada por la entidad. De esta manera, la alerta se constituyó en un mecanismo de seguimiento y coordinación institucional para identificar oportunidades de mejora y promover acciones correctivas frente a las situaciones que pudieran estar incidiendo en el incremento de los reclamos asociados al sostenimiento de las becas.

### *4.4. Sugerencias*

Durante el tercer trimestre de 2026 la Corporación recibió (1) sugerencias a través de los canales formales.

***Tabla 10. Detalles sugerencias***

| Radicado | Fecha | Solicitante | Días ley | Fecha respuesta | Estado |
|---|---|---|---|---|---|
| 120260705 | 06-07-2026 | Beneficiario | 15 | 17-07-2026 | Resulta |

### *4.5. Tutelas y demandas*

Se recibieron 22 tutelas y demandas, de las cuales 10 fueron resueltas, 12 no requerían respuesta. Su gestión está a cargo del área jurídica, dentro de los términos fijados por la autoridad judicial.

***Tabla 11. Detalles de tutelas y demandas***

| Radicado | Fecha | Solicitante | Días ley | Fecha respuesta | Estado |
|---|---|---|---|---|---|
| 120260679 | 02/07/2026 | Ciudadano | — | N/A | No requiere respuesta |
| 120260715 | 08/07/2026 | Ciudadano | — | N/A | No requiere respuesta |
| 120260724 | 09/07/2026 | Ciudadano | — | N/A | No requiere respuesta |
| 120260780 | 17/07/2026 | Ciudadano | 2 | 21/07/2026 | Resuelta |
| 120260795 | 22/07/2026 | Ciudadano | 1 | 22/07/2026 | Resuelta |
| 120260801 | 22/07/2026 | Ciudadano | 2 | 24/07/2026 | Resuelta |
| 120260811 | 23/07/2026 | Ciudadano | — | N/A | No requiere respuesta |
| 120260813 | 23/07/2026 | Ciudadano | 2 | 24/07/2026 | Resuelta |
| 120260820 | 23/07/2026 | Ciudadano | 2 | 23/07/2026 | Resuelta |
| 120260829 | 24/07/2026 | Ciudadano | 2 | 28/07/2026 | Resuelta |
| 120260828 | 24/07/2026 | Ciudadano | — | N/A | No requiere respuesta |
| 120260837 | 27/07/2026 | Ciudadano | — | N/A | No requiere respuesta |
| 120260849 | 28/07/2026 | Ciudadano | 5 | 04/08/2026 | Resuelta |
| 120260904 | 05/08/2026 | Ciudadano | 5 | 06/08/2026 | Resuelta |
| 120260905 | 05/08/2026 | Ciudadano | — | N/A | No requiere respuesta |
| 120260909 | 06/08/2026 | Ciudadano | — | N/A | No requiere respuesta |
| 120260929 | 12/08/2026 | Ciudadano | 2 | 14/08/2026 | Resuelta |
| 120260981 | 02/09/2026 | Ciudadano | 1 | 02/09/2026 | Resuelta |
| 120260994 | 07/09/2026 | Ciudadano | — | N/A | No requiere respuesta |
| 120260995 | 07/09/2026 | Ciudadano | — | N/A | No requiere respuesta |
| 120261006 | 09/09/2026 | Ciudadano | — | N/A | No requiere respuesta |
| 120261010 | 09/09/2026 | Ciudadano | — | N/A | No requiere respuesta |

***4.6 Denuncias:***

Se recibieron 2 denuncias, de las cuales fueron resueltas, en los tiempos establecidos de manera oportuna.

***Tabla 12. Detalles de Denuncias***

| Radicado | Fecha | Solicitante | Días ley | Fecha respuesta | Estado |
|---|---|---|---|---|---|
| 120260873 | 31-07-2026 | Ciudadano | 15 | 11-08-2026 | Resuelta |
| 120260989 | 09-09-2026 | Beneficiario | 15 | 24-09-2026 | Resuelta |

## 5. Atención al ciudadano

A través del sistema misional Mentes, la Corporación atendió de manera inmediata 840 solicitudes que no requieren radicación ni trámite formal. La categoría con mayor demanda fue Legalización, con 480 solicitudes (57,1% del total), lo que confirma que la gestión de legalización concentra la mayor necesidad de orientación de los beneficiarios durante el periodo.

