

Oficio 110.100.21.05.002

Distrito Especial de Cali, 28 de enero de 2025

Doctor  
**LUIS ALFREDO GÓMEZ GUERRERO**  
Gerente General  
INNOVATECH E.I.C.E.  
Ciudad

Ref. **INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD – II SEMESTRE 2024.**

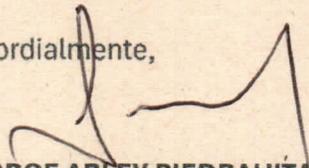
Respectado Doctor.

En cumplimiento a los reportes de Ley que debe elaborar, presentar y publicar la Oficina de Control Interno y al Programa Anual de Auditorías, me permito enviar el Informe del Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, correspondiente al II Semestre del año 2024.

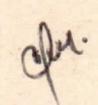
Recomienda esta Oficina, tener en cuenta las observaciones y recomendaciones en el presentadas, que contribuirán a mejorar el tratamiento que debe darse a las PQRSD.

Agradecemos comunicar cualquier inquietud al correo institucional [controlinterno@innovatech.gov.co](mailto:controlinterno@innovatech.gov.co)

Cordialmente,

  
**JORGE ARLEY PIEDRAHITA RODRIGUEZ**  
Oficina de Control Interno

Proyectó. Armando Rodríguez - Contratista

  
INNOVATECH E.I.C.E.

28-01-25





**INFORME DE SEGUIMIENTO**

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y**

**DENUNCIAS II SEMESTRE 2024**

Fecha: Marzo 2024

Versión: 002

Página 1 de 8

**FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME**

Día: 28 Mes: 01 Año: 2025

<p><b>1. Objetivo del Informe:</b></p>	<p>Evaluar la eficacia del trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD frente a los objetivos de control social, acceso a la información pública, satisfacción de los grupos de valor y su desarrollo como componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para brindar información estratégica como insumo para la toma de decisiones por parte de la Gerencia General y de los procesos responsables de sus controles.</p>
<p><b>2. Alcance del Informe:</b></p>	<p>El informe contempla las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin, durante el periodo comprendido entre el 1° de julio al 31 de diciembre del año 2024, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley y la Resolución 10-35-040 de octubre 10 de 2018, que reglamenta el trámite interno de las PQRS.</p>
<p><b>3. Criterios del seguimiento:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución Política, Arts. 23 y 74 sobre el derecho a presentar peticiones por motivos de interés general o particular.</li> <li>• Ley 1474 de 2011 Art. 76 impone el deber a las oficinas de control interno, de vigilar la atención de las PQRSF y publicar sus informes semestrales.</li> <li>• Ley Estatutaria 1755 de 2015 regulatoria del derecho fundamental de Petición.</li> <li>• Ley 962 de 2005 Art. 6 inciso 3, sobre trámite de PQRS por medios tecnológicos o electrónicos.</li> <li>• Ley 1712 de 2014, de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública.</li> <li>• Decreto 1083 de 2015, Artículos 2.2.2.1.3.4, 2.2.2.1.3.5 y 2.2.2.1.3.6.</li> <li>• Resolución de Gerencia 10-35-040 de octubre 10 de 2018 que reglamenta el trámite interno de las PQRSD de Impretics E.I.C.E. ahora InnovaTech E.I.C.E.</li> </ul>

<p><b>Jefe oficina de Control Interno</b></p>	<p><b>Auditor Líder</b></p>
<p>Jorge Arley Piedrahita</p>	<p></p>



**INFORME DE SEGUIMIENTO  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS II SEMESTRE 2024**

Fecha: Marzo 2024

Versión: 002

Página 2 de 8

**4. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO:**

**4.1 Normatividad Interna**

En el seguimiento, la Oficina de Control Interno observó que se tuvo en cuenta algunas de las observaciones planteadas en el informe anterior:

- El índice de información clasificada o reservada (Ley 1712 de 2014 Arts. 2, 5, 6, 19, 20 y 21; y Ley 1755 de 2015, Arts. 24 y ss.) para la protección de los derechos inherentes.
- El inventario de activos de información pública relativa a la información que se genera obtiene, adquiere, transforma o controla.
- El enlace de preguntas frecuentes y respuestas sobre su gestión, servicios y trámites.
- Mecanismos de acceso a la información por parte de la población vulnerable y discapacitada.
- Medios web para el seguimiento a las PQRSD por parte del peticionario, quejoso o reclamante (Ley 1712 de 2014, Art. 7), habilitado para consultar y brindar información sobre el estado de la petición.

