

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

**I Semestre
2024**



Introducción

INNOVATECH E.I.C.E., presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD recibidas y atendidas por la Entidad a través de los diferentes canales de atención establecidos, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2024, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta.

Según lo establecido en el Acuerdo de Junta Directiva 100-03-15.001 del pasado 5 de marzo del 2024 y aprobado por la Señora Gobernadora con el Decreto 1.22-0600 del 21 de marzo del 2024 “Por medio del cual se aprueban los estatutos de la Imprenta Departamental Soluciones Integrales y de las Tecnología de la información y Comunicaciones – IMPRETICS E.I.C.E.” la entidad cambio su razón social y para efectos del presente informe se denomina INNOVATECH E.I.C.E.

Lo anterior permite dar cumplimiento a la Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014 y Decreto 0103 de 2015, en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la Entidad durante el segundo semestre del 2023 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

Se presenta un análisis de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias tomando como fuente la información suministrada por el responsable de los canales establecidos.

Canales de Atención

INNOVATECH E.I.C.E. pone a disposición de la ciudadanía y/o grupos de valor los siguientes canales:

Canal	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Presencial	Ventanilla Única, ubicada en Carrera 6 entre Calles 9 y 10, Edificio de la Gobernación del Valle del Cauca, Sótano.	Lunes a viernes de 8 am a 5 pm.	Se brinda información de manera presencial sobre trámites y servicios de la Entidad y recibir las PQRSD que ingresen por este canal.

Telefónico	Línea fija en la ciudad de Cali (602) 8855253		Se brinda información de manera presencial sobre trámites y servicios de la Entidad y recibir las PQRSD que ingresen por este canal.
Virtual	Formulario electrónico web disponible en la URL https://innovatech.gov.co/pqrs/	Portal disponible 24 horas, no obstante, las PQRSD registrados por este medio se gestionarán dentro del día hábil siguiente a su radicación.	Permite registrar en el aplicativo las PQRSD mediante la funcionalidad del formulario diseñado.
	Correo electrónico atención al ciudadano atencionalusuario@innovatech.gov.co		Por este medio se atienden exclusivamente las notificaciones judiciales de tribunales y juzgados.
Escrito	Radicación comunicación (Personal / Correo) en Carrera 6 entre Calles 9 y 10, Edificio de la Gobernación del Valle del Cauca, Sótano.	lunes a viernes de 8 am a 5 pm.	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción.
	Buzón de sugerencias ubicado en Carrera 6 entre Calles 9 y 10, Edificio de la Gobernación del Valle del Cauca, Sótano.		Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios de InnovaTech.

De conformidad con la Resolución de Gerencia No. 10-35-040 del 10 de octubre de 2018, se cuenta con la posibilidad de realizar una petición, queja o reclamo de forma anónima, por lo que la respuesta se publicará en el portal web en los plazos establecidos.

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas según su naturaleza

De acuerdo con la información recolectada, en el primer semestre se radicaron 101 Peticiones y 2 Reclamos; en lo pertinente a Denuncias no se recibieron en el periodo informado.

Concepto	Total recibidas	Porcentaje
Peticiones	90	100%
Quejas	0	0%
Reclamos	0	0%
Sugerencias	0	0%
Denuncia	0	0%
Total	90	100%



Atención a PQRSD recibidas

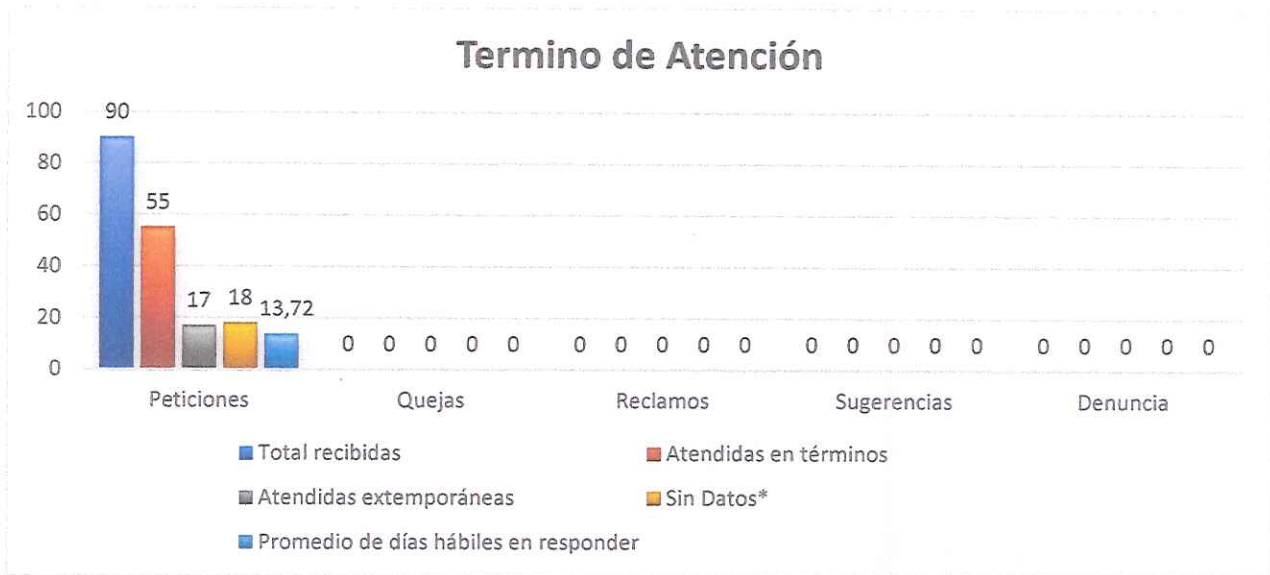
Los tiempos de respuesta estarán sujetas, según lo dispuesto en la Resolución de Gerencia No. 10-35-040 del 10 de octubre de 2018 por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y atención de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en InnovaTech según el caso:

