



Instituto Financiero para el Desarrollo del Valle del Cauca

Informe de PQRyS

Acumulado a Junio de 2026

GOBERNACIÓN
Departamento del
Valle del Cauca



PQRyS – Primer semestre de 2026

Durante el primer semestre de 2026 se registraron 15 PQRyS, con una mayor concentración durante el primer trimestre.

15

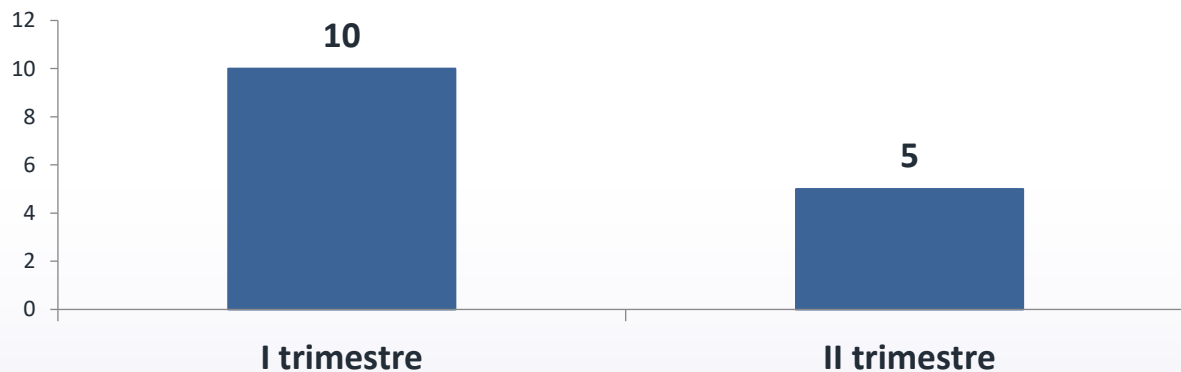
PQRyS registradas
Primer semestre de 2026

10

Primer trimestre
Enero – marzo

5

Segundo trimestre
Abril – junio



↓ 50 %

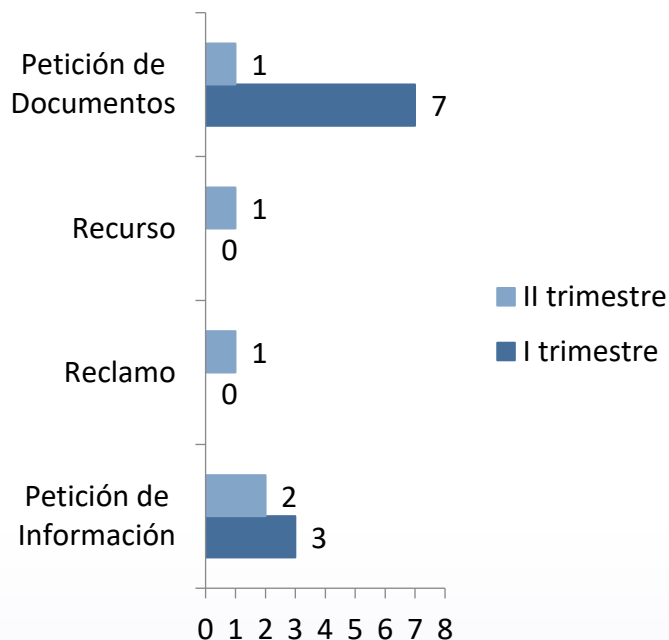
Reducción en el número de PQRyS registradas en el segundo trimestre frente al primero.

El primer trimestre concentró el 66,7 % de las PQRyS registradas durante el semestre, mientras que el segundo trimestre representó el 33,3 %.

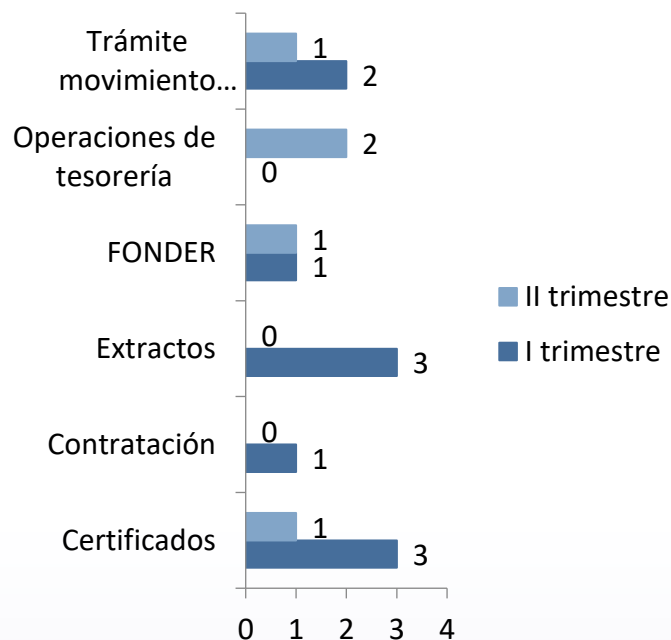
Caracterización de las PQRyS

Comparativo por tipología, línea de servicio y proceso destino (1ER SEMESTRE DE 2026)

