

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

**II 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 julio y el 31 de diciembre 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 segundo 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/pg-rs/	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 segundo semestre se radicaron 43 Peticiones; en lo pertinente a Denuncias no se recibieron en el periodo informado.

Concepto	Total recibidas	Porcentaje
Peticiones	43	100%
Quejas	0	0%
Reclamos	0	0%
Sugerencias	0	0%
Denuncia	0	0%
Total	43	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

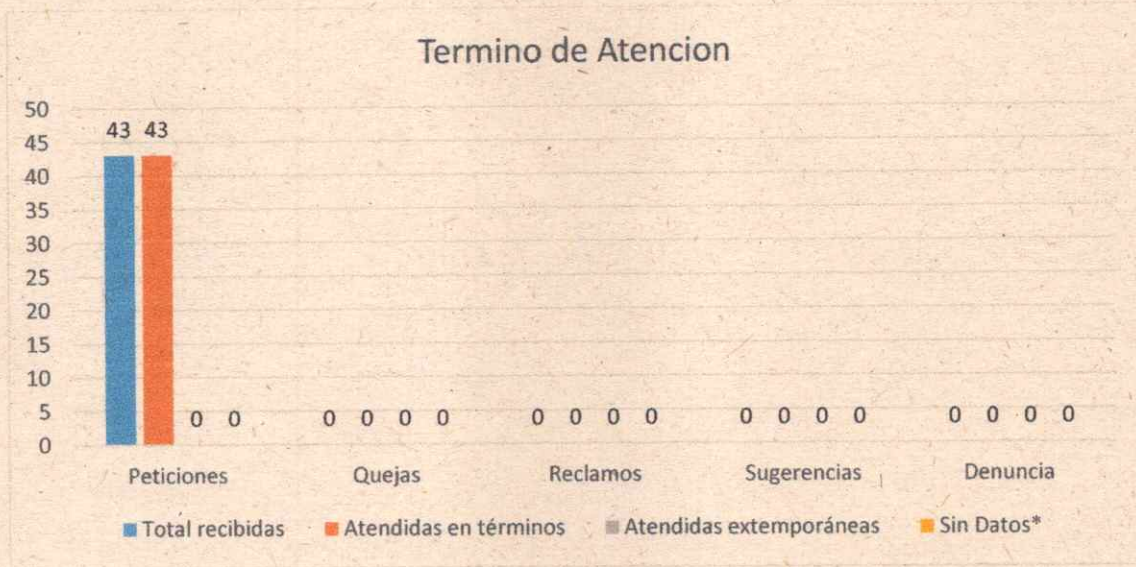
trámite de las peticiones y atención de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en InnovaTech según el caso:

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 4,9 días.

Tipo	Total recibidas	Atendidas en términos	Atendidas extemporáneas	Sin Datos*	Promedio de días hábiles en responder
Peticiones	43	43	0	0	4,9
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.

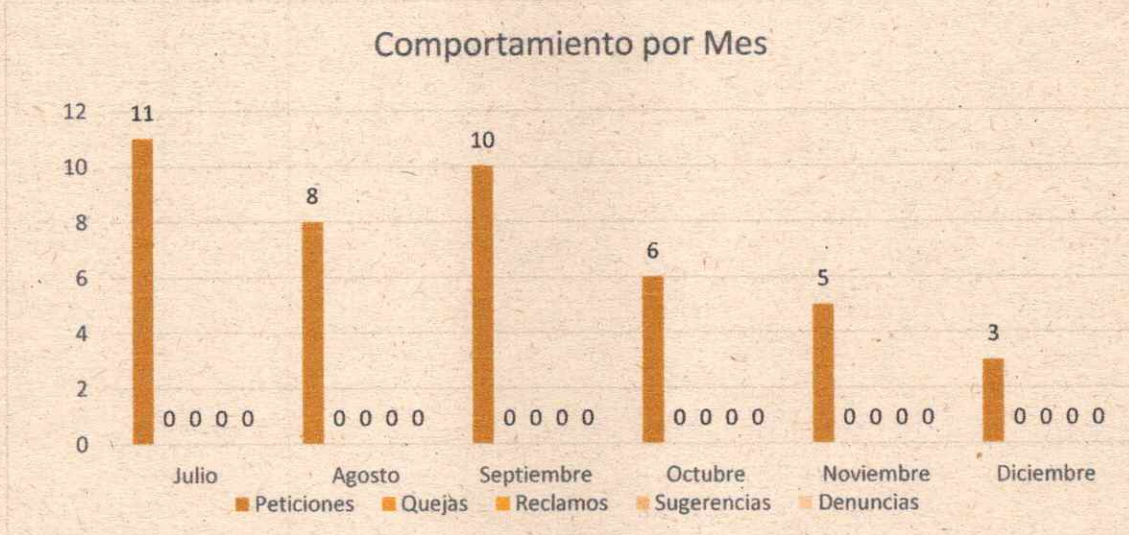


PQRSD recibidas durante el semestre

Entre julio y diciembre de 2025, se radicaron 43 requerimientos en la entidad, los cuales se clasifican según el mes y el tipo a continuación:

Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Total mes
Julio	11	0	0	0	0	11
Agosto	8	0	0	0	0	8
Septiembre	10	0	0	0	0	10
Octubre	6	0	0	0	0	6
Noviembre	5	0	0	0	0	5
Diciembre	3	0	0	0	0	3
Total	43	0	0	0	0	43

Comportamiento por Mes



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.



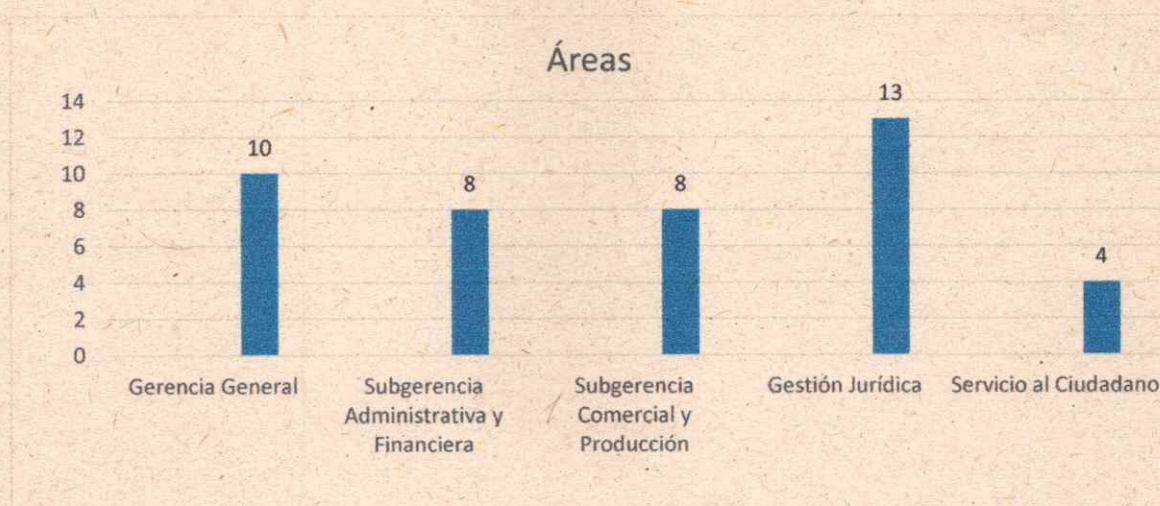
Atención de PQRSD en primer nivel

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 segundo semestre del 2025, se recibieron 43 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	10
Subgerencia Administrativa y Financiera	8
Subgerencia Comercial y Producción	8
Gestión Jurídica	13
Servicio al Ciudadano	4
Total	43



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 43 PQRSD del semestre evaluado:

Oportunidad	
Oportuno	43
Inoportuno	0
No medido	0
Total	43




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 quince (15) días del mes de diciembre del 2026.

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

Semanario Segundo Semestre - PQRSO 2025

No. PQRSO	Fecha Recepción	Nombre Remitente	Identificación	Email	Asunto	Responsable	Estado	Plazo días	Fecha Estimada de Cierre	Fecha de Cierre	Cumplimiento	Oportunidad
425	9/7/2025	SEGUROS GENERALES SURAM ENCAJAS SAS	8999304079	ofrenda.all@cedulady.com	EXEQUENTE: 9250014997.8 - SEGURO DE CUPLA MIENTO No. 4294871. DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL 06/ Remisión por competencia Gaceta Del orden Luis Alberto Gómez INDOVATECH	Gerencia General	Cerrada	15	24/7/2025	11/7/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
426	14/7/2025	HECTOR FABIO VIDAL JAQUILLO		0/fabioy@ulibrosale.gov.co	RAO-2025E0122396 ALCANCE	Gerencia General	Cerrada	15	29/7/2025	11/7/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
427	18/7/2025	CONTRALORIA GENERAL DE LA NACION		0/emilia@distimbra.com.co	RAO-2025E0144858	Subgerencia Administrativa y Financiera	Cerrada	15	29/2/2025	1/8/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
428	18/7/2025	DISLUMBRA		0/emilia@distimbra.com.co	RAO-2025E0144858	Subgerencia Comercial y Producción	Cerrada	15	29/2/2025	25/7/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
429	18/7/2025	CONTRALORIA GENERAL DE LA NACION		0/auditoria_rgsal@contraloria.gov.co	RAO-2025E0144858	Subgerencia Comercial y Producción	Cerrada	15	29/2/2025	29/7/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
430	18/7/2025	PROCURADURIA 168 JUDICIAL II PARA ASUNTOS ADMINISTRATIVOS		0/procurador_168@procuraduria.gov.co	Cita con comparendo Audiencia de Conciliación CORPORACION RED DE GESTION PARA EL DESARROLLO VA INNOV	Gerencia General	Cerrada	15	29/2/2025	19/7/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
431	24/7/2025	JORGE EDUARDO ANGULO LOPEZ		0/angelquid@ulibrosale.gov.co	Delivery Status Notification (Failure)	Subgerencia Comercial y Producción	Cerrada	15	8/9/2025	31/7/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
432	24/7/2025	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA FARRUZ VIOLET		0/auditoria_rgsal@contraloria.gov.co	RAO-2025E0149131	Subgerencia Comercial y Producción	Cerrada	15	8/9/2025	29/7/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
433	24/7/2025	Jenny Fernando Acosta Villoba	1144144340	0/auditoria_rgsal@contraloria.gov.co	Derecho de petición formulado con fundamento en el artículo 23 Constitucional, en concordancia con el	Gerencia General	Cerrada	15	8/9/2025	31/7/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
434	29/7/2025	ANDRES FELIPE MORENO	14139015	andres.moreno@emabogadosespecializados.com	SO LICITUD DE INFORMACION - DERECHO DE PETICION	Gerencia General	Cerrada	15	13/9/2025	31/7/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
435	31/7/2025	ANDRES FELIPE MORENO / JUNION TEMPORAL WINDETEC	14139015	andres.moreno@emabogadosepecializados.com	SO LICITUD DE INFORMACION - DERECHO DE PETICION	Gerencia General	Cerrada	15	15/9/2025	5/8/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
436	5/8/2025	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA		0/auditoria_rgsal@contraloria.gov.co	RAO-2025E0157010	Servicio al Ciudadano	Cerrada	15	20/8/2025	27/8/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
437	12/8/2025	EL PAIS A EN REORGANIZACION/JORGE ENRIQUE SERRANO C	890301752	0/jorges@elpais.com	Entró solicitud de comparendo-hadmistrativo y actualización-RADICADO: US-E-2025-399940- IJC-E-2025-40	Gerencia General	Cerrada	15	27/8/2025	19/8/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
