

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

**I Semestre
2025**



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 2025, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta.

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 primer semestre del 2025 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. tiene 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.
	Notificaciones judiciales notificacionesjudiciales@innovatech.gov.co		
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 18 Peticiones; en lo pertinente a Denuncias no se recibieron en el periodo informado.

Concepto	Total recibidas	Porcentaje
Peticiones	18	100%
Quejas	0	0%
Reclamos	0	0%
Sugerencias	0	0%
Denuncia	0	0%
Total	18	100%



Atención a PQRSD recibidas

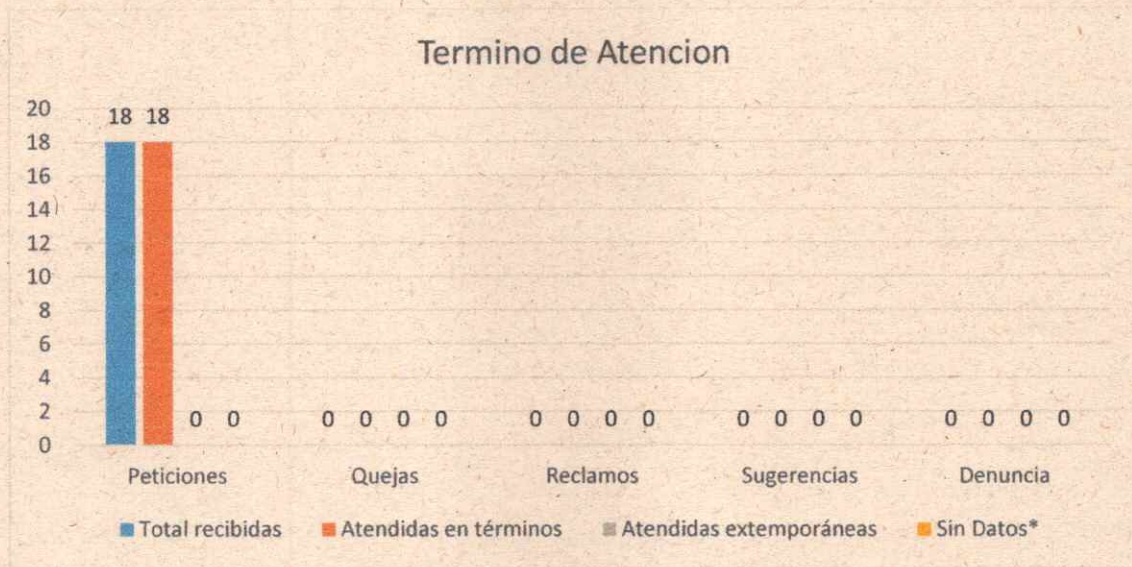
Los tiempos de respuesta estarán sujetas, según lo dispuesto en la Resolución de Gerencia No. 10-35-040 del 10 de octubre de 2018 por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y atención de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en InnovaTech según el caso:

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 3,53 días. Sin embargo, es importante destacar que este dato se calcula únicamente en las 18 PQRSD recibidas y con el respectivo cierre.

Tipo	Total recibidas	Atendidas en términos	Atendidas extemporáneas	Sin Datos*	Promedio de días hábiles en responder
Peticiones	18	18	0	0	3,53
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 junio de 2025, se radicaron 18 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	5	0	0	0	0	5
Febrero	3	0	0	0	0	3
Marzo	2	0	0	0	0	2
Abril	6	0	0	0	0	6
Mayo	2	0	0	0	0	2
Junio	0	0	0	0	0	0
Total	18	0	0	0	0	18





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 PQRSD 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.