**4.2 Registro de Información**

En el segundo semestre del 2024 según listado anexo al informe, se registraron 80 PQRSD de las cuales el 100% fueron registradas por la página web mediante el aplicativo adquirido por la entidad.

**Cuadro No. 1  
Medios de Recepción y Modalidad de la Petición**

Clase	Correo Electrónico	Web	Presencial	Totales
Peticiones	0	80	0	80
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0
<b>Totales</b>	<b>0</b>	<b>80</b>	<b>0</b>	<b>80</b>

Fuente: Elaboración propia

La información anterior denota que persiste la falta de claridad sobre la recepción de las PQRSD establecidos en el artículo 4° de la resolución 10-35-040 de 2018, es decir, la plataforma diseñada para tal fin a la fecha de este seguimiento no fue ajustada para registrar las PQRSD recibidas por canales diferentes a las de la página web. Así mismo se evidencia que las peticiones no se clasifican de acuerdo con la modalidad definida en el artículo 4° de la resolución 10-35-040 de 2018, es decir, no se conoce cuáles de las peticiones son: solicitudes de información, solicitud de copias, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, todas se toman como derecho de petición en general, excepto las que





**INFORME DE SEGUIMIENTO  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS II SEMESTRE 2024**

Fecha: Marzo 2024

Versión: 002

Página 3 de 8

directamente sean catalogadas por el ciudadano y/o usuario como Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias en el aplicativo diseñado para su registro. Ver imagen:

FORMULARIO PARA LA RECEPCIÓN DE PQRSD

La información sobre los canales de atención y los tiempos de respuesta a los requerimientos efectuados a través de una PQRSD podrá consultarse a través de la Resolución de Gerencia No. 10-35-040 de octubre 10 de 2019. Los costos asociados a la petición y a la reproducción de la información solicitada, se encuentran establecidos en **COSTOS DE REPRODUCCIÓN** o en el Artículo Trigésimo Primero - costos de reproducción de la información.

The image shows a screenshot of a web form for receiving PQRSD (Petitions, Complaints, Claims, Suggestions and Denunciations). A red circle highlights the 'Tipo de Solicitud' dropdown menu, which contains the following options: Consulta, Denuncia, Queja, Reclamo, Solicitud de Información, and Sugerencia. Other fields visible include 'Tipo de Solicitante', 'Documento de Identificación', 'Solos números', 'Apellidos', 'Apellidos', 'Teléfono', 'Número telefónico', 'Dirección', 'Dirección', and 'Departamento'.

Fuente: <https://impretics.gov.co/contratos/pqr/>

No clasificar las peticiones correctamente, impide aplicar el artículo 10° de la mencionada resolución que determina los términos para resolver cada una de las modalidades de petición.

**Cuadro No. 2**  
**Peticiones Radicadas por Mes**

Mes	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
<b>Peticiones</b>	13	17	20	16	11	3	<b>80</b>
<b>%</b>	<b>16%</b>	<b>21%</b>	<b>25%</b>	<b>20%</b>	<b>14%</b>	<b>4%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

Observamos en el cuadro anterior que el mes dónde más se hicieron peticiones fue el mes de septiembre con un 25%, siguiendo en importancia agosto y octubre con un 21% y 20% respectivamente.



**INFORME DE SEGUIMIENTO  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS II SEMESTRE 2024**

Fecha: Marzo 2024

Versión: 002

Página 4 de 8

**Cuadro No. 3  
Quejas Radicadas por Mes**

Mes	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
<b>Quejas</b>	0	0	0	0	0	0	0
<b>%</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia

No se registran Quejas en el periodo revisado.

**Cuadro No. 4  
Reclamos Radicadas por Mes**

Mes	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
<b>Reclamos</b>	0	0	0	0	0	0	0
<b>%</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia

No se registran Reclamos en el periodo revisado.