### 5.1. Solicitudes por categoría

***Tabla 13. Atención inmediata por categoría***

| Categoría de la solicitud | Julio | Agosto | Septiembre | Total | % |
|---|---|---|---|---|---|
| Legalización | 159 | 293 | 28 | 480 | 57.1% |
| Sostenimiento | 114 | 37 | 23 | 174 | 20.7% |
| Matricula | 3 | 1 | 73 | 77 | 9.2% |
| Renovación | 30 | 8 | 2 | 40 | 4.8% |
| Tramites Y Solicitudes | 10 | 3 | 12 | 25 | 3.0% |
| Actualización De Datos Y Plataforma | 7 | 4 | 5 | 16 | 1.9% |
| Inscripción Y Convocatorias | 10 | 3 | 1 | 14 | 1.7% |
| Petición No Competente | 0 | 1 | 5 | 6 | 0.7% |
| Otra | 0 | 0 | 6 | 6 | 0.7% |
| Condonación Crédito | 0 | 0 | 1 | 1 | 0.1% |
| Servicio Social | 1 | 0 | 0 | 1 | 0.1% |
| **Total general** | **334** | **350** | **156** | **840** | **100.0%** |

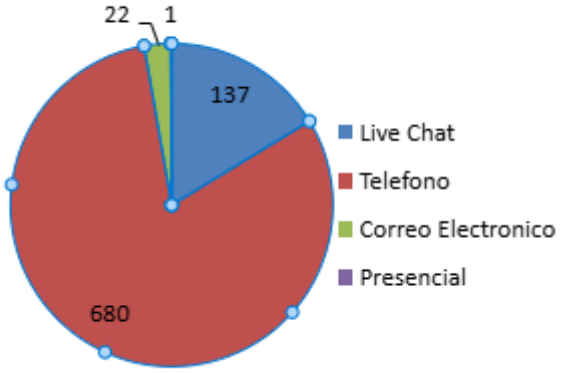
### 5.2. Canal de atención

El canal preferido para la atención inmediata fue el Teléfono con 680 interacciones (81,0%), seguido del canal Live Chat (WhatsApp – chat en línea). Para este periodo en comparación con el trimestre anterior el teléfono aumento la cifra de atención debido al proceso de legalización de tercera convocatoria de Becas Jóvenes pa lante.

*Tabla 14. Atención inmediata por canal*

| Medio de atención | Julio | Agosto | Septiembre | Total | % |
|---|---|---|---|---|---|
| Live Chat | 42 | 3 | 92 | 137 | 16.3% |
| Telefono | 281 | 335 | 64 | 680 | 81.0% |
| Correo Electronico | 11 | 11 | 0 | 22 | 2.6% |
| Presencial | 0 | 1 | 0 | 1 | 0.1% |
| **Total general** | **334** | **350** | **156** | **840** | **100.0%** |

**Gráfica 4. Atención inmediata por canal**




### 5.3. Tipo de solicitante

El 97,9% 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 15. Atención inmediata por tipo de solicitante*

| Tipo de solicitante | Abril | Mayo | Junio | Total | % |
|---|---|---|---|---|---|
| **Tipo de solicitante** | **Julio** | **Agosto** | **Septiembre** | **Total** | **%** |
| Beneficiario | 324 | 343 | 155 | 822 | 97.9% |
| Ciudadano | 10 | 7 | 1 | 18 | 2.1% |
| **Total general** | **334** | **350** | **156** | **840** | **100.0%** |

### 5.4. Otros canales digitales y redes sociales

A través de las redes sociales y otros canales digitales se atendieron 127 solicitudes. El canal más utilizado fue el correo electrónico, con 97 solicitudes, seguido del Instagram y Facebook. La mayor parte de estas consultas se relacionó con inscripción, convocatorias, sostenimiento, legalización y otras orientaciones generales.

***Tabla 16. Atención por otros canales digitales y redes***

| Canal de atención | Julio | Agosto | Septiembre | Total | % |
|---|---|---|---|---|---|
| Correo Electronico | 77 | 19 | 1 | 97 | 76.4% |
| Instagram | 6 | 6 | 8 | 20 | 15.7% |
| Facebook | 6 | 1 | 3 | 10 | 7.9% |
| **Total general** | **89** | **26** | **12** | **127** | 100.0% |

## 6. Atención telefónica

Durante el tercer trimestre se recibieron 2134 llamadas telefónicas. A partir del tercer trimestre se implementó la política de devolución de llamadas, las llamadas no contestadas en el momento se devuelven posteriormente para resolver la solicitud, de modo que la totalidad de las llamadas queda atendida. Nivel de atención telefónica: 100%.

***Tabla 17. Atención telefónica por mes***

| Estado de la llamada | Abril | Mayo | Junio | Total |
|---|---|---|---|---|
| Contestada | 1117 | 858 | 159 | 2134 |
| No contestada | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Total general** | **1117** | **858** | **159** | **2134** |

**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 tercer trimestre se registraron 529 respuestas, equivalentes al 100% llamadas contestadas.

