

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Entidad: CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOCIAL Y CULTURAL DEL
VALLE DEL CAUCA - CORPOVALLE

Periodo de Reporte: Primer y segundo semestre 2025

Fecha del Informe: 31 de diciembre 2025

NOTA SOBRE ACCESIBILIDAD

Este documento ha sido elaborado siguiendo las directrices de accesibilidad para la publicación web establecidas en la normativa vigente. Se ha utilizado una estructura jerarquizada de títulos para facilitar la navegación, lenguaje claro y formatos que garantizan el acceso a la información para la mayoría de los usuarios.

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción
2. Canales de Atención Habilitados
3. Estadísticas de PQRSD (Enero 1 - Junio 30, 2025)
4. Análisis Cualitativo de la Gestión
 - 4.1. Temas y Procesos con Mayor Frecuencia
 - 4.2. Causas Identificadas
 - 4.3. Recomendaciones Internas de Mejora
5. Medidas Correctivas Implementadas
6. Seguimiento y Evaluación de Compromisos
7. Reporte PQRSD (Julio 1 - Diciembre 31, 2025)

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de nuestro compromiso con la transparencia y la mejora continua, y en observancia de la Ley 1712 de 2014, CORPOVALLE presenta el informe de seguimiento sobre la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas durante el primer semestre del año 2025.

Este documento tiene como objetivo presentar de manera clara y detallada las estadísticas de las solicitudes recibidas, realizar un análisis cualitativo de las mismas, y comunicar las medidas de mejora implementadas para fortalecer la calidad de nuestro servicio y la atención a la ciudadanía.

2. CANALES DE ATENCIÓN HABILITADOS

CORPOVALLE ha dispuesto los siguientes canales para garantizar una comunicación fluida y accesible con todos nuestros grupos de interés:

Canales Presenciales:

Oficina Principal: Calle 10 # 4-47, Piso 23, Edificio Torre de Cali.

Canales Telefónicos:

Línea de Atención Corporativa: +57 3112483013.

Canales Virtuales:

Sitio Web Oficial: <https://www.corpovalle.com/>

Correo Electrónico: info@corpovalle.co

Formulario de PQRSD: Disponible en la sección “Atención al Ciudadano” de nuestro sitio web.

Accesibilidad para Población Vulnerable: En todos nuestros canales se garantiza la atención prioritaria y el trato diferencial para adultos mayores, personas en situación de discapacidad y otros grupos de especial protección, conforme a nuestra Política Integral de Atención al Ciudadano.

3. ESTADÍSTICAS DE PQRSD (Enero 1 – Junio 30, 2025)

A continuación, se presenta la tabla resumen con la gestión de las solicitudes recibidas durante el periodo:

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	Total Trasladas	Tiempo Promedio de Respuesta (Días hábiles)	Respuesta a Tiempo	Fuera de Término	Se Negó Acceso a la Info.	En Trámite	% de Cumplimiento (Respuestas a Tiempo)
Peticiones	2	0	34	1	1	0	0	50%
Quejas	0	0	N/A	0	0	0	0	N/A
Reclamos	0	0	N/A	0	0	0	0	N/A
Sugerencias	0	0	N/A	0	0	0	0	N/A
Denuncias	0	0	N/A	0	0	0	0	N/A
TOTAL	2	0	34	1	1	0	0	50%

4. ANÁLISIS CUALITATIVO

Temas o Procesos con Más Solicitudes:

Durante el periodo se recibieron dos derechos de petición. El primero correspondió a una solicitud de prestación de servicios de salud, y el segundo a una solicitud de copia de un contrato ejecutado por la Corporación.

Causas Identificadas:

La solicitud sobre servicios de salud evidencia una posible confusión por parte de la ciudadanía sobre el objeto social de CORPOVALLE, al confundirla con una entidad prestadora de salud (EPS/IPS).

La segunda petición, referente a una copia de un contrato, fue respondida fuera del término legal de diez (10) días hábiles establecido en la Ley 1712 de 2014, lo que indica una oportunidad de mejora en los procesos internos de seguimiento y gestión de solicitudes de información.

Recomendaciones Internas de Mejora:

Fortalecer la comunicación en el sitio web y otros canales sobre la misión y el alcance de las funciones de CORPOVALLE para evitar confusiones.

Implementar un sistema de alertas o un tablero de control para el responsable de PQRSD, que permita visualizar los plazos de vencimiento de cada solicitud y priorizar las respuestas.

5. MEDIDAS CORRECTIVAS IMPLEMENTADAS

Con base en el análisis anterior, durante este semestre se implementaron las siguientes acciones:

- Se inició una revisión del proceso interno de gestión de PQRSD para identificar los cuellos de botella que ocasionaron la demora en la respuesta a la solicitud de información.
- Se programó una capacitación de refuerzo para el personal de atención al ciudadano sobre los términos legales de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1712 de 2014.

6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Indicadores de Mejora:

El porcentaje de cumplimiento en las respuestas a tiempo para las peticiones se establece en un 50% como línea base para este periodo. La meta para el segundo semestre de 2025 es alcanzar un cumplimiento del 95%.

Seguimiento a Compromisos:

Para el próximo semestre, se implementará un sistema de seguimiento semanal a las PQRSD pendientes por responder, con alertas al responsable a los 5 y 8 días hábiles de recibida una solicitud de información, con el fin de garantizar el cumplimiento de los plazos legales.

7. Reporte PQRSD (Julio1 - Diciembre 31, 2025)

En relación con el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025, CORPOVALLE informa que no se recibieron Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias ni Denuncias (PQRSD) a través de ninguno de los canales de atención habilitados por la Corporación. En consecuencia, no se registran solicitudes pendientes, trasladadas o fuera de término para este periodo.

CORPOVALLE reitera su compromiso con la transparencia y la mejora continua, y continuará manteniendo activos y disponibles todos sus canales de atención, presenciales, telefónicos y virtuales, para garantizar el derecho de la ciudadanía a presentar sus solicitudes en cualquier momento.

Fin del documento