

T.R.D. 120.16.01

ASUNTO: Informe de Seguimiento al tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias formuladas por los Ciudadanos ante InfiValle durante el periodo comprendido entre el 1 de Julio y el 31 de Diciembre de 2023.

FECHA: 30 de Enero de 2024.

Marco Normativo:

- Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) art. 76.
- Ley 1755 de 2015 (Derecho Fundamental de Petición) art. 1.

Para la realización del presente informe considera esta Oficina necesario tener en cuenta las siguientes definiciones:

Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Solicitud de acceso a la información pública: Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 “es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

Parágrafo: En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Conforme con el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:

Clase	Término
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Informes a congresistas	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción

En InfiValle a través del proceso de Gestión Documental y por medio de la ventanilla Única se realiza la recepción, radicación y registro de documentos, además, el Instituto cuenta con un enlace de fácil acceso en su página web www.infi valle.gov.co para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias acorde con el programa Gobierno en Línea de la Presidencia de la Republica.

El proceso de Información y Comunicación de la entidad es quien se encarga de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias, reclamos que los ciudadanos formulen a través de la página web institucional.

La Oficina Asesora Jurídica de la entidad, es la encargada de resolver y tramitar los Derechos de Petición que los ciudadanos formulen ante InfiValle.

A continuación se detallan las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias que los ciudadanos formularon a InfiValle y el tratamiento dado a las mismas:

Derechos de Petición y Peticiones

SEGUIMIENTO PETICIONES Y DERECHOS DE PETICION SEMESTRE 2 DE 2023					
TIPO RECIBIDO	FECHA SOLICITUD	NOMBRE SOLICITANTE	FECHA RESPUESTA	EVIDENCIA	No DIAS RESPUESTA
Correo electronico	14 DE JULIO DEL 2023	OSCAR CLEMENTE CASTILLO QUIÑONES	17 DE JULIO 2023	Mediante oficio No. 2023-07-17-070 del 17 de Julio del 2023	1
Correo electronico	14 DE JULIO DEL 2023	OSCAR CLEMENTE CASTILLO QUIÑONES	17 DE JULIO 2023	Mediante oficio No. 2023-07-17-071 del 17 de Julio del 2023	1
Correo electronico	14 DE JULIO DEL 2023	OSCAR CLEMENTE CASTILLO QUIÑONES	17 DE JULIO 2023	Mediante oficio No. 2023-07-17-072 del 17 de Julio del 2023	1
Correo electronico	14 DE JULIO DEL 2023	OSCAR CLEMENTE CASTILLO QUIÑONE	17 DE JULIO 2023	Mediante oficio No. 2023-07-17-073 del 17 de Julio del 2023	1
Correo electronico	17 DE JULIO DEL 2023	JUZGADO PRIMERO LABORAL DEL CIRCUITO DE BUGA	17 DE JULIO 2023	Mediante Oficio No. 2023-07-17-074 del 17 de Julio del 2023	1
Correo electronico	14 DE JULIO DEL 2023	Derecho de petición fondo mixto	14 DE JULIO 2023	Se respondió al peticionario mediante oficio del 14 de Julio del 2023	1
Correo electronico	28 DE JULIO DEL 2023	Respuesta a Derecho de petición subsanado el 11 de Julio de 2023	24 DE JULIO DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-07-24-075 del 24 de Julio del 2023, Respuesta a Derecho de petición subsanado el 11 de Julio de 2023	1
Correo electronico	25 DE JULIO DEL 2023	OSCAR CLEMENTE CASTILLO QUIÑONES	25 DE JULIO DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-07-25-076 del 25 de julio del 2023.	1
Correo electronico	25 DE JULIO DEL 2023	JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO DE BUENAVENTURA	26 DE JULIO DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-07-26-077 del 26 de Julio del 2023	1
Físico	26 DE JULIO DEL 2023	HOLMER JOSÉ REYES SOTELO	26 DE JULIO DEL 2023	Mediante comunicación interna del 26 de Julio del 2023	1
Correo electronico	25 DE JULIO DEL 2023	OSCAR CLEMENTE CASTILLO QUIÑONES	26 DE JULIO DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-07-26-078 del 26 de julio del 2023	1
Correo electronico	26 DE JULIO DEL 2023	OSCAR CLEMENTE CASTILLO QUIÑONES	26 DE JULIO DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-07-27-079 del 27 de Julio del 2023	1
Físico	28 DE JULIO DEL 2023	EDGAR ALFONSO DIAZ MAYORGA- Profesional Operaciones Tesorería	28 DE JULIO DEL 2023	Comunicación interna del 28 de Julio del 2023	1
Físico	01 DE AGOSTO DEL 2023	HOLMER JOSÉ REYES SOTELO	01 DE AGOSTO DEL 2023	Comunicación interna del 01 de agosto del 2023	1
