

INFORME

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 Enero y el 30 de Junio de 2026.

FECHA: 29 de Julio de 2026

Marco Normativo:

- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 1166 de 2016 — Reglamenta aspectos operativos del trámite de peticiones verbales y escritas, radicación y respuesta.
- Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA) — Contiene disposiciones generales sobre el derecho de petición (Título II).
- Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública) — Refuerza la obligación de publicar información sobre la gestión de PQRSDF
- Ley 1474 de 2011(Estatuto Anticorrupción) art. 76.

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.infivalle.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.



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 2025.

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 2025				
RADICACION/CORREO	FECHA RADICADO	NOMBRE SOLICITANTE	ASUNTO	TIEMPO (DIAS)
Correo electrónico	23 DE DICIEMBRE DE 2025	FRANKLYN ARTURO GONZALEZ RAMIREZ	Solicitud de información proceso de selección No. 2469 de 2022 - territorial 9.	9
Correo electrónico	29 DE DICIEMBRE DE 2025	FRANKLYN ARTURO GONZALEZ RAMIREZ	Solicitud de información proceso de selección No. 2469 de 2022 - territorial 9.	9
Correo electrónico	29 DE DICIEMBRE DE 2025	CHRISTIAN DAVID BARAJAS GALLO	Solicitud de información y copias de acuerdos colectivos y beneficios otorgados a los trabajadores.	15
Correo electrónico	22 DE ENERO DE 2026	JUZGADO SEGUNDO ADMINISTRATIVO DE BUENAVENTURA D.E	Reiteración de orden de embargo en contra del HOSPITAL LUIS ABLANQUE DE LA PLATA E.S.E	3
Correo electrónico	16 DE DICIEMBRE DE 2025	CHRISTIAN DAVID BARAJAS GALLO	Solicitud de información, documentos y certificaciones - Cargo Profesional Especializado Grado 01 Código 222.	12
Correo electrónico	27 DE ENERO DE 2026	YULIAN FERNANDO DIAZ GIRALDO - SECRETARIO FINANCIERO DE ANSERMANU EVO	Solicitud de información sobre existencia de medidas de embargo de cuentas o productos del municipio en esta entidad.	1
Correo electrónico	15 DE ENERO DE 2026	FRANKLYN ARTURO GONZALEZ RAMIREZ	Solicitud de información proceso de selección No. 2469 de 2022 - territorial 9.	10



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 2025.

Correo electrónico	03 DE FEBRE RO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	1
Correo electrónico	03 DE FEBRE RO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	1
Correo electrónico	03 DE FEBRE RO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	1
Correo electrónico	03 DE FEBRE RO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	1
Correo electrónico	03 DE FEBRE RO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	1
Correo electrónico	03 DE FEBRE RO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	1
Correo electrónico	03 DE FEBRE RO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	1
Correo electrónico	03 DE FEBRE RO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	1
Correo electrónico	03 DE FEBRE RO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	1
Correo electrónico	03 DE FEBRE RO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	1
Correo electrónico	7 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15



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 2025.

Correo electrónico	7 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	7 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	7 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	7 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	7 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	8 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	8 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	8 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	8 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	09 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	09 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15



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 2025.

Correo electrónico	13 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	17 DE DICIEMBRE DE 2025	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	24 DE DICIEMBRE DE 2025	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	25 DE DICIEMBRE DE 2025	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	29 DE DICIEMBRE DE 2025	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	30 DE DICIEMBRE DE 2025	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	31 DE DICIEMBRE DE 2025	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	13 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	07 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	07 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	8 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15



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 2025.

Correo electrónico	9 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	13 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	13 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	13 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	13 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	13 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	14 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	14 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	14 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	16 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	16 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15



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 2025.