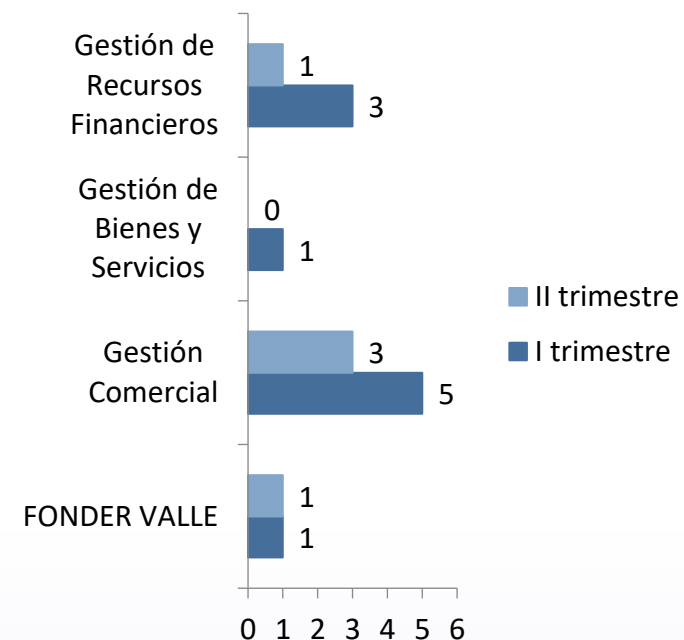
TIPOLOGÍA



LÍNEA DE SERVICIO



PROCESO DESTINO



Las peticiones de documentos fueron la tipología predominante; la mayor concentración por proceso se registró en Gestión Comercial (8 de 15 casos).

Gestión y oportunidad en la atención de las PQRyS

Resultados del 1er semestre de 2026, estado y oportunidad de respuesta

15

PQRyS registradas
Primer semestre

14

Cerradas
Registros atendidos y cerrados

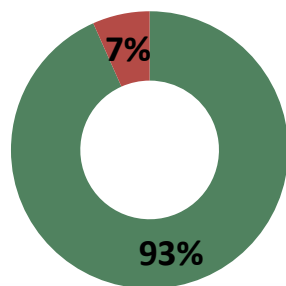
1

En gestión
Requiere información adicional

93,3 %

dentro del término registrado
14 de 15 PQRyS

Oportunidad de respuesta



■ Dentro del término ■ Fuera del término

Comparativo de oportunidad

I trimestre 9 dentro 1 fuera

II trimestre 5 dentro 0 fuera

5,73

días hábiles promedio

I trimestre: 5,9 días

II trimestre: 5,4 días

Caso atendido después de la fecha límite registrada: solicitud de certificados del año gravable 2025 de INNOVATECH EICE, requerida para procesos contables y fiscales.

Conclusiones y oportunidades de mejora

Principales resultados identificados en el 1er Semestre de 2026

Conclusiones

1

Reducción en el volumen

El segundo trimestre registró 5 PQRYs frente a 10 en el primer trimestre, con una disminución del 50 %.

2

Concentración de la demanda

Las peticiones de documentos fueron la tipología predominante y Gestión Comercial concentró la mayor cantidad de registros.

3

Oportunidad de la atención

El 93,3 % de las PQRYs fue atendido dentro del término registrado; se identificó un caso atendido después de la fecha límite.

Oportunidades de Mejora

1

Seguimiento a los términos

Mantener el seguimiento a las fechas límite registradas para prevenir respuestas posteriores al término.

2

Calidad del registro

Fortalecer la actualización de la información de estado, fechas y trazabilidad de cada PQRYs.

3

Análisis de recurrencia

Aprovechar la clasificación por línea de servicio y proceso destino para identificar asuntos recurrentes y orientar acciones de mejora.

Resultado general: el comportamiento del semestre evidencia un menor volumen de PQRYs en el segundo trimestre y una gestión mayoritariamente oportuna.