**Cuadro No. 5  
Sugerencias Radicadas por Mes**

Mes	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
<b>Sugerencias</b>	0	0	0	0	0	0	0
<b>%</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia

No se registran Sugerencias en el periodo revisado.

**Cuadro No. 6  
Denuncias Radicadas por Mes**

Mes	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
<b>Denuncias</b>	0	0	0	0	0	0	0
<b>%</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia





**INFORME DE SEGUIMIENTO  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS II SEMESTRE 2024**

Fecha: Marzo 2024

Versión: 002

Página 5 de 8

No se registran Denuncias en el periodo revisado.

**4.2.1 Trazabilidad**

Se observó comparativamente la tendencia de uso de las PQRSD con respecto al semestre anterior:

**Cuadro No. 3  
Comparación semestral PQRSD**

Clase	2024 – I	2024 – II	Variación	%
Peticiones	90	80	-11.11	-11,11%
Quejas	0	0	0	0%
Reclamos	0	0	0	0%
Sugerencias	0	0	0	0%
Denuncias	0	0	0	0%
<b>Totales</b>	<b>90</b>	<b>80</b>	<b>-11.11</b>	<b>-11,11%</b>

Fuente: Elaboración propia

Con relación al semestre anterior se encontró que la tendencia de las peticiones disminuyo un 11,11%, dando como resultado general que las PQRSD disminuyeron un 11,11%

**4.2.2 Peticiones por dependencia:**

Según la información suministrada por los responsables de elaborar el Informe de PQRSD del II semestre de 2024, fueron 5 las dependencias a quienes se les dio traslado, tal como se evidencia en el siguiente cuadro:

**Cuadro No.4  
PQRSD por Dependencia**

Dependencia	Nº	%
Gerencia General	1	1,25%
Subgerencia Administrativa y Financiera	27	33,75%
Subgerencia Comercial y Producción	20	25,00%
Gestión Jurídica	20	25,00%
Servicio al Ciudadano	12	15,00%
<b>Totales</b>	<b>80</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia



**INFORME DE SEGUIMIENTO  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS II SEMESTRE 2024**

Fecha: Marzo 2024

Versión: 002

Página 6 de 8

El mayor registro de PQRSD se concentra en Gestión Administrativa y Financiera con 27 peticiones, que representan el 33,75% del total del semestre, sigue en importancia la Subgerencia Comercial y Producción y Gestión Jurídica con 20 PQRSD que representa un 25% cada dependencia.

**4.3 Respuestas a las Peticiones por dependencia**

El seguimiento al cierre se realizó teniendo en cuenta el listado entregado en el Informe de las PQRSD del II semestre de 2024 y el resultado es el siguiente:

**Cuadro No. 4  
Respuestas a las Peticiones por Dependencias**

DEPENDENCIA	Total	PETICIONES					
	PQRSD	Contestada a tiempo		Contestada Extemporánea		En trámite o sin evidencia de cierre	
	recibidas	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Gerencia General	1	0	0%	0	0%	1	100%
Subgerencia Administrativa y Financiera	27	11	41%	2	7%	14	52%
Subgerencia Comercial y Producción	20	3	15%	1	5%	16	67%
Gestión Jurídica	20	16	80%	0	0%	4	8%
Servicio al Ciudadano	12	9	75%	0	0%	3	6%
<b>Totales</b>	<b>80</b>	<b>39</b>	<b>49%</b>	<b>3</b>	<b>4%</b>	<b>38</b>	<b>48%</b>

Fuente: Elaboración propia

Según el anterior cuadro, podemos decir lo siguiente:

1. De un total de 80 peticiones radicadas, la entidad contestó dentro de los términos establecidos 39, equivalentes a un 49%; de forma extemporánea 3, equivalentes al 4% y se encuentran en trámite o sin evidencia de cierre 38 PQRSD, equivalentes al 48%
2. La **Gerencia General** recibió 1 Petición; la cual se encuentra en trámite o sin evidencia de cierre equivalente al 100%
3. La **Subgerencia Administrativa y Financiera** de las 27 Peticiones recibidas; fueron contestadas dentro de los términos establecidos 11 equivalentes al 41%; de forma extemporánea 2, equivalentes al 7% y se encuentra en trámite o sin evidencia de cierre 14, equivalentes al 52%