Correo electrónico	16 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	16 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	16 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	16 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	16 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	16 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	16 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	21 DE ENERO DE 2026	FRANKLYN ARTURO GONZALEZ RAMIREZ	Solicitud de información proceso de selección	15
Correo electrónico	20 DE ENERO DE 2026	JANE CAROLINA HERRERA	Exigencia de materialización de nombramiento de periodo de prueba - Lista de elegibles OPEC 190897 - Cargo Profesional Especializado Código 222 Grado 01	15
Correo electrónico	20 DE ENERO DE 2026	JUAN CARLOS VARGAS VERGARA	Exigencia de materialización de nombramiento de periodo de prueba - Lista de elegibles OPEC 190897 - Cargo Profesional Especializado Código 222 Grado 01	15
Correo electrónico	21 DE ENERO DE 2026	DEYBIS MARTINEZ MUÑOZ	Exigencia de materialización de nombramiento de periodo de prueba - Lista de elegibles OPEC 190898 - Cargo Profesional Especializado Código 470 Grado 01	12



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 2025.

Correo electrónico	16 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	19 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	19 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	19 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	19 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	19 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	19 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	19 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	19 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	19 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	15



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 2025.

Correo electrónico	19 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	19 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	20 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	20 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	20 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	20 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	20 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	20 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	20 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	21 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	21 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15



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 2025.

Correo electrónico	21 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	22 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	14
Correo electrónico	22 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	14
Correo electrónico	22 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	14
Correo electrónico	22 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	14
Correo electrónico	22 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	14
Correo electrónico	22 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	14
Correo electrónico	22 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	14
Correo electrónico	03 DE MARZO DE 2025	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	22 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	14



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 2025.

Correo electrónico	22 DE ENERO DE 2026	JULIAN ANDRES RESTREPO TABORDA	Notificación de traslado a COBRO JURIDICO por mora de la obligaciones contenidas en el Contrato de Crédito de Tesorería No 2025-1498	14
Correo electrónico	23 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	23 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	23 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	23 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	23 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	23 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	23 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	23 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	23 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	26 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	14



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 2025.

Correo electrónico	23 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	26 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	14
Correo electrónico	26 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	14
Correo electrónico	26 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	14
Correo electrónico	26 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	14
Correo electrónico	26 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	14
Correo electrónico	26 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	14
Correo electrónico	27 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	13
Correo electrónico	27 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	13
Correo electrónico	27 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	13
Correo electrónico	27 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de	Levantamiento de embargo persona natural	9



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 2025.

		Gestión de Cobranzas (E)		
Correo electrónico	27 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	10
Correo electrónico	23 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	10
Correo electrónico	27 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	10
Correo electrónico	27 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	10
Correo electrónico	27 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	10
Correo electrónico	27 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	10
Correo electrónico	27 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	10
Correo electrónico	27 DE ENERO DE 2026	HENRY DEVIA PRADO - Subgerente de Gestión de Cobranzas (E)	Levantamiento de embargo persona natural	10
Correo electrónico	27 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	10
Correo electrónico	27 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	10



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 2025.

Correo electrónico	28 DE ENERO DE 2026	MUNICIPIO DE ALCALA (VALLE DEL CAUCA)	notificación de traslado a COBRO JURIDICO por mora de la obligaciones contenidas en el Contrato de Crédito de fomento No 2016-1257, 2016-1258, 2016-1259, 2020-1392 y 2024-1497	13
Correo electrónico	29 DE ENERO DE 2026	CARLOS CORTES CORTES	respuesta a OFICIO AL-2026.007 EXPEDIENTE 113.881, inicio de proceso "INSCRIPCION MEDIDA CAUTELAR Y ORDEN DE APREHENSION DE DINERO EN EFECTIVO DE LA PERSONA NATURAL CARLOS ENRIQUE GARCIA GONZALEZ IDENTIFICADO CON LA CÉDULA 1.060.656.534.	12
Correo electrónico	30 DE ENERO DE 2026	TERMINAL DE TRANSPORTES DE CARTAGO S.A.S	Notificación de traslado a COBRO JURIDICO por mora de la obligaciones contenidas en el Contrato de Crédito de Fomento No 2023-1462	11
Correo electrónico	05 DE FEBRE RO DE 2026	TESORERIA - ALCALDIA MUNICIPAL DE JAMUNDI	SOLICITUD DE INFORMACION DETALLADA SOBRE LAS MEDIDAS CAUTELARES Y CUENTAS ASOCIADAS DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE JAMUNDI	5
Correo electrónico	27 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	27 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	27 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	28 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	28 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	15



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 2025.