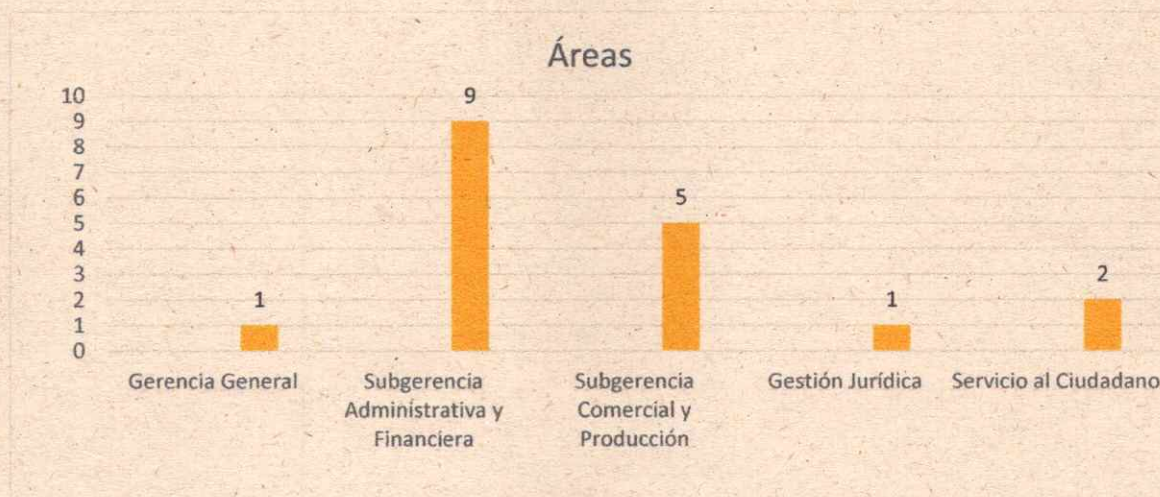
Atención de PQRSD en primer nivel

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 2025, se recibieron 18 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	1
Subgerencia Administrativa y Financiera	9
Subgerencia Comercial y Producción	5
Gestión Jurídica	1
Servicio al Ciudadano	2
Total	18



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 INNOVATECH E.I.C.E, se obtuvieron los siguientes datos sobre la oportunidad de atención sobre las 18 PQRSD del semestre evaluado:

Oportunidad	
Oportuno	18
Inoportuno	0
No medido	0
Total	18



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 respuestas dadas.

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

Dado en Santiago de Cali D.E. a los tres (3) días del mes de julio del 2025.