Físico	01 DE AGOSTO DEL 2023	HOLMER JOSÉ REYES SOTELO	01 DE AGOSTO DEL 2023	Comunicación interna del 01 de agosto del 2023	1
Físico	01 DE AGOSTO DEL 2023	HOLMER JOSÉ REYES SOTELO - Subgerente Administrativo (E)	01 DE AGOSTO DEL 2023	Comunicación interna del 01 de agosto del 2023	1
Correo electronico	31 DE JULIO DEL 2023	OSCAR CLEMENTE CASTILLO QUIÑONES	31 DE JULIO DEL 2023	Mediante ficio No. 2023-07-31-080 del 31 de Julio del 2023	1
Correo electronico	01 DE AGOSTO DEL 2023	OSCAR CLEMENTE CASTILLO QUIÑONES	01 DE AGOSTO DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-08-01-081 del 01 de agosto de 2023	1
Correo electronico	03 DE AGOSTO DEL 2023	OSCAR CLEMENTE CASTILLO QUIÑONES	03 DE AGOSTO DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-08-03-082 del 03 de agosto del 2023	1
Correo electronico	04 DE AGOSTO DEL 2023	SINDY PAOLA CARMAGO MARTINEZ - Gerente de Transcribe SA	04 DE AGOSTO DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-08-04-083 del 04 de Agosto del 2023 se envío oficio notificando a la gerente de Transcribe sobre el primer aviso de cobro de la obligación contratos de crédito No. 2019-1362 del 04 de diciembre del 2019- Compra de cartera	1
Correo electronico	08 DE AGOSTO DEL 2023	Veedor Ciudadano	08 DE AGOSTO DE 2023	Mediante oficio No. 2023-08-08-84 del 08 de Agosto del 2023 se dio respuesta al señor/a " Veedor Ciudadano"	1
Correo electronico	24 DE JULIO DEL 2023	ANDRÉS FELIPE RAMÍREZ RESTREPO - Alcalde de Jamundí	08 DE AGOSTO DE 2023	Mediante oficio No. 2023-08-08-085 del 08 de Agosto del 2023 se dio respuesta al Alcalde de Jamundí	10
Correo electronico	11 DE AGOSTO DEL 2023	JUEZ PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO DE BUENAVENTURA-VALLE	11 DE AGOSTO DEL 2023	Mediante Oficio No. 2023-08-11-086 del 11 de agosto del 2023	1
Correo electronico	11 DE AGOSTO DEL 2023	JUZGADO SEXTO CIVIL DEL CIRCUITO DE CALI	11 DE AGOSTO DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-08-11-087 del 11 de agosto del 2023	1
Físico	14 DE AGOSTO DEL 2023	HOLMER JOSÉ REYES SOTELO	14 DE AGOSTO DEL 2023	Mediante comunicación interna del 14 de agosto del 2023	1
Correo electronico	16 DE AGOSTO DEL 2023	NESTOR JOSÉ MONTERROSA LÓPEZ -Jefe Oficina Asesora Jurídica -TRANSCARIBE S.A	16 DE AGOSTO DEL 2023	Oficio remitido de Transcribe a INFIVALLE el 16 de agosto del 2023 por medio de correo electronico	1
Correo electronico	15 DE AGOSTO DEL 2023	OSCAR CLEMENTE CASTILLO QUIÑONES - Subgerente de Gestión de Cobranzas	17 DE AGOSTO DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-08-17-088 del 17 de agosto el 2023	2
Correo electronico	15 DE AGOSTO DEL 2023	OSCAR CLEMENTE CASTILLO QUIÑONES- Subgerente de Gestión de Cobranzas	17 DE AGOSTO DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-08-17-089 del 17 de agosto del 2023	2
Correo electronico	10 DE AGOSTO DEL 2023	RICARDO ANDRÉS HERNÁNDEZ GÓMEZ - Subdirector de Cobros Coactivos y Fiscalización -Departamento Administrativo de Hacienda	17 DE AGOSTO DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-08-17-090 del 17 de agosto del 2023	7
FÍSICO	25 DE AGOSTO DEL 2023	SHIRLEY GALEANO CASTRO -Subgerente Administrativo	25 DE AGOSTO DEL 2023	Mediante comunicación interna del 25 de agosto	1
Físico	28 DE AGOSTO DEL 2023	HOLMER JOSÉ REYES SOTELO	28 DE AGOSTO DEL 2023	Mediante comunicación interna del 28 de agosto del 2023	1
Correo electronico	30 DE AGOSTO DEL 2023	ANA MILENA GOMEZ FRANCO-Subdirectora Técnica Centro Regional de Control Fisca-	30 DE AGOSTO DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-08-30-091 del 30 de agosto del 2023	1
Correo electronico	22 DE AGOSTO DEL 2023	OSCAR CLEMENTE CASTILLO QUIÑONES	01 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-09-01-092 del 01 de septiembre del 2023	8
Correo electronico	28 DE AGOSTO DEL 2023	RICARDO ANDRÉS HERNÁNDEZ GÓMEZ - Subdirector de Cobros Coactivos y Fiscalización -Departamento Administrativo de Hacienda	01 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-09-01-093 del 01 de septiembre del 2023	4
Correo electronico	28 DE AGOSTO DEL 2023	OSCAR CLEMENTE CASTILLO QUIÑONES- Subgerente de Gestión de Cobranzas	01 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-09-01-094 del 01 de septiembre del 2023	4
Correo electronico	28 DE AGOSTO DEL 2023	OSCAR CLEMENTE CASTILLO QUIÑONES- Subgerente de Gestión de Cobranzas	01 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-09-01-095 del 01 de septiembre del 2023	4