El 78,3 % de los usuarios calificó la calidad de la atención como muy buena, el 13.2% como buena, cuatro respuestas (0,8 %) la valoraron como regular y únicamente cinco respuestas (0.9) como mala.

***Tabla 17. Percepción del canal telefónico – encuesta de satisfacción automática***

| Calificación | Respuestas | Porcentaje |
|---|---|---|
| Muy buena | 414 | 78.3% |
| Buena | 70 | 13.2% |
| Regular | 4 | 0.8% |
| Mala | 5 | 0.9% |
| Escuchan, pero no califican | 36 | 6.8% |

| | | |
|---|---|---|
| **Total** | **529** | **100.0%** |

### 7. Comparativo con el segundo trimestre de 2026

Para efectos de comparación, las cifras correspondientes al segundo trimestre se tomaron como línea base, aplicando la misma metodología de cálculo utilizada en el presente informe. A partir de esta homologación, se observa un incremento en el volumen general de atenciones y en las solicitudes formalizadas mediante el sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF). Este comportamiento refleja una mayor utilización de los canales de atención de la entidad y plantea la necesidad de continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento, respuesta y gestión oportuna de los requerimientos ciudadanos.

En relación con las atenciones totales, se pasó de 1.152 registros en el segundo trimestre a 1.398 en el tercero, lo que representa un crecimiento del 21,4 %. Este resultado está asociado principalmente al aumento de las atenciones inmediatas, que pasaron de 784 a 840, con una variación positiva del 7,1 %. Aunque este canal continúa concentrando una parte importante de la interacción con los usuarios, el crecimiento más significativo se presentó en los canales digitales y las redes sociales, cuyo volumen pasó de 48 a 127 atenciones, equivalente a un incremento del 164,6 %. Este comportamiento evidencia una mayor utilización de estos medios para establecer contacto con la entidad, resolver inquietudes y solicitar información, por lo que resulta conveniente mantener un seguimiento permanente a su capacidad de respuesta y a la calidad de la orientación brindada.

En cuanto a las PQRSDF formales, los registros aumentaron de 320 en el segundo trimestre a 431 en el tercero, lo que corresponde a un crecimiento del 34,7 %. Este incremento fue superior al registrado en el total de atenciones, lo que indica que una proporción importante del aumento de la demanda se canalizó a través de mecanismos formales de radicación. Al revisar el comportamiento por tipología, las peticiones pasaron de 251 a 339, con un crecimiento del 35,1 %, y continúan representando el componente más significativo de las solicitudes recibidas. Este resultado hace necesario mantener una revisión constante de los asuntos que generan mayor volumen de requerimientos, con el propósito de identificar necesidades recurrentes de información, orientar adecuadamente a los usuarios y establecer medidas preventivas que contribuyan a reducir solicitudes reiteradas.

Por su parte, las quejas presentaron un aumento considerable, al pasar de 4 registros en el segundo trimestre a 30 en el tercero, equivalente a una variación del 650 %. De igual manera, los reclamos aumentaron de 11 a 37 casos, con un crecimiento del 236,4 %. Si bien estas variaciones deben analizarse teniendo en cuenta que las cifras iniciales eran relativamente bajas, el comportamiento observado amerita una revisión particular de los motivos que dieron origen a estas manifestaciones de inconformidad. El propósito de este ejercicio debe ser establecer si existen situaciones recurrentes relacionadas con los tiempos de atención, los procedimientos institucionales, la prestación de los servicios o la información suministrada a los usuarios. Este análisis permitiría orientar acciones de mejora más específicas y evitar que las inconformidades se mantengan o aumenten durante los siguientes períodos.

En contraste, las tutelas y demandas disminuyeron de 24 a 22 registros, lo que representa una reducción del 8,3 %. Aunque esta variación es favorable desde el punto de vista cuantitativo, no permite concluir

por sí sola que hayan disminuido las situaciones que motivan el uso de mecanismos judiciales. Para establecer las razones de este comportamiento, sería necesario examinar los asuntos involucrados, las pretensiones formuladas y su relación con las respuestas y actuaciones adelantadas por la entidad. Por otro lado, durante el tercer trimestre se registró una sugerencia y dos denuncias, mientras que las felicitaciones permanecieron en cero. Estas tipologías, aunque presentan un volumen reducido, deben continuar siendo objeto de seguimiento, dado que aportan información relevante sobre la percepción ciudadana, las posibles situaciones que requieren verificación y las oportunidades de fortalecimiento institucional.

Otro aspecto que merece atención es la variación registrada en las comunicaciones oficiales, que pasaron de 30 registros en el segundo trimestre a cero en el tercero. Esta diferencia representa una disminución del 100 %; sin embargo, antes de atribuirla a un cambio en la demanda, es conveniente verificar si durante el tercer trimestre estas comunicaciones dejaron de presentarse, fueron clasificadas en otras tipologías o se gestionaron mediante un procedimiento diferente. Esta validación es importante para garantizar la comparabilidad de los períodos y evitar que las diferencias en los criterios de registro afecten la interpretación de los resultados.