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

Seguimiento Primer Semestre - PORSD 2025

No. PORSD	Fecha Recepción	Nombre Remitente	Identificación	Email	Asunto	Responsable	Estado	Plazo días	Fecha Estimada de Cierre	Fecha de Cierre	Cumplimiento	Oportunidad
399	9/1/2025	Departamento Administrativo Jurídica	0	nyudicial@valleduca.gov.co	Fwd: 2DO REQUERIMIENTO ACCIÓN PREVENTIVA E:2024-585417-P-2024-38243398	Subgerencia Administrativa	Cerrada	15	24/1/2025	20/1/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
400	9/1/2025	Ingrid Marciale Figueroa T.	0	administrativ@jaisseguros.com	DMP TECHNOLOGY SAS NIT: 900345438 - CARTERA PDTE DE PAGO / POL CP 10003735. RCE 100007535 CONTRATO URGENTE SOLICITUD CASO 388456	Subgerencia Administrativa	Cerrada	15	24/1/2025	16/1/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
401	9/1/2025	DAYANA BELTYRAL NAVARRETE	0	cobranzas3@interia.com.co	INNOVATECH E.I.C.E vs EL PAIS EN REORGANIZACIÓN	Subgerencia Administrativa	Cerrada	15	24/1/2025	14/1/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
402	16/1/2025	LAURA ANJES GRISALERS S.	0	langris1974@gmail.com	Información	Subgerencia Comercial y Pr	Cerrada	15	31/1/2025	20/1/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
403	17/1/2025	Rafael Rodríguez	16287119	rodriiguezrafael@gmail.com	Certificación ejecución contratos prestación servicios	Subgerencia Administrativa	Cerrada	15	1/2/2025	27/1/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
404	3/2/2025	Jorhy Fernando Acosta Villota	1144140430	jonhycoastacpujado@gmail.com	Derecho de petición con fundamento en el artículo 23 de la Constitución y Ley 1715 de 2015	Gestión Jurídica	Cerrada	15	18/2/2025	16/2/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
405	21/2/2025	Vibiana Becoya Herrera	0	avillar@col-govandoficial.edu.co	SOLICITUD RUT INNOVATECH	Servicio al Ciudadano	Cerrada	15	8/3/2025	24/2/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
406	24/2/2025	JOSE LUIS GONZALEZ	0	admin.proyecto.psicofico@corcoluniva	Solicitud de cotizar impresión de material pedagógico	Subgerencia Comercial y Pr	Cerrada	15	11/3/2025	27/2/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
407	20/3/2025	JORGE ALXIT & MI INVERSIONES SAS	0	licilacionesci@valle@gmail.com	Solicitud de información registro de proveedores	Servicio al Ciudadano	Cerrada	15	4/4/2025	20/3/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
408	21/3/2025	GOBERNACION DEL CHOCO SECRETARIA DEL CHOCO	0	asac@sedchoco.gov.co	CERTIFICACION CONTRACTUAL - INNOVATECH E.I.C.E.	Subgerencia Comercial y Pr	Cerrada	15	5/4/2025	26/3/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
409	3/4/2025	ANA KARIWA MINA CLAVUJO	0	asegure@valleduca.gov.co	URGENTE - Solicitud de información para contestar petición de la Representante a la Cámara de Bogotá	Subgerencia Administrativa	Cerrada	15	18/4/2025	8/4/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
410	11/4/2025	MIRIAM RIOS	830.078.090-1	recepcion@energylwells.com	Solicitud de Cotización Retención 2024/ Innovatech E.I.C.E	Subgerencia Administrativa	Cerrada	15	26/4/2025	25/4/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
411	21/4/2025	Mari Antjelica Ortega Ortiz	1112951470	maritaga_uedmon@htap.edu.co	Solicitud de entrevista para proyecto de investigación sobre Adopción de Herramientas Digitales en I	Gerencia General	Cerrada	15	6/5/2025	24/4/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
412	22/4/2025	INVESTIGACION ASESORIA MERCADEO S.A.S	8900909099	manuela_res@reps@invamer.com.co	SOLICITUD DE CERTIFICADOS DE RETENCION EN LA FUENTE AÑO 2024	Subgerencia Administrativa	Cerrada	15	7/5/2025	24/4/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
413	22/4/2025	INVESTIGACION ASESORIA MERCADEO S.A.S	8900909099	manuela_res@reps@invamer.com.co	SOLICITUD DE CERTIFICADOS DE RETENCION EN LA FUENTE AÑO 2024	Subgerencia Administrativa	Cerrada	15	7/5/2025	24/4/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
414	24/4/2025	MANUELA RESTREPO SANCHEZ	0	jtorre@dsrne.gov.co	REQUERIMIENTO PREJUDICIAL INFORMACION ESTADISTICA DANE ABRIL 2025	Subgerencia Comercial y Pr	Cerrada	15	9/5/2025	24/4/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
415	22/5/2025	FUNDACION VALLE DEL LILI	0	notificacioner@vl.org.co	SOLICITUD INFORMACION CONSIGNACION PUBLICACION EN LA GACETA	Subgerencia Administrativa	Cerrada	15	6/6/2025	22/5/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
416		NO APLICA PORSD DE PRUEBA					Cerrada					
417		NO APLICA PORSD DE PRUEBA					Cerrada					
418		NO APLICA PORSD DE PRUEBA					Cerrada					
419		NO APLICA PORSD DE PRUEBA					Cerrada					
420		NO APLICA PORSD DE PRUEBA					Cerrada					
421		NO APLICA PORSD DE PRUEBA					Cerrada					
422		NO APLICA PORSD DE PRUEBA					Cerrada					
423		NO APLICA PORSD DE PRUEBA					Cerrada					
424	30/5/2025	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE BELLAS ARTES	8900259989	litirino@tblasartes.edu.co	Cotizaciones libros	Subgerencia Comercial y Pr	Cerrada	15	14/6/2025	5/6/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno