

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

Entidad: CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOCIAL Y CULTURAL - CORPOVALLE

Periodo de Reporte: Primer Semestre de 2026 (Enero 1 - Junio 30)

Fecha del Informe: 30 de junio de 2026

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, 2026)
 - 3.1. Primer Trimestre (Enero 1 - Marzo 31, 2026)
 - 3.2. Segundo Trimestre (Abril 1 - Junio 30, 2026)
 - 3.3. Consolidado Semestral (Enero 1 - Junio 30, 2026)
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

1. Introducción

En cumplimiento de nuestro compromiso con la transparencia y la mejora continua, y en observancia de la Ley, 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 2026.

Este documento tiene como objetivo presentar de manera clara y detallada las estadísticas de las solicitudes recibidas entre enero y junio de 2026 -desagregadas por trimestre-, 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 mantiene habilitados los mismos canales de atención reportados en el periodo anterior, garantizando 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 PQRS: Disponible en la sección "Atención al Ciudadano" de nuestro sitio web. Durante el presente semestre, este canal fue utilizado para la radicación de una (1) de las peticiones recibidas.

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 PQRS (Enero 1 - Junio 30, 2026)

A continuación, se presenta el resumen de la gestión de las solicitudes recibidas durante el periodo, desagregado por trimestre y consolidado de forma semestral.

3.1. Primer Trimestre (Enero 1 - Marzo 31, 2026)

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	Trasladadas	Con Respuesta	Tiempo Prom. Respuesta (días hábiles)	Respuesta a Tiempo	Fuera de Término	Se Negó Acceso a la Info.	En Trámite	% Cumplimiento
Peticiones	1	1	1	2	1	0	0	0	100%
Quejas	0	0	0	N/A	0	0	0	0	N/A
Reclamos	0	0	0	N/A	0	0	0	0	N/A
Sugerencias	0	0	0	N/A	0	0	0	0	N/A
Denuncias	0	0	0	N/A	0	0	0	0	N/A
TOTAL	1	1	1	2	1	0	0	0	100%

3.2. Segundo Trimestre (Abril 1 - Junio 30, 2026)

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	Trasladadas	Con Respuesta	Tiempo Prom. Respuesta (días hábiles)	Respuesta a Tiempo	Fuera de Término	Se Negó Acceso a la Info.	En Trámite	% Cumplimiento
Peticiones	3	0	3	8	3	0	0	0	100%
Quejas	0	0	0	N/A	0	0	0	0	N/A
Reclamos	0	0	0	N/A	0	0	0	0	N/A
Sugerencias	0	0	0	N/A	0	0	0	0	N/A
Denuncias	0	0	0	N/A	0	0	0	0	N/A
TOTAL	3	0	3	8	3	0	0	0	100%

3.3. Consolidado Semestral (Enero 1 - Junio 30, 2026)

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	Trasladadas	Con Respuesta	Tiempo Prom. Respuesta (días hábiles)	Respuesta a Tiempo	Fuera de Término	Se Negó Acceso a la Info.	En Trámite	% Cumplimiento
Peticiones	4	1	4	6.5	4	0	0	0	100%
Quejas	0	0	0	N/A	0	0	0	0	N/A
Reclamos	0	0	0	N/A	0	0	0	0	N/A
Sugerencias	0	0	0	N/A	0	0	0	0	N/A
Denuncias	0	0	0	N/A	0	0	0	0	N/A
TOTAL	4	1	4	6.5	4	0	0	0	100%

El porcentaje de cumplimiento consolidado para el primer semestre de 2026 fue del 100%, superior a la línea base del 50% reportada en el primer semestre de 2025.

4. Análisis Cualitativo de la Gestión

4.1. Temas y Procesos con Mayor Frecuencia

Durante el primer y el segundo trimestre de 2026, la totalidad de las peticiones recibidas correspondió a solicitudes de información. Una de estas solicitudes fue radicada a través del formulario de PQRS disponible en el sitio web de CORPOVALLE.

4.2. Causas Identificadas

Las solicitudes recibidas en ambos trimestres evidencian inquietudes de la ciudadanía frente a los procesos que adelanta CORPOVALLE, lo cual reafirma la importancia de mantener canales de información claros y actualizados.

4.3. Recomendaciones Internas de Mejora

Estandarizar el formato de respuesta a las solicitudes de información recibidas, con el fin de mantener consistencia, claridad y coherencia en la comunicación con la ciudadanía.

5. Medidas Correctivas Implementadas

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

- Se realizaron capacitaciones de refuerzo al equipo responsable de la gestión de PQRS.
- Se estandarizó el ejercicio de respuesta a las solicitudes recibidas, con el fin de mantener consistencia en el contenido y la oportunidad de las respuestas.

6. Seguimiento y Evaluación de Compromisos

Indicadores de Mejora

El porcentaje de cumplimiento en las respuestas a tiempo para las peticiones durante el primer semestre de 2026 fue del 100%, superando la línea base del 50% establecida en el primer semestre de 2025.

Seguimiento a Compromisos

Para el segundo semestre de 2026, CORPOVALLE no fija una meta numérica de cumplimiento como compromiso vinculante. En su lugar, se realizará seguimiento continuo a los tiempos de respuesta de las solicitudes recibidas, y se evaluará el fortalecimiento del equipo responsable de la gestión de PQRS en caso de que se identifique dicha necesidad, con el fin de mantener niveles adecuados de cumplimiento frente a los términos legales establecidos en la Ley.

Fin del documento