CLASE	TÉRMINO
Peticiones e Interés Particular y General	Dentro de los 15 días siguientes a la recepción
Petición de Documentos e Información	Dentro de los 10 días siguientes a la recepción
Consultas	Dentro de los 30 días siguientes a la recepción
Informes a Diputados	Dentro de los 5 días siguientes a la recepción
Quejas y Denuncias	Dentro de los 15 días siguientes a la recepción
Peticiones provenientes de otras entidades	Dentro de los 10 días siguientes a la recepción
Solicitudes Judiciales, Entes de control, superintendencias y demás entidades públicas	En los términos de la solicitud

Durante el semestre informado, se concluye que las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias (PQRSD) debidamente cerradas han sido tramitadas en un plazo máximo de 13,72 días. Sin embargo, es importante destacar que este dato se calcula únicamente en las 72 PQRSD que han evidenciado cierre.

Tipo	Total recibidas	Atendidas en términos	Atendidas extemporáneas	Sin Datos*	Promedio de días hábiles en responder
Peticiones	90	55	17	18	13,72
Quejas	0	0	0	0	N/A
Reclamos	0	0	0	0	N/A
Sugerencias	0	0	0	0	N/A
Denuncia	0	0	0	0	N/A

*Nota: Las PQRSD marcadas SIN DATOS, no cuentan con evidencia sobre las respuestas y tiempos de estas por los responsables de estas.

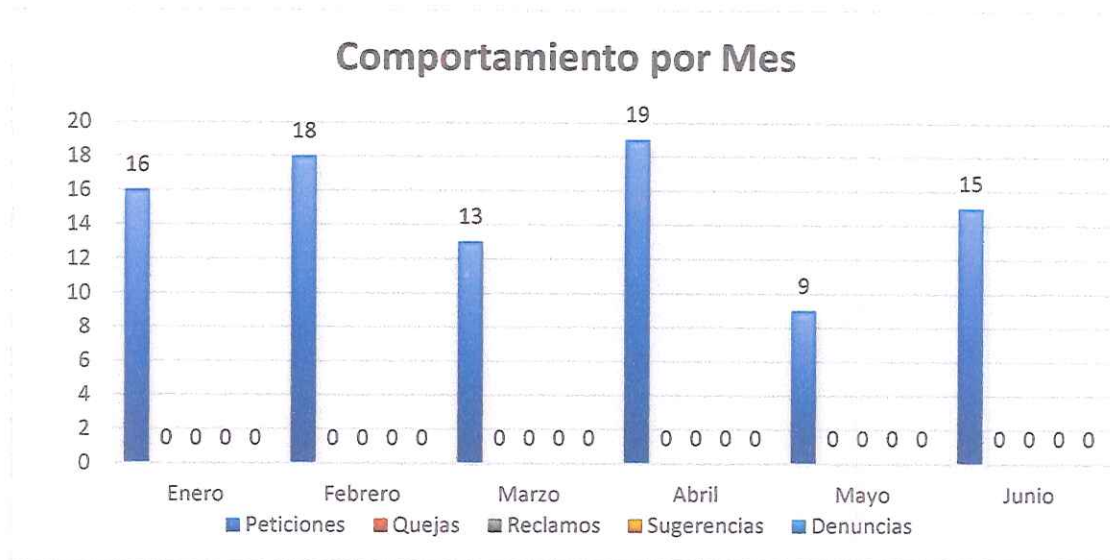


PQRSD recibidas durante el semestre

Entre enero y febrero de 2024, se radicaron 90 requerimientos en la entidad, los cuales se clasifican según el mes y el tipo a continuación:

Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Total mes
Enero	16	0	0	0	0	16
Febrero	18	0	0	0	0	18
Marzo	13	0	0	0	0	13
Abril	19	0	0	0	0	19
Mayo	9	0	0	0	0	9
Junio	15	0	0	0	0	15
Total	90	0	0	0	0	90





Canales de Atención

INNOVATECH E.I.C.E. cuenta con diferentes canales habilitados para la recepción de las PQRSD, las cuales son consolidadas en el software de PQRS diseñado por la entidad y del cual el responsable de Servicio al Ciudadano traslada para darle trámite dentro de las diferentes áreas. Durante este semestre y por las limitaciones encontradas a la aplicación misma, no fue posible determinar por qué medio ingresaron, por lo durante este informe no se realiza la medición del canal correspondiente.