Correo electronico	28 DE AGOSTO DEL 2023	OSCAR CLEMENTE CASTILLO QUIÑONES-Subgerente de Gestión de Cobranzas	01 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-01-09-096 del 01 de septiembre del 2023	4
Correo electronico	28 DE AGOSTO DEL 2023	OSCAR CLEMENTE CASTILLO QUIÑONES-Subgerente de Gestión de Cobranzas	01 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-01-09-097 del 01 de septiembre del 2023	4
Correo electronico	28 DE AGOSTO DEL 2023	OSCAR CLEMENTE CASTILLO QUIÑONES-Subgerente de Gestión de Cobranzas	01 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-01-09-098 del 01 de septiembre del 2023	4
Correo electronico	28 DE AGOSTO DEL 2023	OSCAR CLEMENTE CASTILLO QUIÑONES-Subgerente de Gestión de Cobranzas	01 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-01-09-099 del 01 de septiembre del 2023	4
Correo electronico	28 DE AGOSTO DEL 2023	OSCAR CLEMENTE CASTILLO QUIÑONES-Subgerente de Gestión de Cobranzas	01 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-01-09-100 del 01 de septiembre del 2023	4
Correo electronico	28 DE AGOSTO DEL 2023	OSCAR CLEMENTE CASTILLO QUIÑONES-Subgerente de Gestión de Cobranzas	01 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-01-09-101 del 01 de septiembre del 2023	4
Correo electronico	28 DE AGOSTO DEL 2023	OSCAR CLEMENTE CASTILLO QUIÑONES-Subgerente de Gestión de Cobranzas	01 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-01-09-102 del 01 de septiembre del 2023	4
Correo electronico	28 DE AGOSTO DEL 2023	OSCAR CLEMENTE CASTILLO QUIÑONES-Subgerente de Gestión de Cobranzas	01 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-01-09-103 del 01 de septiembre del 2023	4
Correo electronico	28 DE AGOSTO DEL 2023	OSCAR CLEMENTE CASTILLO QUIÑONES-Subgerente de Gestión de Cobranzas	01 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-01-09-104 del 01 de septiembre del 2023	4
Correo electronico	30 DE AGOSTO DEL 2023	RICARDO ANDRÉS HERNÁNDEZ GÓMEZ - Subdirector de Cobros Coactivos y Fiscalización -Departamento Administrativo de Hacienda	01 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-09-01-105 del 01 de septiembre del 2023	4
Correo electronico	04 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	ARMANDO MOLANO GONZALEZ- Representante legal DICEL	04 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-09-04-106 del 04 de septiembre del 2023	1
Físico	05 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	XIMENA MADRIÑAN VARELA	05 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-09-05-107 del 05 de septiembre del 2023	1
Correo electronico	11 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	RICARDO ANDRÉS HERNÁNDEZ GÓMEZ - Subdirector de Cobros Coactivos y Fiscalización -Departamento Administrativo de Hacienda	11 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-09-05-107 del 11 de septiembre del 2023	1
Correo electronico	11 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	OSCAR CLEMENTE CASTILLO QUIÑONES-Subgerente de Gestión de Cobranzas	11 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-09-11-108 del 11 de septiembre del 2023	1
Correo electronico	11 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	OSCAR CLEMENTE CASTILLO QUIÑONES-Subgerente de Gestión de Cobranzas	11 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-09-109 del 11 de septiembre del 2023	1
Correo electronico	11 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	OSCAR CLEMENTE CASTILLO QUIÑONES-Subgerente de Gestión de Cobranzas	11 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-09-11-110 del 11 de septiembre del 2023	1
Correo electronico	11 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	OSCAR CLEMENTE CASTILLO QUIÑONES-Subgerente de Gestión de Cobranzas	11 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-09-11-111 del 11 de septiembre del 2023	1
Físico	05 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	CLARA INES ALBORNOZ DIAZ- Profesional Especializado de Comercial	11 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-09-11-112 del 11 de septiembre del 2023	1
Físico	20 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	SHIRLEY GALEANO CASTRO -Subgerente Administrativo	20 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	Comunicación interna del 20 de septiembre del 2023	1
Físico	19 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	AURA MYRIAM PACHICHANA MARTINEZ-JEFE OFICINA ASESORA JURIDICA	19 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	Resolución No. 213 del 19 de septiembre del 2023	1
Físico	25 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	AURA MYRIAM PACHICHANA MARTINEZ-JEFE OFICINA ASESORA JURIDICA	25 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	Comunicación interna 25 de septiembre del 2023	1
Correo electronico	18 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	RICARDO ANDRÉS HERNÁNDEZ GÓMEZ - Subdirector de Cobros Coactivos y Fiscalización -Departamento Administrativo de Hacienda	26 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	Oficio No. 2023-09-26-113 del 26 de septiembre del 2023	1
Correo electronico	22 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	RICARDO ANDRÉS HERNÁNDEZ GÓMEZ - Subdirector de Cobros Coactivos y Fiscalización -Departamento Administrativo de Hacienda	22 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	Oficio No. 2023-10-01-114 del 01 de Octubre del 2023	12
Correo electronico	22 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	RICARDO ANDRÉS HERNÁNDEZ GÓMEZ - Subdirector de Cobros Coactivos y Fiscalización -Departamento Administrativo de Hacienda	22 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	Oficio No. 2023-10-01-115 01 de Octubre del 2023	12
Correo electronico	26 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	OSCAR CLEMENTE CASTILLO QUIÑONES-Subgerente de Gestión de Cobranzas	26 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	Oficio No. 2023-09-26-116 del 26 de septiembre del 2023	3
Correo electronico	27 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	RICARDO ANDRÉS HERNÁNDEZ GÓMEZ - Subdirector de Cobros Coactivos y Fiscalización -Departamento Administrativo de Hacienda	27 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	Oficio No. 2023-10-01-118 del 01 de octubre del 2023	3
Correo electronico	28 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	OSCAR CLEMENTE CASTILLO QUIÑONES-Subgerente de Gestión de Cobranzas	01 DE OCTUBRE DEL 2023	Oficio No. 2023-10-01-119 del 01 de octubre del 2023	3
Correo electronico	29 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	JUZGADO PRIMERO ADMINISTRATIVO MIXTO DEL CIRCUITO DE BUENAVENTURA VALLE DEL CAUCA	03 DE OCTUBRE DEL 2023	Oficio No. 2023-09-03-120 del 03 de octubre del 2023	3
Físico	03 DE OCTUBRE DEL 2023	LILIANA MARTINEZ CORREA- Técnico Administrativo área contable	03 DE OCTUBRE DEL 2023	Comunicación interna del 03 de Octubre del 2023	3
Correo electronico	04 DE OCTUBRE DEL 2023	RICARDO ANDRÉS HERNÁNDEZ GÓMEZ - Subdirector de Cobros Coactivos y Fiscalización -Departamento Administrativo de Hacienda	04 DE OCTUBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-10-09-121 del 04 de Octubre del 2023	1

Correo electronico	04 DE OCTUBRE DEL 2023	RICARDO ANDRÉS HERNÁNDEZ GÓMEZ - Subdirector de Cobros Coactivos y Fiscalización -Departamento Administrativo de Hacienda	04 DE OCTUBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-10-09-121 del 04 de Octubre del 2023	1
Correo electronico	04 DE OCTUBRE DEL 2023	RICARDO ANDRÉS HERNÁNDEZ GÓMEZ - Subdirector de Cobros Coactivos y Fiscalización -Departamento Administrativo de Hacienda	04 DE OCTUBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-10-09-122 del 04 de Octubre del 2023	1
Correo electronico	05 DE OCTUBRE DEL 2023	JUSTINO SINISTERRA- ALCALDE DE PRADERA VALLE DEL CAUCA	05 DE OCTUBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-10-05-123 del 05 de Octubre del 2023	1
Correo electronico	05 DE OCTUBRE DEL 2023	SOFIA LOZADA	05 DE OCTUBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-10-05-123 del 05 de Octubre del 2023	1
Correo electronico	10 DE OCTUBRE DEL 2023	RICARDO ANDRÉS HERNÁNDEZ GÓMEZ - Subdirector de Cobros Coactivos y Fiscalización -Departamento Administrativo de Hacienda	05 DE OCTUBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-10-10-125 del 10 de octubre del 2023	1
Correo electronico	11 DE OCTUBRE DEL 2023	JUZGADO SEPTIMO DE PEQUEÑAS Y COMPETENCIA MULTIPLE DE CALI	12 DE OCTUBRE DEL 2023	Mediante oficio No. . 2023-10-10-126 del 11 de Octubre del 2023	1
Correo electronico	11 DE OCTUBRE DEL 2023	JUZGADO SEPTIMO DE PEQUEÑAS Y COMPETENCIA MULTIPLE DE CALI	11 DE OCTUBRE DEL 2023	Mediante oficio No. . 2023-10-10-127 del 11 de Octubre del 2023	1
Correo electronico	11 DE OCTUBRE DEL 2023	JUZGADO SEPTIMO DE PEQUEÑAS Y COMPETENCIA MULTIPLE DE CALI	11 DE OCTUBRE DEL 2023	Mediante oficio No. . 2023-10-10-128 del 11 de Octubre del 2023	1
Físico	19 DE OCTUBRE DEL 2023	JUZGADO SÉPTIMO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE CALI	19 DE OCTUBRE DEL 2023	Mediante Oficio No. 2023-10-19-129 del 19 de Octubre del 2023	1
Correo electronico	13 DE OCTUBRE DEL 2023	JUZGADO DOCE CIVIL DEL CIRCUITO DE CALI	20 DE OCTUBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-10-20-130 del 20 de Octubre del 2023	1
Correo electronico	20 DE OCTUBRE DEL 2023	RICARDO ANDRÉS HERNÁNDEZ GÓMEZ - Subdirector de Cobros Coactivos y Fiscalización -Departamento Administrativo de Hacienda	20 DE OCTUBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-10-20-131 del 20 de octubre del 2023	1
Correo electronico	20 DE OCTUBRE DEL 2023	PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCIÓN DEL VALLE DEL CAUCA	20 DE OCTUBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-10-20-132 del 20 de Octubre del 2023	1
Físico	20 DE OCTUBRE DEL 2023	HOLMER JOSE REYES SOTELO	20 DE OCTUBRE DEL 2023	Mediante comunicación Interna del 20 de Octubre del 2023	1
Físico	20 DE OCTUBRE DEL 2023	WILLIAM ENRIQUE GUERRERO MERCADO-EDUM	20 DE OCTUBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-10-20-133 del 20 de Octubre del 2023	1
Físico	25 DE OCTUBRE DEL 2023	LYDA CAICEDO MARTINEZ- Directora Ejecutiva	25 DE OCTUBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-10-25-135 del 25 de octubre del 2023	1
Físico	26 DE OCTUBRE DEL 2023	ANDRES FELIPE RAMIREZ RESTREPO- ALCALDE DE JAMUNDÍ	26 DE OCTUBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-10-26-136 del 26 de octubre del 2023	1
Correo electronica	26 DE OCTUBRE DEL 2023	HOLMER JOSE REYES SOTELO	26 DE OCTUBRE DEL 2023	Mediante comunicación interna 26 de octubre del 2023	1
Correo electronico	30 DE OCTUBRE DEL 2023	HOLMER JOSE REYES SOTELO	30 DE OCTUBRE DEL 2023	Mediante comunicación interna 30 de octubre del 2023	1
Correo electronico	03 DE NOVIEMBRE DEL 2023	SHIRLEY GALEANO CASTRO -Subgerente Administrativo	03 DE NOVIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-11-02-137 del 03 de noviembre del 2023	1
Correo electronico	03 DE NOVIEMBRE DEL 2023	RICARDO ANDRÉS HERNÁNDEZ GÓMEZ - Subdirector de Cobros Coactivos y Fiscalización -Departamento Administrativo de Hacienda	03 DE NOVIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-11-03-138 del 03 de Noviembre del 2023	1
Correo electronico	03 DE NOVIEMBRE DEL 2023	RICARDO ANDRÉS HERNÁNDEZ GÓMEZ - Subdirector de Cobros Coactivos y Fiscalización -Departamento Administrativo de Hacienda	03 DE NOVIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-11-03-139 del 03 de Noviembre del 2023	1
Correo electronico	03 DE NOVIEMBRE DEL 2023	RICARDO ANDRÉS HERNÁNDEZ GÓMEZ - Subdirector de Cobros Coactivos y Fiscalización -Departamento Administrativo de Hacienda	03 DE NOVIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-11-03-140 del 03 de noviembre del 2023	1
Correo electronico	03 DE NOVIEMBRE DEL 2023	RICARDO ANDRÉS HERNÁNDEZ GÓMEZ - Subdirector de Cobros Coactivos y Fiscalización -Departamento Administrativo de Hacienda	03 DE NOVIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-11-03-141 del 03 de noviembre del 2023	1
Correo electronico	07 DE NOVIEMBRE DEL 2023	Peticionario -ANTONIO ZAMBRANO	07 DE NOVIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-11-07-142 del 07 de noviembre del 2023	1
Correo electronico	07 DE NOVIEMBRE DEL 2023	OSCAR CLEMENTE CASTILLO QUIÑONES- Subgerente de Gestión de Cobranzas	07 DE NOVIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-11-07-143 del 07 de noviembre del 2023	1
Correo electronico	15 DE NOVIEMBRE DEL 2023	JORGE IGNACIO AVILA V- PRESIDENTE JAC Barrio Horizonte	15 DE NOVIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-11-15-146 del 15 de noviembre del 2023	1
Correo electronico	15 DE NOVIEMBRE DEL 2023	RICARDO ANDRÉS HERNÁNDEZ GÓMEZ - Subdirector de Cobros Coactivos y Fiscalización -Departamento Administrativo de Hacienda	15 DE NOVIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-11-15-147 del 15 de noviembre del 2023	1
Correo electronico	15 DE NOVIEMBRE DEL 2023	RICARDO ANDRÉS HERNÁNDEZ GÓMEZ - Subdirector de Cobros Coactivos y Fiscalización -Departamento Administrativo de Hacienda	15 DE NOVIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-11-15-148 del 15 de noviembre del 2023	1
Correo electronico	15 DE NOVIEMBRE DEL 2023	OSCAR CLEMENTE CASTILLO QUIÑONES- Subgerente de Gestión de Cobranzas	15 DE NOVIEMBRE DEL 2023	Mediante Oficio No. 2023-11-15-149 del 15 de noviembre del 2023	1

Correo electronico	15 DE NOVIEMBRE DEL 2023	RICARDO ANDRÉS HERNÁNDEZ GÓMEZ - Subdirector de Cobros Coactivos y Fiscalización -Departamento Administrativo de Hacienda	15 DE NOVIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-11-15-150 del 15 de noviembre del 2023	1
Correo electronico	15 DE NOVIEMBRE DEL 2023	RICARDO ANDRÉS HERNÁNDEZ GÓMEZ - Subdirector de Cobros Coactivos y Fiscalización -Departamento Administrativo de Hacienda	15 DE NOVIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-11-15-151 de 15 de noviembre del 2023	1
Correo electronico	15 DE NOVIEMBRE DEL 2023	MARIO GERARDO REDONDO POVEDA- Alcalde Municipio de Cartago	15 DE NOVIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-11-15-152 del 15 de noviembre del 2023	1
Correo electronico	16 DE NOVIEMBRE DEL 2023	MAURICIO CAJIAO HUERGO	16 DE NOVIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-11-16-153 del 16 de noviembre del 2023	1
Correo electronico	16 DE NOVIEMBRE DEL 2023	CONSTANZA SAFFON BOTERO	16 DE NOVIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-11-16-154 del 16 de noviembre del 2023	1
Correo electronico	22 DE NOVIEMBRE DEL 2023	HOLMER JOSE REYES SOTELO-Subgerente Financiero	22 DE NOVIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio comunicación interna del 22 de noviembre del 2023	1
Correo electronico	15 DE NOVIEMBRE DEL 2023	RICARDO ANDRÉS HERNÁNDEZ GÓMEZ - Subdirector de Cobros Coactivos y Fiscalización -Departamento Administrativo de Hacienda	20 DE NOVIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-11-20-155 del 20 de noviembre del 2023	1
Fisico	20 DE NOVIEMBRE DEL 2023	CARLOS ERNESTO RESTREPO LOPEZ- Conductor Mécánico InfiValle	20 DE NOVIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-11-20-156 del 20 de noviembre del 2023	1
Correo electronico	25 DE NOVIEMBRE DEL 2023	RICARDO ANDRÉS HERNÁNDEZ GÓMEZ - Subdirector de Cobros Coactivos y Fiscalización -Departamento Administrativo de Hacienda	25 DE NOVIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-11-27-157 del 25 de noviembre del 2023	1
Correo electronico	27 DE NOVIEMBRE DEL 2023	RICARDO ANDRÉS HERNÁNDEZ GÓMEZ - Subdirector de Cobros Coactivos y Fiscalización -Departamento Administrativo de Hacienda	27 DE NOVIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-11-27-158 del 27 de noviembre del 2023	1
Correo electronico	27 DE NOVIEMBRE DEL 2023	RICARDO ANDRÉS HERNÁNDEZ GÓMEZ - Subdirector de Cobros Coactivos y Fiscalización -Departamento Administrativo de Hacienda	27 DE NOVIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-11-27-159 del 27 de noviembre del 2023	1
Correo electronico	27 DE NOVIEMBRE DEL 2023	RICARDO ANDRÉS HERNÁNDEZ GÓMEZ - Subdirector de Cobros Coactivos y Fiscalización -Departamento Administrativo de Hacienda	27 DE NOVIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-11-27-160 del 27 de noviembre del 2023	1
Correo electronico	27 DE NOVIEMBRE DEL 2023	RICARDO ANDRÉS HERNÁNDEZ GÓMEZ - Subdirector de Cobros Coactivos y Fiscalización -Departamento Administrativo de Hacienda	27 DE NOVIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-11-27-161 del 27 de noviembre del 2023	1
Correo electronico	27 DE NOVIEMBRE DEL 2023	RICARDO ANDRÉS HERNÁNDEZ GÓMEZ - Subdirector de Cobros Coactivos y Fiscalización -Departamento Administrativo de Hacienda	27 DE NOVIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-11-27-162 del 27 de noviembre del 2023	1
Correo electronico	27 DE NOVIEMBRE DEL 2023	RICARDO ANDRÉS HERNÁNDEZ GÓMEZ - Subdirector de Cobros Coactivos y Fiscalización -Departamento Administrativo de Hacienda	27 DE NOVIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-11-27-163 del 27 de noviembre del 2023	1
Correo electronico	27 DE NOVIEMBRE DEL 2023	RICARDO ANDRÉS HERNÁNDEZ GÓMEZ - Subdirector de Cobros Coactivos y Fiscalización -Departamento Administrativo de Hacienda	27 DE NOVIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-11-27-164 del 27 de noviembre del 2023	1
Correo electronico	27 DE NOVIEMBRE DEL 2023	OSCAR CLEMENTE CASTILLO QUIÑONES-	27 DE NOVIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-11-27-165 del 27 de noviembre del 2023	1
Correo electronico	28 DE NOVIEMBRE DEL 2023	JUZGADO ADMINISTRATIVO MIXTO DEL CTO DE BUENAVENTURA	28 DE NOVIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-11-28-166 del 28 de noviembre del 2023	1
Correo electronico	28 DE NOVIEMBRE DEL 2023	JUZGADO TERCERO ADMINISTRATIVO ORAL DEL CIRCUITO DE BUENAVENTURA	28 DE NOVIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-11-28-167 del 28 de noviembre del 2023	1
Fisico	04 DE DICIEMBRE DEL 2023	HOLMER JOSE REYES SOTELO-Subgerente Financiero- CARLOS GARCIA- Tesorero	04 DE DICIEMBRE DEL 2023	Comunicación interna del 04 de diciembre de 2023	1
Fisico	04 DE DICIEMBRE DEL 2023	FERNANDO CESPEDES MARINEZ- Gerente IMPRETICS	05 DE DICIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-12-05-168 del 05 de diciembre del 2023	1
Fisico	05 DE DICIEMBRE DEL 2023	HOLMER JOSE REYES SOTELO- Subgerente Financiero	05 DE DICIEMBRE DEL 2023	Comunicación interna del 05 de diciembre del 2023	1
Fisico	05 DE DICIEMBRE DEL 2023	AURA MYRIAM PACHICHAN MARTINEZ	05 DE DICIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-12-05-168 del 05 de diciembre del 2023	1
Correo electronico	06 DE DICIEMBRE DEL 2023	RICARDO ANDRÉS HERNÁNDEZ GÓMEZ - Subdirector de Cobros Coactivos y Fiscalización -Departamento Administrativo de Hacienda	06 DE DICIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-12-06-169 del 06 de diciembre del 2023	1
Correo electronico	06 DE DICIEMBRE DEL 2023	RICARDO ANDRÉS HERNÁNDEZ GÓMEZ - Subdirector de Cobros Coactivos y Fiscalización -Departamento Administrativo de Hacienda	06 DE DICIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-12-06-170 del 06 de diciembre del 2023	1
Correo electronico	07 DE DICIEMBRE DEL 2023	JUZGADO TERCERO ADMINISTRATIVO ORAL DEL CIRCUITO DE BUENAVENTURA	07 DE DICIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-12-07-171 del 07 de diciembre del 2023	1
Correo electronico	07 DE DICIEMBRE DEL 2023	JUZGADO TERCERO ADMINISTRATIVO ORAL DEL CIRCUITO DE BUENAVENTURA	07 DE DICIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-12-07-172 del 07 de diciembre del 2023	1

Físico	14 DE DICIEMBRE DEL 2023	CARLOS ANDRES MANTILLA SOTO	14 DE DICIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-12-14-173 del 14 de diciembre del 2023	1
Correo electrónico	14 DE DICIEMBRE DEL 2023	JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL DE EJECUCIÓN DE SENTENCIAS	14 DE DICIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-12-14-174 del 14 de diciembre del 2023	1
Correo electrónico	14 DE DICIEMBRE DEL 2023	RICARDO YATE VILLEGAS- SUBDIRECTOR DE GESTIÓN HUMANA- GOBERNACIÓN DEL VALLE	14 DE DICIEMBRE DEL 2023	Mediante oficio No. 2023-12-14-175 del 14 de diciembre del 2023	1
Correo electrónico	12 de diciembre de 2023	MAURICIO CAJIAO HUERGO	29 de nov de 2023	Mediante Oficio No. 2023-12-18-176 de diciembre 18 de 2023-	1
Correo electrónico	13 de diciembre de 2023	OSCAR CLEMENTE CASTILLO QUIÑÓNEZ	13 de diciembre de 2023	Mediante Oficio No. 2023-12-20-177 de diciembre 20 de 2023	9
Correo electrónico	13 de diciembre de 2023	OSCAR CLEMENTE CASTILLO QUIÑÓNEZ	13 de diciembre de 2023	Mediante oficio No. 2023-12-20-178 de diciembre 20 de 2023	9
Correo electrónico	13 de diciembre de 2023	OSCAR CLEMENTE CASTILLO QUIÑÓNEZ	13 de diciembre de 2023	Mediante oficio No. 2023-12-20-179 de diciembre 20 de 2023	9
Correo electrónico	13 de diciembre de 2023	OSCAR CLEMENTE CASTILLO QUIÑÓNEZ	13 de diciembre de 2023	Mediante oficio No. 2023-12-20-180 de diciembre 20 de 2023	9
Correo electrónico	13 de diciembre de 2023	OSCAR CLEMENTE CASTILLO QUIÑÓNEZ	13 de diciembre de 2023	Mediante oficio No. 2023-12-20-181 de diciembre 20 de 2023	9
Correo electrónico	13 de diciembre de 2023	OSCAR CLEMENTE CASTILLO QUIÑÓNEZ	13 de diciembre de 2023	Mediante oficio No. 2023-12-20-182 de diciembre 20 de 2023	9
Correo electrónico	13 de diciembre de 2023	RICARDO ANDRES HERNANDEZ GOMEZ	13 de diciembre de 2023	Mediante Oficio No. 2023-12-183 de diciembre 20 de 2023	9
Correo electrónico	13 de diciembre de 2023	RICARDO ANDRES HERNANDEZ GOMEZ	13 de diciembre de 2023	Mediante Oficio No. 2023-12-184 de diciembre 20 de 2023	9
Correo electrónico	13 de diciembre de 2023	RICARDO ANDRES HERNANDEZ GOMEZ	13 de diciembre de 2023	Mediante Oficio No. 2023-12-20-185 de diciembre 20 de 2023	9
Correo electrónico	13 de diciembre de 2023	RICARDO ANDRES HERNANDEZ GOMEZ	13 de diciembre de 2023	Mediante Oficio No. 2023-12-20-186 de diciembre 20 de 2023	7
Correo electrónico	13 de diciembre de 2023	LUIS CARLOS OTALORA REYES, cuerpo de bomberos voluntarios de Yumbo	13 de diciembre de 2023	Mediante Oficio No. 2023-12-187 de diciembre 20 de 2023	7
correo electrónico	21-dic-23	ANDRES FELIPE RAMIREZ RESTREPO- ALCALDE DE JAMUNDÍ	27 de diciembre de 2023	Mediante Oficio No. 2023-12-27-188 de diciembre 27 de 2023	1
Correo electrónico	20 de diciembre de 2023	RICARDO ANDRES HERNANDEZ GOMEZ	20 de diciembre de 2023	Mediante oficio No. 2023-12-189 de diciembre 27 de 2023	1
Correo electrónico	20 de diciembre de 2023	RICARDO ANDRES HERNANDEZ GOMEZ	20 de diciembre de 2023	Mediante Oficio No. 2023-12-27-190 de diciembre 27 de 2023	9
Correo electrónico	21 de diciembre de 2023	RICARDO ANDRES HERNANDEZ GOMEZ	20 de diciembre de 2023	Mediante Oficio No. 2023-12-27-191 de diciembre 27 de 2023	9
Correo electrónico	21 de diciembre de 2023	RICARDO ANDRES HERNANDEZ GOMEZ	20 de diciembre de 2023	Mediante Oficio No. 2023-12-27-192 de diciembre 27 de 2023	9
Correo electrónico	20 de diciembre de 2023	RICARDO ANDRES HERNANDEZ GOMEZ	20 de diciembre de 2023	Mediante Oficio No. 2023-12-27-193 de diciembre 27 de 2023	7
radicación física	13 de diciembre de 2023	FREDDY GUERRERO, GEOVANA GOMES Y OTROS FUNCIONARIOS DE INFIVALLE	13 de diciembre de 2023	Mediante comunicación interna de 27 de diciembre de 2023	13
Correo electrónico	13 de diciembre de 2023	MARIA DEL CARMEN CETRE CASTILLO	14 de noviembre de 2023	Mediante Oficio No. 2023-12-27-194 de diciembre 27 de 2023,	15
Correo electrónico	13 de diciembre de 2023	NILSON LERMA ABADIA	21 de noviembre de 2023	Mediante oficio No. 2023-12-27-195 de diciembre 27 de 2023	15
NUMERO PROMEDIO DIAS DE RESPUESTA					2,72

Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Durante el segundo semestre de 2023, a través del correo comunicaciones@infivalle.gov.co y del formato de PQRyS de la página web www.infivalle.gov.co se gestionaron Diecisiete (17) requerimientos detallados a continuación:

No.	Tipo de opinión	Fuente de opinión	Descripción de la opinión	Fecha de ocurrencia	Nombre y Apellido	Acción inmediata	Fecha respuesta	Fecha solución	Estado	Respuesta Días hábiles (Calculado)
1	Reclamo	Correo electrónico	Solicitó nos aclaren la variación en los pagos mensuales debitados para abono al crédito actual, teniendo en cuenta que es claro para nosotros que debe haber variación entre la cuota del crédito de un mes a otros por la variación del capital, la tasa de interés es un comportamiento normal. El caso de la consulta está dado porque mes a mes la cantidad de débitos no son la misma cantidad ejemplo: 1. En julio aplicaron abono al número 11688-11715-11716 (3) por un total de \$34.839.816 2. En Mayo aplicaron abono al número 11584-585-591-592-593-594-601-632-633-634-635 636-637 (13) por valor total de \$100.397.113	2 de agosto de 2023	LUZ BIBIANA DIAZ OROZCO	Por ser de su competencia se envía el requerimiento al área de Cartera - Sub Financiera	2 de agosto de 2023	2 de agosto de 2023	Cerrada	1
2	Petición de Información	JivoChat	La señora Rosario Herrera solicita información sobre el Proyecto Distrito Innovación, Por la especificidad de su pregunta le sugerimos formalizarlo a través del	10 de agosto de 2023	MARIA ROSARIO HERRERA	Por ser de su competencia se envía el requerimiento a la Subgerencia de Proyectos	11 de septiembre de 2023	11 de septiembre de 2023	Cerrada	22
3	Petición de Documentos	Formulario Pág. Web	Solicitud Certificación Convenio especial de Cooperación No.CL-51- 2020 Celebrado con la Universidad Santiago de Cali	15 de agosto de 2023	JORGE ELIECER OLAYA GARCERA	Por ser de su competencia se envía el requerimiento a la Subgerencia de Proyectos	11 de septiembre de 2023	11 de septiembre de 2023	Cerrada	19

4	Petición de Información	Correo electrónico	De la Secretaría de hacienda del Municipio de Roldanillo solicitan que el valor de capital adeudado por el municipio se aplique dentro de la vigencia con pagos de agosto a diciembre con la finalidad de cancelar el crédito en este periodo	18 de agosto de 2023	LUZ BIBIANA DIAZ OROZCO	Por ser de su competencia se envía el requerimiento al área de Cartera - Sub Financiera	3 de octubre de 2023	3 de octubre de 2023	Cerrada	32
5	Reclamo	Correo electrónico	Respetuosamente se debería revisar el proceso relacionado con los retiros que se hace a través de archivo plano y oficio, algunas solicitudes de retiro no son tramitadas oportunamente, por que aparecen les llega las solicitudes al Spam, esto aumenta el riesgo de demora de los pagos por diferentes conceptos. Importante como cliente contar con Portal Web.	5 de septiembre de 2023	DIEGO ANDRES ZUÑIGA MONTAÑO	Por ser de su competencia, se envía a los diferentes procesos que participan de manera directa o indirecta en la situación	15 de septiembre de 2023	15 de septiembre de 2023	Cerrada	9
6	Petición de Información	Correo electrónico	Solicito comedidamente me sea suministrada circular u oficio para responder requerimiento de la contraloría, ya que el crédito de tesorería por \$1.500.000.000 del año 2020 #	12 de septiembre de 2023	LAURA MARCERLA BAHOS MURILLO	La solicitud fue recibida por Ventanilla Única, remitiéndose a las áreas de Operaciones de	12 de septiembre de 2023	12 de septiembre de 2023	Cerrada	1
7	Petición de Documentos	Correo electrónico	Solicitamos los certificados de Retención de IVA e ICA (Solo si aplica) del BIM III y IV, relacionamos datos de nuestra compañía: Nit: 830067414-5 Razón social: Kaeser compresores de Colombia SAS Agradecemos se emita el certificado de acuerdo a la	13 de septiembre de 2023	DANEA CORTES TORES	La solicitud fue recibida por Notificaciones Judiciales, remitiéndose a la Subgerencia Financiera	15 de septiembre de 2023	15 de septiembre de 2023	Cerrada	3
8	Petición de Información	Correo electrónico	Solicito amablemente la información de un contacto directo, para poder comunicarme via telefónica para solicitar un convenio o alianza con el instituto de finanzas del Valle del Cauca	18 de septiembre de 2023	MARIA CAMILA HERNANDEZ	Por ser de su competencia se envía el requerimiento a la Subgerencia Comercial	5 de octubre de 2023	5 de octubre de 2023	Cerrada	14
9	Reclamo	Correo electrónico	Comedidamente solicitamos certificación bancaria de la cuenta 100-103-3201, ya hemos hecho la solicitud muchas veces y a la fecha no hemos recibido respuesta.	19 de septiembre de 2023	LUZ MERY CASTRO CRUZ	Por ser de su competencia se envía el requerimiento a la Subgerencia Comercial	21 de septiembre de 2023	21 de septiembre de 2023	Cerrada	3
10	Sugerencia	JivoChat	Estoy interesado en hacerles conocer la Licitación Pública del Fondo Colombia en Paz - Agencia de Renovación del Territorio ART, para la operación de Recursos PDET, de una bolsa de 2 Billones de pesos, disponibles para 16 sub regiones. Tengo experiencia en los Proyectos PDET, en especial los de Infraestructura Vial, si fuera posible el poder explicarles, y un correo para enviarles la convocatoria, es de mencionar que el Valle tiene 3 Municipios PDET, pero se puede extender la operación a los Municipios del Norte del Cauca.	19 de septiembre de 2023	FABIAN COSME VALENCIA	El requerimiento se trata con la gerencia para evaluar la participación de la entidad en la convocatoria	5 de octubre de 2023	5 de octubre de 2023	Cerrada	13
11	Sugerencia	Correo electrónico	tenemos en cuenta el magnifico evento al que asisti ayer en la ciudad de Buga, en el cual nos actualizaron de todos los servicios y beneficios de InfiValle, y que también nos van a ofrecer una capacitación muy interesante sobre el	21 de septiembre de 2023	GUSTAVO CASTRO REBOLLEDO	Por ser de su competencia se envía el requerimiento a la Subgerencia Comercial	21 de septiembre de 2023	21 de septiembre de 2023	Cerrada	1
12	Petición de Documentos	Correo electrónico	De la manera más atenta, me permito solicitar a ustedes todos los comprobantes de egreso realizados por los pagos a la FUNDACIÓN DESARROLLO Y LIDERAZGO - FUNDER con NIT 814006457 dentro de la vigencia 2023, por la prestación de servicios del proyecto denominado: "Generación de alternativas productivas para la población rural altamente amenazada por el conflicto armado y los cultivos ilícitos en el municipio de Polcarga, departamento de Nariño"	2 de octubre de 2023	NR	Poe ser de su competencia se envía el requerimiento a la Subgerencia de Proyectos, Subgerencia Financiera y al área de Operaciones de Tesorería	3 de noviembre de 2023	3 de noviembre de 2023	Cerrada	24
13	Petición de Información	Correo electrónico	La señora Yenny Maritza Dominguez indica que el día 17 de octubre a las 2.36pm se realizo un pago por valor de \$164.367 desde el portal de PSE para servicio de acueducto y alcantarillado SAAB Buenaventura, pero que erradamente se emio una cuenta de InfiValle, por lo cual solicita le indiquen el procedimiento para la devolución del diner	24 de octubre de 2023	YENNY MARITZA DOMINGUEZ	Por ser de su competencia se envía el requerimiento a la Subgerencia Financiera y al área de Operaciones de Tesorería	3 de noviembre de 2023	3 de noviembre de 2023	Cerrada	9