En materia de oportunidad de respuesta, el cumplimiento de los términos legales disminuyó de 98,1 % a 96,8 %, correspondiente a una variación negativa de 1,3 puntos porcentuales. Aunque el indicador continúa mostrando un nivel de cumplimiento elevado, la reducción constituye una señal de seguimiento, especialmente si se considera el crecimiento del 34,7 % en las PQRSDF formales. En este contexto, resulta importante revisar las solicitudes que fueron respondidas por fuera de los términos establecidos, identificar las causas de los retrasos y determinar si obedecen a situaciones operativas, dificultades en la articulación entre dependencias, tiempos de recopilación de información o inconsistencias en el registro y cálculo de los plazos.

No obstante, el tiempo promedio de respuesta presentó una evolución favorable, al disminuir de 10,2 a 6,3 días hábiles, es decir, una reducción de 3,9 días. Este resultado indica que, en términos generales, las respuestas se gestionaron en un menor tiempo durante el tercer trimestre, pese al aumento en el volumen de solicitudes. La reducción del promedio constituye un avance importante en la gestión de los requerimientos; sin embargo, debe analizarse conjuntamente con el porcentaje de cumplimiento legal, puesto que ambos indicadores miden aspectos diferentes. En consecuencia, es posible mejorar el tiempo promedio general y, al mismo tiempo, registrar una disminución en el cumplimiento de los términos cuando determinados casos superan los plazos establecidos. Por esta razón, se recomienda mantener un seguimiento individualizado de las solicitudes próximas a vencer y de aquellas que presenten mayores dificultades para su resolución.

Respecto al servicio de atención telefónica, se evidencia un incremento importante en la demanda. Las llamadas recibidas pasaron de 1.211 en el segundo trimestre a 2.134 en el tercero, lo que representa un aumento del 76,2 %. Paralelamente, el nivel de atención telefónica mejoró de 92,6 % a 100 %, con un incremento de 7,4 puntos porcentuales. Este comportamiento resulta favorable, ya que refleja una mayor capacidad para atender las llamadas recibidas durante el período, incluso ante el aumento considerable de la demanda. No obstante, es conveniente mantener el monitoreo de este indicador y verificar que el nivel de atención se sostenga en el tiempo, particularmente en los períodos de mayor actividad

institucional. También resulta pertinente complementar la medición con información sobre llamadas abandonadas, tiempos de espera y motivos de consulta, si estos datos se encuentran disponibles.

En términos generales, los resultados del tercer trimestre muestran un aumento de la interacción de los usuarios con la entidad, tanto a través de los canales de atención como mediante la radicación formal de solicitudes. Aunque se identifican avances en la reducción del tiempo promedio de respuesta y en el nivel de atención telefónica, el crecimiento de las quejas y los reclamos, junto con la disminución del cumplimiento de los términos legales, evidencia la necesidad de fortalecer las acciones de seguimiento preventivo y de análisis de las causas que originan las inconformidades.

En consecuencia, se considera pertinente continuar con la revisión periódica de los indicadores, mantener alertas sobre las solicitudes pendientes y próximas a vencer, y promover la articulación entre las dependencias responsables de generar las respuestas. De igual manera, el análisis de las tipologías con mayores incrementos debe servir como insumo para identificar oportunidades de mejora en los procedimientos institucionales, fortalecer la información disponible para los usuarios y orientar acciones que contribuyan a una atención más oportuna, clara y efectiva. Estas medidas permitirán no solo hacer seguimiento al cumplimiento de las obligaciones legales, sino también aprovechar la información registrada en el sistema PQRSDF como una herramienta para mejorar la gestión institucional y la experiencia de los ciudadanos.