438	12/8/2025	EL PAIS A EN REORGANIZACION/JORGE ENRIQUE SERRANO C	890301752	0/jorges@elpais.com	UBS-AMACION US-E-2025-398940- IJC-E-2025-40E-4885- Inmota 2025-196- EL PAIS SA EN RE-ORGANIZACION VS E-2025-369940 NOTIFICA ALTO N. 280 NOTIFICA ASUNTO NO CONCLUIBLE	Gerencia General	Cerrada	15	27/8/2025	20/8/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
439	12/8/2025	HECTOR ALFREDO / PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	8903017521	0/haimede@procuraduria.gov.co	SPAM** RENOVACION HOSTING INNOVATECH	Subgerencia Administrativa y Financiera	Cerrada	15	29/8/2025	27/8/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
440	14/8/2025	BAAM CONSULTORES / JEFFERSON GARCIA		0/baamconsultores@gmail.com	DERECHO DE PETICION Respuesta para presentación de cuenta de cobro a Imbrard SAS	Subgerencia Comercial y Producción	Cerrada	15	3/9/2025	29/8/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
441	19/8/2025	ICESEMARIA DEL PILAR CORREBOR GARCIA		0/pilic2002@gmail.com	solicitud certificada	Subgerencia Administrativa y Financiera	Cerrada	15	11/9/2025	10/9/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
442	27/8/2025	HECTOR FABIO PAREDES GONZALEZ		0/contabilista@imud23@gmail.com	URGENTE NOTIFICACION AUTO ADMITE ACCION DE TUTELA RAO 010-202-200338	Gerencia Jurídica	Cerrada	15	12/9/2025	29/8/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
443	28/8/2025	UNION TEMPORAL WINDETEC		0/industrial@winde.com	Soi ciudad de copia de Gaceta Departamental 7	Servicio al Ciudadano	Cerrada	15	17/9/2025	3/9/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
444	29/8/2025	RENALDO ARTEAGA PELAEZ		0/rey.artega@gmail.com	Publicación Ordenanza 698 de 2025	Gerencia Jurídica	Cerrada	15	18/9/2025	8/9/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
445	3/9/2025	Contraloría General de la Nación / Alfredo YOUTICET SAS		0/bec.comun@cauca@contraloria.gov.co	2025E018090 Solicitud Informador 1 proceso PRC: 8/523-2024-47091	Subgerencia Administrativa y Financiera	Cerrada	15	18/9/2025	5/9/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
446	3/9/2025	YOUTICET SAS	901619885	0/bec.comun@cauca@contraloria.gov.co	SO LICITUD DE CERTIFICADOS DE RETENEA 2 C/ALTRIMESTRE 2025 - YOU TICKET SAS	Subgerencia Administrativa y Financiera	Cerrada	15	18/9/2025	5/9/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
447	3/9/2025	MARIA DEL PILAR CORREBOR GARCIA		0/pedeccontabilista@viconsultores.com	Ind. conrad@unil.edu.co, maria.comand@unibimbo.edu	Subgerencia Comercial y Producción	Cerrada	15	18/9/2025	9/9/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
448	5/9/2025	NICOLAS PEHRAZA		0/indicacionesexternas@sinergyworlds.com	Soi ciudad Acta de liquidación PROCESAL RAO 2025	Gerencia Jurídica	Cerrada	15	20/9/2025	10/9/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
449	5/9/2025	CORPORACION RED DE GESTION PARA EL DESARROLLO		0/marc.nuor@gmail.com	NOTIFICACION ACTUACION PROCESAL RAO 2025	Gerencia Jurídica	Cerrada	15	20/9/2025	5/9/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
450	8/9/2025	ARTEAGA ARTEAGA PELAEZ		0/rey.artega@gmail.com	Re. Solicitud de copia de Gaceta Del ordenamiento 7 Publicación Ordenanza 698 de 2025	Servicio al Ciudadano	Cerrada	15	23/9/2025	10/9/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno
451	8/9/2025	ASOCIACION DE AUTORIDADES INDIGENAS ATTCOYA		0/baerunacion@sigep.com	90C-22819-ASOCIACION DE AUTORIDADES INDIGENAS ATTCOYA/E294-01-ASOCIACION DE AUTORIDADES INDIGENAS A	Servicio al Ciudadano	Cerrada	15	23/9/2025	10/9/2025	Dentro del Tiempo	Oportuno

