



Instituto Financiero para el Desarrollo del Valle del Cauca

Informe de Seguimiento a Quejas y Reclamos

Proceso de Información y Comunicación

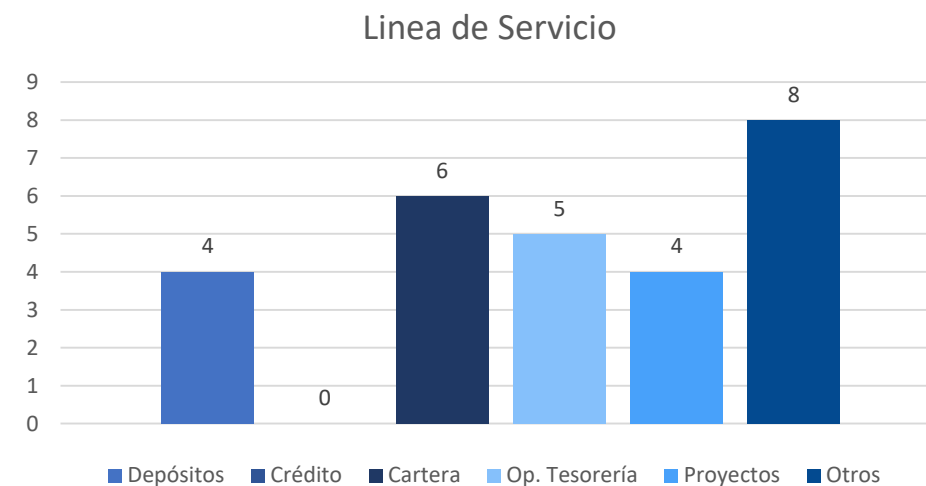
2023



Departamento del Valle del Cauca
Gobernación

Junio 2024

Período	Reclamos	Quejas	Sugerencia	Req. De Información		Total
				Servicios	Otros	
Enero	1	0	0	2	1	4
Febrero	0	0	1	1	0	2
Marzo	0	0	0	1	1	2
Abril	0	0	0	1	0	1
Mayo	1	0	0	0	0	1
Junio	0	0	0	0	0	0
Julio	0	0	0	0	0	0
Agosto	1	0	0	2	1	4
Septiembre	2	0	2	2	1	7
Octubre	0	0	0	2	0	2
Noviembre	1	0	0	1	1	3
Diciembre	0	0	0	1	0	1
Acum. 2023	6	0	3	13	5	27



Reclamos

No.	Fuente de opinión	Descripción	Línea de servicio	Proceso destino	Fecha de Solución	Respuesta (Días hábiles)
1	Correo electrónico	Solicita cancelación de la cuenta, a la fecha no ha tenido respuesta alguna.	Tramite movimiento cuenta depósitos	Gestión Comercial	13 de febrero de 2023	22
2	Correo electrónico	El cliente solicito información y colaboración a su correo electrónico llegan los saldos de cuenta de ahorros pignoración créditos y manejo créditos de la terminal de transporte Cartago e indica que no tiene relación ni conocimiento de esos temas.	Extractos	Gestión Comercial	19 de mayo de 2023	1
3	Correo electrónico	En cliente solicito aclaración sobre la variación en los pagos mensuales debitados para abono al crédito actual, teniendo en cuenta que es claro para ellos 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	Tramite de cartera	Gestión Financiera	2 de agosto de 2023	1
4	Correo electrónico	El cliente indica que 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 aparecer les llega las solicitudes al Spam. Lo cual aumenta el riesgo de demora de los pagos por diferentes conceptos. Importante como cliente contar con Portal Web.	Tramite de desembolso	Gestión Documental	15 de septiembre de 2023	9
5	Correo electrónico	El cliente solicita certificación bancaria de la cuenta 100-103-3201, ya hemos hecho la solicitud muchas veces y a la fecha no hemos recibido respuesta.	Tramite movimiento cuenta depósitos	Gestión Comercial	21 de septiembre de 2023	3
6	Correo electrónico	La Empresa de servicios públicos de Roldanillo manifiesta que para finales del año 2022 y todo el año 2023 ven 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.	Operaciones de tesorería	Gestión Financiera	31 de diciembre de 2023	35