***Tabla 18. Comparativo segundo trimestre y tercer trimestre***

| Indicador | Segundo trimestre | Tercer trimestre | Variación |
|---|---|---|---|
| Peticiones | 251 | 339 | +35,1% |
| Quejas | 4 | 30 | +650,0% |
| Reclamos | 11 | 37 | +236,4% |
| Tutelas y demandas | 24 | 22 | -8,3% |
| Sugerencias | 0 | 1 | — |
| Denuncias | 0 | 2 | — |
| Felicitaciones | 0 | 0 | — |
| Comunicaciones oficiales | 30 | 0 | -100,0% |
| **Total, PQRSDF formales radicadas** | **320** | **431** | **+34,7%** |
| Atención inmediata | 784 | 840 | +7,1% |
| Otros canales digitales / redes | 48 | 127 | +164,6% |
| **Total, de atenciones** | **1152** | **1398** | **+21,4%** |
| Cumplimiento de términos de ley | 98,1% | 96,8% | -1,3 p.p. |
| Tiempo promedio de respuesta (días) | 10.2 | 6.3 | -3,9 días |
| Llamadas telefónicas recibidas | 1.211 | 2.134 | +76,2% |
| Nivel de atención telefónica | 92,6% | 100% | +7,4 p.p. |
| Indicador | Segundo trimestre | Tercer trimestre | Variación |
| Peticiones | 251 | 339 | +35,1% |
| Quejas | 4 | 30 | +650,0% |
| Llamadas telefónicas recibidas | 1.337 | 1.211 | -9,4% |

| Indicador | Segundo trimestre | Tercer trimestre | Variación |
|---|---|---|---|
| Nivel de atención telefónica (contestadas) | 88,4% | 92,6% | +4,2 p.p. |

**8. Conclusiones y recomendaciones**

**8.1. Conclusiones**

**1. Incremento en la demanda de los servicios de atención al ciudadano.**

Durante el tercer trimestre de 2026, la Corporación Gilberto Echeverri Mejía registró un total de 1.398 atenciones, frente a las 1.152 reportadas en el segundo trimestre, lo que representa un incremento del 21,4 %. Este comportamiento evidencia una mayor demanda de los canales institucionales por parte de los ciudadanos y, especialmente, de los beneficiarios de los programas administrados por la entidad. De igual manera, las PQRSDF formales pasaron de 320 a 431 registros, con un aumento del 34,7 %, lo que refleja una mayor utilización de los mecanismos establecidos para presentar solicitudes, manifestar inconformidades y obtener información sobre los servicios institucionales.

Este comportamiento hace necesario mantener una revisión permanente de la capacidad de respuesta de las dependencias, considerando que el crecimiento en el volumen de solicitudes implica mayores exigencias de coordinación, seguimiento y gestión administrativa. En consecuencia, la información recopilada durante el trimestre constituye un insumo relevante para identificar los asuntos que generan mayor demanda y orientar acciones que permitan mejorar la atención de manera preventiva.

**2. Las peticiones continúan representando la principal tipología de las solicitudes formales.**

De las 431 PQRSDF registradas durante el período, 339 correspondieron a peticiones, equivalentes al 78,7 % del total. Dentro de esta categoría se destacan las peticiones de interés particular, con 166 registros, seguidas de las solicitudes de información, con 85, y las peticiones de interés general, con 51. Estas tres modalidades concentran la mayor parte de las peticiones recibidas y permiten identificar los principales motivos por los cuales los usuarios acuden a la Corporación para solicitar información, conocer el estado de sus trámites o gestionar asuntos relacionados con su vinculación a los programas.

Asimismo, el 56,3 % de las peticiones fue presentado por beneficiarios, mientras que el 43,1 % correspondió a ciudadanos. Esta distribución confirma la importancia de mantener mecanismos de orientación claros y accesibles para la población beneficiaria, sin descuidar las necesidades de información de los demás grupos de interés. La identificación de los asuntos recurrentes puede contribuir a mejorar los contenidos informativos, anticipar inquietudes y disminuir la presentación de solicitudes relacionadas con situaciones que podrían resolverse mediante una orientación oportuna.

**3. Se mantiene un nivel alto de cumplimiento de los términos legales, aunque se requiere fortalecer el seguimiento preventivo.**

Durante el tercer trimestre, el cumplimiento de los términos legales de respuesta alcanzó el 96,8 %, con nueve peticiones respondidas de manera extemporánea sobre una base de 280 peticiones resueltas para el cálculo del indicador. Si bien el resultado refleja un nivel de cumplimiento elevado, también evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo los controles internos, particularmente frente al aumento de la demanda de solicitudes formales.

Del total de respuestas extemporáneas, dos casos estuvieron relacionados con inconsistencias en el sistema de información, específicamente en el cálculo automático de los días hábiles de acuerdo con la tipología asignada. Los siete casos restantes se asociaron con situaciones de carga operativa en las dependencias responsables. Aunque todas las solicitudes fueron respondidas y los retrasos oscilaron

entre dos y tres días, estos resultados ponen de manifiesto la importancia de revisar tanto los aspectos tecnológicos como los procedimientos internos que intervienen en la gestión de las PQRSDF.

En este sentido, las alertas y la revisión de los radicados próximos a vencer constituyen medidas pertinentes para anticipar posibles incumplimientos. Sin embargo, su efectividad dependerá de que las áreas responsables mantengan un seguimiento activo de las solicitudes asignadas y adopten oportunamente las medidas necesarias para garantizar la emisión de las respuestas dentro de los plazos establecidos.