14	Petición de Documentos	Correo electrónico	La alcaldía distrital de Buenaventura solicita el envío de las notas sobre cuenta depósito a la vista del día 30/10/2023 cuenta de ahorros No. 100.-103-3201 denominada PIGNORACIÓN CRÉDITO (fuente de depósito Sobretasa a la Gasolina). Adjunta extracto bancario para su validación.	4 de noviembre de 2023	Luz Mery Castro Cruz	Por ser de su competencia se envía el requerimiento al área de cartera y Operaciones de Tesorería	15 de noviembre de 2023	15 de noviembre de 2023	Cerrada	6
15	Reclamo	Correo electrónico	La Empresa de servicios públicos de Roldandillo manifiesta que manifiesta que para finales del año 2022 y todo el año 2023 vemos con preocupación la tardanza en el envío de los soportes de los pagos y la muy deficiente respuesta a la hora del envío de los mismos, ya que en varias oportunidades han llamado repetidas veces a solicitarlos sin obtener ninguna respuesta.	8 de noviembre de 2023	Monica Quintero Perez	Por ser de su competencia se envía el requerimiento a la Subgerencia de Comercial, Subgerencia Financiera y al área de Operaciones de Tesorería	19 de febrero de 2024	19 de febrero de 2024	Abierta	71
16	Petición de Información	Correo electrónico	La señora Yenny Maritza Dominguez envía la documentación del pago errado realizado el día 17 de octubre a las 2.36pm por valor de \$164.367 desde el portal de PSE para servicio de acueducto y alcantarillado SAAB Buenaventura para continuar con el procedimiento de devolución	9 de noviembre de 2023	YENNY MARITZA DOMINGUEZ	Por ser de su competencia se envía el requerimiento a la Subgerencia Financiera y al área de Operaciones de Tesorería	19 de febrero de 2024	19 de febrero de 2024	Abierta	70
17	Petición de Información	Correo electrónico	Solicita aclaración de notas sobre cuenta depósito a la vista de los días 17 y 20 del mes de noviembre, cuenta de ahorros No. 100-103-3201 denominada PIGNORACIÓN CRÉDITO (fuente de depósito Sobretasa a la Gasolina).	11 de diciembre de 2023	Luz Mery Castro Cruz	Por ser de su competencia se envía el requerimiento a Operaciones de Tesorería	12 de diciembre de 2023	12 de diciembre de 2023	Cerrada	2
NUMERO PROMEDIO DIAS DE RESPUESTA										17,65

El tiempo promedio de respuesta a las PQRS fue de **17.565** días para el Segundo Semestre de la vigencia 2023, tiempo que debe ser mejorado, dado que el tiempo de respuesta debe ser máximo de quince (15) días hábiles para resolver las distintas modalidades de petición como lo establece el artículo 14 de la ley 1755 de 2015.

Quejas

Durante el periodo evaluado NO se presentaron quejas en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos de la entidad en desarrollo de sus funciones.

Reclamos

Durante el periodo evaluado se presentaron cuatro (4) reclamos vía correo electrónico y a través del formulario Daruma referentes a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud, los cuales fueron resueltos.

Sugerencias

Durante el período evaluado se presentaron dos (2) sugerencias con el objeto de mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Atentamente,



CARLOS HORACIO LIBREROS SALAMANCA
Asesor Oficina de Control Interno

Copia.- Archivo Control Interno.
Anexo.- N.A.

Elaboró: Libreros Carlos H.
Proyectó: Libreros Carlos H.
Revisó: Libreros Carlos H.