Solicitudes de acceso a la información pública

Es aquella solicitud de forma oral o escrita, incluyendo canales electrónicos, que puede realizar cualquier persona para acceder a la información pública de INNOVATECH E.I.C.E. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

En el semestre informado se presentaron solicitudes en su mayoría relacionadas con las actividades realizadas por la subgerencia Administrativa y Financiera y la subgerencia Comercial y Producción, no obstante, por las mejoras que deben realizar al software no se logró determinar el número de solicitudes que corresponden a información pública de la entidad.



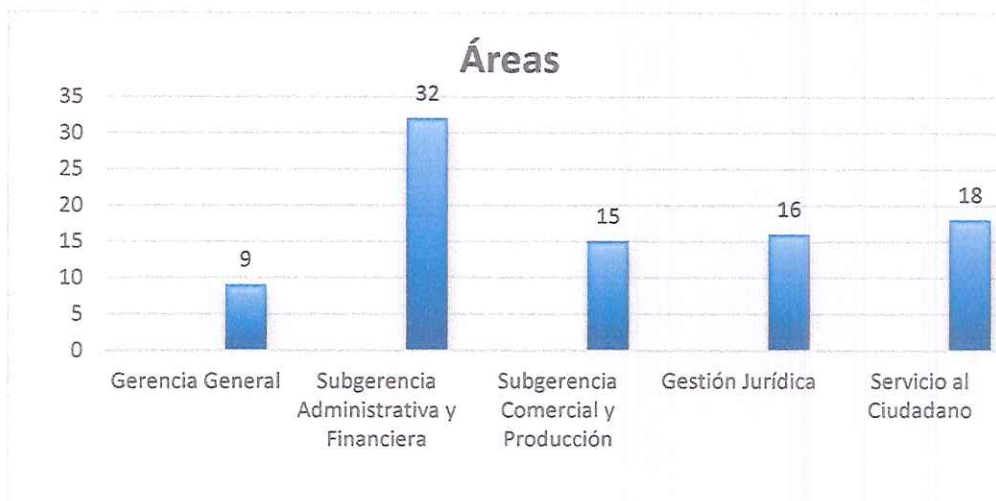
Atención de PQRSD en primer nivel

Corresponde a la atención brindada a las peticiones sobre las que existe un pronunciamiento escrito o criterio previamente definido por las dependencias de la Entidad y que pueden ser resueltas directamente por el Grupo de Servicio al Ciudadano de la Entidad, aunque la entidad no tiene definidas respuestas que puedan ser resueltas directamente por el Grupo de Servicio al Ciudadano.

Traslados

Durante el primer semestre del 2024, se recibieron 90 PQRSD en la Entidad, las cuales se trasladaron a las áreas correspondientes para responderlas en los plazos establecidos. A continuación, se presentan los traslados por área:

Área	#
Gerencia General	9
Subgerencia Administrativa y Financiera	32
Subgerencia Comercial y Producción	15
Gestión Jurídica	16
Servicio al Ciudadano	18
Total	90



Se anexa data con información de las PQRSD suministrada por el grupo de servicio al ciudadano.



Oportunidad de Atención

De acuerdo con lo establecido en la Resolución de Gerencia No. 10-35-040 del 10 de octubre de 2018, que reglamenta el trámite y la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en IMPRETICS E.I.C.E. ahora InnovaTech E.I.C.E., se obtuvieron los siguientes datos sobre la oportunidad de atención sobre las 90 PQRSD del semestre evaluado:

Oportunidad	
Oportuno	53
Inoportuno	19
No medido	18
Total	90



Conclusiones

Gracias al seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias (PQRSD) en nuestra entidad, hemos logrado ajustar nuestros procesos para brindar un mejor servicio a los ciudadanos y grupos de interés. Este proceso implica la apertura, traslado, cierre y evaluación de las diversas solicitudes que recibimos. Sin embargo, hemos detectado un cuello de botella en algunos procesos debido a que la plataforma de PQRSD no permite asignar y realizar seguimiento directamente en ella y se debe llevar el proceso en un Excel, lo que puede llevar al incumplimiento oportuno, así como el debido registro de las repuestas dadas.

Adicional la plataforma de PQRSD disponible en la pagina web no permite adjuntar varios archivos, por lo que puede conllevar a errores a la ciudadanía en el momento de adjuntar los mismos.

Cordialmente,


Claudia Patricia Mejía
Responsable Grupo de Atención al Ciudadano
INNOVATECH E.I.C.E.

Proyectó: Armando Rodríguez - Contratista 

Copia a: Oficina de Control Interno