**4. El tiempo promedio de respuesta presentó una mejora significativa frente al trimestre anterior.**

El tiempo promedio de respuesta disminuyó de 10,2 días hábiles en el segundo trimestre a 6,3 días hábiles en el tercero, lo que representa una reducción de 3,9 días. Este resultado es favorable, especialmente si se tiene en cuenta el aumento del 34,7 % en las PQRSDF formales durante el mismo período.

La reducción del promedio evidencia avances en la gestión general de las solicitudes y en la capacidad institucional para dar trámite a los requerimientos recibidos. No obstante, este indicador debe analizarse conjuntamente con el porcentaje de cumplimiento de los términos legales, dado que un menor tiempo promedio no garantiza, por sí solo, que todas las solicitudes hayan sido atendidas oportunamente. Por lo tanto, es necesario conservar una visión integral del desempeño, que permita reconocer los avances alcanzados y, al mismo tiempo, identificar las situaciones particulares que requieren intervención.

**5. El incremento de las quejas y los reclamos constituye uno de los principales aspectos que requieren atención institucional.**

Durante el trimestre se recibieron 30 quejas y 37 reclamos, frente a cuatro quejas y 11 reclamos registrados en el período anterior. Estas variaciones, correspondientes a incrementos del 650 % y del 236,4 %, respectivamente, representan una señal de alerta que debe ser examinada a partir de los motivos que dieron origen a las manifestaciones de inconformidad.

En el caso de los reclamos, el informe identifica una relación predominante con los pagos de sostenimiento del programa Becas Jóvenes Pa' Lante. Esta situación motivó la generación de una alerta dirigida a la Subdirección de Proyectos y a la Subdirección Administrativa y Financiera, con el propósito de promover acciones coordinadas para agilizar los procesos internos, priorizar los casos pendientes y mejorar el seguimiento de los desembolsos.

La situación evidencia que la atención de las inconformidades no debe limitarse a la emisión de respuestas individuales, sino que debe complementarse con la revisión de los procedimientos que pueden estar generando las solicitudes. En consecuencia, resulta necesario mantener el seguimiento conjunto entre las dependencias involucradas y evaluar si las acciones implementadas contribuyen efectivamente a reducir las demoras y la reiteración de los reclamos.

**6. La atención inmediata continúa concentrándose en los trámites de legalización y sostenimiento.**

A través del sistema misional Mentes se atendieron 840 solicitudes de manera inmediata, de las cuales 480 estuvieron relacionadas con legalización, equivalentes al 57,1 % del total. Por su parte, las consultas sobre sostenimiento representaron el 20,7 %, con 174 registros, mientras que las solicitudes relacionadas con matrícula alcanzaron 77 casos, correspondientes al 9,2 %.

Estos resultados permiten establecer que una parte importante de las necesidades de orientación de los beneficiarios se concentra en trámites asociados a la gestión de los programas educativos. En particular, el volumen de consultas sobre legalización evidencia la conveniencia de reforzar la información disponible para los usuarios, especialmente durante las etapas de mayor actividad de las convocatorias.

De igual manera, la presencia de solicitudes relacionadas con sostenimiento, tanto en la atención inmediata como en las PQRSDF formales, hace necesario mantener una coordinación permanente entre las áreas encargadas de orientar a los beneficiarios y aquellas responsables de gestionar los procedimientos administrativos y financieros. Una atención preventiva y una comunicación clara sobre los requisitos, estados y tiempos estimados de los trámites podrían contribuir a reducir consultas reiteradas y mejorar la experiencia de los usuarios.

**7. El canal telefónico presentó resultados favorables en cobertura y percepción del servicio.**

Durante el tercer trimestre se recibieron 2.134 llamadas telefónicas, frente a 1.211 registradas en el segundo trimestre, lo que representa un incremento del 76,2 %. De acuerdo con el informe, la implementación de la devolución de llamadas permitió alcanzar un nivel de atención del 100 %, garantizando que las llamadas que no podían ser atendidas en el primer intento fueran retomadas posteriormente**.**

Adicionalmente, en la encuesta de satisfacción telefónica, el 78,3 % de los participantes calificó la atención como muy buena y el 13,2 % como buena. En conjunto, estas valoraciones representan el 91,5 % de las respuestas registradas, lo que refleja una percepción favorable del servicio entre quienes participaron en la encuesta.

Estos resultados resaltan la importancia de mantener la estrategia de devolución de llamadas y continuar evaluando la calidad de la orientación brindada. Al mismo tiempo, el incremento de la demanda hace necesario vigilar la capacidad operativa del canal, de manera que el nivel de atención alcanzado pueda sostenerse durante los períodos de mayor actividad institucional.