**INFORME DE SEGUIMIENTO  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS II SEMESTRE 2024**

Fecha: Marzo 2024

Versión: 002

Página 7 de 8

4. La **Subgerencia Comercial y Producción** recibió 20 Peticiones de las cuales 3 fueron contestadas dentro de los términos establecidos lo cual corresponde a un 15%; de forma extemporánea 1, equivalente al 5% y se encuentra en trámite o sin evidencia de cierre 16 equivalentes al 67%
5. Las Peticiones trasladadas a **Gestión Jurídica** fueron 20 de las cuales 16 se contestaron dentro de los términos establecidos, esto corresponde a un 80%; y 4 no cuentan con evidencia de repuesta o cierre de esta dentro de los términos establecidos esto corresponde a un 8%.
6. **Servicio al Ciudadano** registra 12 Peticiones radicadas, de las cuales 9 fueron contestadas dentro de los términos establecidos equivalente al 75%; y de tres (3) no se evidencia respuesta o cierre equivalente al 6%.

**5. Gestión del Riesgo:**

5.1 Componente analizado en el Mapa de Riesgos del Administrativo 2024.

Riesgo: << Posibilidad de no contestar oportunamente las PQRSD recibidas por parte de Servicio al Cliente >>

Se observó que los controles definidos para mitigar el riesgo identificado aun presentan deficiencia, el sistema adquirido para radicar y hacer seguimiento continuo de asignaciones y cierres de PQRSD, aunque está funcionando, no permite identificar las PQRSD próximas a vencer y no se están radicando las respuestas correctamente o en su defecto no están siendo objeto de seguimiento por los responsables asignados.

Se observó que los responsables de las peticiones recibidas en la entidad no pueden hacer seguimiento y monitoreo a las respuestas de estas, adicionalmente no se observan ajustes al software para el cubrimiento de todos los canales de recepción habilitados para la radicación de PQRSD, hecho este que permite que el riesgo se materialice.

**6. Observaciones:**

- La normativa interna sobre PQRSD no regula lo relativo al tratamiento de anónimos, el índice de información clasificada o reservada, la lista de preguntas frecuentes y el inventario de Activos de información pública.
- La PQRSD recibidas en la entidad mantienen una tendencia a disminuir con relación al semestre anterior.
- Inexistencia de la aplicación del procedimiento para el seguimiento y análisis de las PQRSD.





**INFORME DE SEGUIMIENTO  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS II SEMESTRE 2024**

Fecha: Marzo 2024

Versión: 002

Página 8 de 8

- Incumplimiento del inciso 2 del artículo trigésimo séptimo, que a la letra dice: <<De los anteriores trámites se deberá remitir el original a la gerencia general y copia a la oficina de Control Interno, para su seguimiento y control.>>

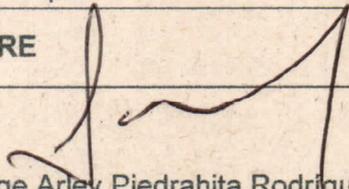
**7. CONCLUSIONES:**

- Establecer mecanismos de difusión para el uso del punto anticorrupción y lo relativo a la Resolución 10-35-040 de 2018 que regula el trámite interno de los derechos de petición que formulan ante InnovaTech E.I.C.E.
- Informar a la instancia de control interno sobre la morosidad o falta de respuesta de los derechos de petición, con garantía constitucional y legal.
- Fortalecer la aplicación de PQRSD de la página web de la entidad, para que las áreas de la entidad gestionen directamente las PQRSD que le son asignadas.
- Socializar y hacer seguimiento en las diferentes áreas de la Entidad, los procedimientos para el trámite de las PQRSD recibidas por la entidad.
- Clasificar las peticiones recibidas en la entidad teniendo en cuenta el artículo 4° de la Resolución 10-35-040 de 2018, sobre las modalidades de las peticiones.
- Habilitar un método de seguimiento, consulta y respuesta de las PQRSD en la página web de la entidad por parte de la ciudadanía o peticionario.

**RESPONSABLES:**

Elaborado por

**NOMBRE**



**CIUDAD Y FECHA  
INFORME**

Dr. Jorge Arley Piedrahita Rodriguez  
Jefe de Control Interno

Cali, enero 28 de 2025

