

### INNOVATECH E.I.C.E.

En aras de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el firme propósito de salvaguardar los derechos constitucionales y legales, nuestra entidad se compromete a garantizar un trato equitativo, respetuoso y diligente para todos nuestros usuarios. En consonancia con el numeral 5º del artículo 7º del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), hemos diseñado esta carta de trato digno al ciudadano. A través de diversos canales de atención, nos esforzamos por ofrecer un servicio de calidad y oportunidad, sin distinciones y siempre dispuestos a atender los requerimientos de la ciudadanía.

#### Atención Presencial:

La ventanilla de atención al ciudadano ofrece orientación general de los diferentes productos y servicios que ofrece INNOVATECH E.I.C.E., la ventanilla se encuentra ubicada en la carrera 6 entre calles 9 y 10 en el sótano del Edificio Palacio de San Francisco, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Para la recepción de correspondencia los ciudadanos pueden radicar sus trámites, en forma física en la ventanilla única en la misma dirección y el mismo horario.

#### Atención Telefónica:

Línea de la ciudad de Santiago de Cali D.E. (602) 885 5253, horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

#### Atención Virtual:

Disponible a través de [www.innovatech.gov.co](http://www.innovatech.gov.co) a través del enlace “Servicio al Ciudadano” se pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, y consultar el estado de su requerimiento las 24 horas del día.

De igual forma la Empresa pone a disposición el Correo Electrónico [atencionalusuario@innovatech.gov.co](mailto:atencionalusuario@innovatech.gov.co) para cualquier solicitud.

#### Redes Sociales

Disponible a través de:

- X (Antes Twitter): @innovatecheice
- Facebook: InnovatechEICE
- Instagram: @innovatech.eice



## Escrito:

A través de la ventanilla de recepción de documentos ubicada en la carrera 6 entre calles 9 y 10 en el sótano del Edificio Palacio de San Francisco, se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Igualmente, por el correo electrónico: [atencionalusuario@innovatech.gov.co](mailto:atencionalusuario@innovatech.gov.co), o diligenciando el “Formulario PQRSD” disponible en nuestro portal [www.innovatech.gov.co](http://www.innovatech.gov.co), en el siguiente enlace: Servicio al Ciudadano “Formule su PQRSD”

Las respuestas a las mismas se realizarán atendiendo lo establecido en la Resolución de Gerencia No. 10-35-040 del 10 de octubre de 2018, Por medio de la cual se reglamento el trámite interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la entidad.

Con el número de radicado, usted podrá realizar el seguimiento a su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia por acto de corrupción, a través de cualquier de los canales de atención antes mencionados o en el enlace publicado en nuestro portal [www.innovatech.gov.co](http://www.innovatech.gov.co), servicio al ciudadano “Seguimiento a su PQRSD”.

## Derechos de los Ciudadanos

A continuación, se relacionan los derechos de los ciudadanos con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad.

1. Recibir un trato digno, respetuoso, considerado y diligente.
2. Recibir información clara y veraz.
3. Recibir atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
4. Obtener respuesta en el marco de los tiempos establecidos para ello.
5. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a nuestras oficinas dentro del horario establecido de atención.
6. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
7. Dar prioridad y trato preferente a las personas situación de discapacidad, mujeres en estado de embarazo, adultos mayores o cualquier persona en estado de indefensión o debilidad manifiesta.
8. Obtener información y orientación acerca de los productos y servicios ofrecidos por INNOVATECH E.I.C.E.

## Deberes de la Ciudadanía

La ciudadanía tiene los siguientes deberes, los cuales deberá cumplir al relacionarse con INNOVATECH E.I.C.E.



1. Acatar la Constitución y las leyes
2. Obras conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencias abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los colaboradores de la entidad.

En INNOVATECH E.I.C.E. prestamos a nuestros clientes e interesados productos y servicios de manera oportuna, respetuosa, eficiente y con calidad.