**8. Los canales digitales han ganado participación y requieren un seguimiento acorde con su crecimiento.**

Las atenciones registradas en otros canales digitales y redes sociales pasaron de 48 en el segundo trimestre a 127 en el tercero, lo que representa un incremento del 164,6 %. Dentro de este grupo, el correo electrónico concentró 97 registros, seguido de Instagram, con 20, y Facebook, con 10.

Este comportamiento evidencia una mayor utilización de los medios digitales para establecer contacto con la Corporación, solicitar información y resolver inquietudes relacionadas con sus programas. En consecuencia, resulta conveniente fortalecer el seguimiento de estos canales y asegurar que las solicitudes recibidas sean atendidas con información clara, consistente y acorde con los procedimientos institucionales.

También es importante mantener criterios de registro que permitan diferenciar adecuadamente las orientaciones inmediatas de las solicitudes que requieren radicación formal, garantizando que cada requerimiento reciba el tratamiento correspondiente y que las estadísticas reflejen de manera confiable la gestión realizada.

**9. La información de las PQRSDF constituye una herramienta para orientar el mejoramiento institucional.**

El análisis consolidado del trimestre permite identificar tendencias, reconocer situaciones recurrentes y establecer prioridades de intervención para las dependencias responsables. El aumento de las solicitudes formales, las inconformidades relacionadas con el sostenimiento de las becas y las dificultades identificadas en el cálculo de algunos términos legales muestran la importancia de utilizar los resultados del informe como un instrumento de gestión y no únicamente como un ejercicio de seguimiento estadístico.

En este sentido, la revisión periódica de los indicadores, el análisis de las causas de las solicitudes y la articulación entre las áreas involucradas pueden contribuir a identificar oportunidades de mejora en los procedimientos, fortalecer los controles internos y anticipar situaciones que afecten la atención a la ciudadanía. El propósito debe ser avanzar hacia una gestión que, además de responder oportunamente a los requerimientos, permita reducir las causas que originan inconformidades y mejorar la calidad del servicio ofrecido por la Corporación.

**8.2. Recomendaciones:**

**1. Fortalecer la gestión preventiva de las PQRSDF y el control de los términos legales.**

Se recomienda mantener el envío de alertas a las dependencias responsables, priorizando las solicitudes próximas a vencer, aquellas que requieran información de varias áreas y los casos que presenten dificultades para su resolución. Este seguimiento debe permitir identificar oportunamente los radicados que requieren intervención y facilitar la adopción de medidas antes de que se produzca un vencimiento.

De igual manera, se considera conveniente realizar una revisión periódica de las solicitudes extemporáneas, documentando sus causas, las áreas involucradas y las acciones correctivas implementadas. Esta información permitirá determinar si las medidas adoptadas están dando resultados y establecer ajustes cuando se identifiquen situaciones recurrentes.

**2. Revisar y corregir la parametrización del sistema de gestión de solicitudes.**

Se recomienda gestionar con el área o proveedor responsable del sistema de información la revisión de las reglas utilizadas para clasificar las tipologías y calcular automáticamente los días hábiles de respuesta. La revisión deberá prestar especial atención a los dos casos de extemporaneidad identificados durante el trimestre, con el propósito de determinar el origen de la inconsistencia y evitar que situaciones similares vuelvan a presentarse.

Mientras se realiza la validación, resulta pertinente mantener un control complementario de los términos legales, verificando que las fechas límite generadas por la plataforma correspondan al tipo de solicitud y al plazo aplicable. Asimismo, se recomienda efectuar pruebas posteriores a los ajustes y dejar evidencia de las verificaciones realizadas, de manera que se pueda comprobar la confiabilidad del cálculo.

**3. Mantener la articulación entre la Subdirección de Proyectos y la Subdirección Administrativa y Financiera frente a los pagos de sostenimiento.**

Teniendo en cuenta que los reclamos registrados durante el trimestre estuvieron relacionados principalmente con los pagos de sostenimiento de Becas Jóvenes Pa' Lante, se recomienda dar continuidad al trabajo conjunto entre ambas subdirecciones, con énfasis en la identificación de los casos pendientes, la revisión de los motivos de demora y la priorización de las gestiones que permitan avanzar en los desembolsos.

Para facilitar este seguimiento, se propone consolidar periódicamente la información sobre los casos reportados, su estado de gestión, las actuaciones pendientes y la dependencia responsable. Este mecanismo permitiría contar con una visión compartida de las situaciones que requieren atención y mejorar la coordinación entre los equipos, evitando que los beneficiarios deban presentar reiteradamente solicitudes para conocer el estado de sus pagos.

Adicionalmente, se recomienda evaluar el comportamiento de los reclamos en los siguientes períodos, con el fin de establecer si las medidas implementadas han contribuido a reducir su recurrencia y a mejorar la oportunidad de la gestión.

**4. Implementar acciones de orientación preventiva para los beneficiarios de los programas.**

Se recomienda fortalecer la divulgación de información relacionada con los procesos de legalización, matrícula, renovación, inscripción y sostenimiento, teniendo en cuenta que estas categorías concentran una parte importante de las atenciones inmediatas. Para ello, se pueden actualizar las preguntas frecuentes, elaborar guías breves sobre los principales trámites y divulgar información sobre requisitos, documentos, etapas y canales disponibles para resolver inquietudes.

Estas acciones deben priorizar los períodos en los que se incrementa la demanda, como las etapas de legalización de las convocatorias y los procesos de matrícula. La finalidad es facilitar que los beneficiarios encuentren información confiable antes de presentar una solicitud y disminuir la necesidad de realizar múltiples consultas sobre un mismo procedimiento.

De igual manera, se recomienda que la información publicada en los diferentes canales sea revisada y actualizada por las áreas competentes, garantizando que las orientaciones entregadas correspondan a las condiciones y procedimientos vigentes.

**5. Analizar las causas de las quejas y los reclamos para establecer acciones correctivas.**

Se recomienda realizar una revisión periódica de las quejas y los reclamos recibidos, identificando los asuntos que se repiten, las dependencias relacionadas y los aspectos del servicio que generan mayor inconformidad. Este análisis debe permitir diferenciar los casos aislados de aquellos que evidencien dificultades en los procedimientos, en la comunicación con los usuarios o en la oportunidad de la gestión.

Con base en los resultados, las áreas responsables podrán formular acciones de mejora específicas y establecer mecanismos de seguimiento que permitan verificar su cumplimiento. Es importante que las medidas no se limiten a responder los casos individuales, sino que busquen corregir, cuando corresponda, las situaciones que originan las inconformidades.

En particular, se recomienda mantener una revisión diferenciada de los reclamos relacionados con el sostenimiento de las becas, debido a su incidencia en el comportamiento general de esta tipología durante el trimestre.

**6. Consolidar el seguimiento a los indicadores de atención y respuesta.**

Se recomienda continuar con la elaboración periódica del informe de seguimiento y su respectivo tablero de control, incorporando el análisis de las variaciones entre períodos, las causas de los principales cambios y las acciones adelantadas por las dependencias responsables.

Además de medir el volumen de solicitudes, el cumplimiento de los términos y el tiempo promedio de respuesta, conviene realizar seguimiento a las tipologías con mayores incrementos, las solicitudes reiteradas, los casos próximos a vencer y las situaciones que requieran coordinación entre varias áreas. Esto permitirá que la información estadística se convierta en un insumo para la toma de decisiones y la priorización de las acciones institucionales.

También se recomienda verificar que las cifras consolidadas coincidan con los registros de los sistemas de información y que se utilicen criterios uniformes para comparar los períodos, con el fin de asegurar la consistencia de los resultados presentados.

**7. Mantener la estrategia de devolución de llamadas y fortalecer el seguimiento a la calidad del canal telefónico.**

Considerando el incremento de las llamadas recibidas y el nivel de atención del 100 % reportado durante el trimestre, se recomienda dar continuidad a la estrategia de devolución de llamadas, procurando que

las solicitudes pendientes de contacto sean atendidas en un tiempo razonable y que su gestión quede debidamente registrada.

Asimismo, se propone continuar con el análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción, prestando especial atención a las calificaciones regulares y malas, para identificar posibles oportunidades de mejora en la orientación suministrada. Cuando la información esté disponible, sería conveniente complementar el seguimiento con datos sobre tiempos de espera, motivos de consulta y volumen de llamadas por período, a fin de anticipar necesidades de apoyo operativo en las temporadas de mayor demanda.

**8. Fortalecer el seguimiento de las solicitudes recibidas por canales digitales y redes sociales.**

Se recomienda mantener el monitoreo de los canales digitales, especialmente del correo electrónico, que concentró la mayor cantidad de registros dentro de este grupo. Para ello, resulta conveniente definir controles periódicos que permitan verificar la atención de los mensajes, la oportunidad de las respuestas y la remisión de los requerimientos a las áreas competentes cuando sea necesario.

De igual manera, se recomienda revisar los criterios de clasificación y consolidación de las solicitudes recibidas por estos medios, de manera que las estadísticas permitan diferenciar las consultas de orientación inmediata de aquellas que, por su naturaleza, deben ser registradas como PQRSDF formales. Esta práctica contribuirá a mejorar la trazabilidad de las atenciones y la confiabilidad de la información utilizada para el seguimiento institucional.

**Anexos**

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