Correo electrónico	28 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	26 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	29 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	14
Correo electrónico	29 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	14
Correo electrónico	29 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	14
Correo electrónico	29 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	14
Correo electrónico	29 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	14
Correo electrónico	29 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	14
Correo electrónico	29 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	14
Correo electrónico	30 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	13



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 2025.

Correo electrónico	30 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	13
Correo electrónico	30 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	13
Correo electrónico	30 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	13
Correo electrónico	30 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	13
Correo electrónico	02 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	14
Correo electrónico	02 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	14
Correo electrónico	02 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	14
Correo electrónico	02 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	14
Correo electrónico	02 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	14
Correo electrónico	02 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	14



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 2025.

Correo electrónico	02 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	14
Correo electrónico	02 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	14
Correo electrónico	03 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	13
Correo electrónico	03 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	14
Correo electrónico	02 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	14
Correo electrónico	03 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	13
Correo electrónico	03 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	13
Correo electrónico	04 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	12
Correo electrónico	04 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	12
Correo electrónico	04 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	12



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 2025.

Correo electrónico	05 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	11
Correo electrónico	05 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	11
Correo electrónico	05 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	11
Correo electrónico	05 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	11
Correo electrónico	05 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	12
Correo electrónico	05 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	12
Correo electrónico	05 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	12
Correo electrónico	05 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	12
Correo electrónico	05 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	12
Correo electrónico	05 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	12



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 2025.

Correo electrónico	06 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	11
Correo electrónico	06 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	11
Correo electrónico	06 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	11
Correo electrónico	06 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	11
Correo electrónico	06 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	11
Correo electrónico	06 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	11
Correo electrónico	06 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	11
Correo electrónico	10 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	7
Correo electrónico	10 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	7
Correo electrónico	10 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	7



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 2025.

Correo electrónico	10 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	7
Correo electrónico	10 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	7
Correo electrónico	10 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	7
Correo electrónico	10 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	7
Correo electrónico	11 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	6
Correo electrónico	27 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	27 DE ENERO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	15
Correo electrónico	12 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	5
Correo electrónico	12 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	5
Correo electrónico	12 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	5



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 2025.

Correo electrónico	12 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	5
Correo electrónico	12 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	5
Correo electrónico	13 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	4
Correo electrónico	16 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	1
Correo electrónico	06 DE FEBRE RO DE 2026	AMANDA VIVIANA ROSERO CADENA	Solicitud de información sobre la cantidad de la vacantes definitivas y cargos equivalentes .	10
Correo electrónico	16 DE FEBRE RO DE 2026	KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA Subgerente de Gestión de Cobranzas	Levantamiento de embargo persona natural	11
Correo electrónico	11 DE FEBRE RO DE 2026	MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA	Solicitud de Información Financiera EXP, 401-01-330	7
Correo electrónico	13 DE FEBRE RO DE 2026	ANDRES FELIPE MALAVER LOPEZ	Solicitud de información y copias sobre procesos adelantados bajo tipología "Asociaciones Público - Populares (APPo)" (junio de 2024 a febrero de 2026) - finalidad académica.	6
Correo electrónico	03 DE FEBRE RO DE 2026	PETICIONARI O ANONIMO	Solicitud de información publica	15
Correo electrónico	26 DE FEBRE RO DE 2026	JUZGADO VEINTISEIS CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTA	Solicitud de información sobre SEGURIDAD BUFFALO LIMITADA, si es cliente de INFIVALLE	1
Correo electrónico	12 DE FEBRE RO DE 2026	WALTER JHOAN HURTADO MARTIN - ASISTENTE FISCALIA 05LOCAL UNIDAD DE INDAGACION SECCIONAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA INVESTIGACIÓN 768346000188202512032.	12



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 2025.

		VALLE DEL CAUCA		
Correo electrónico	17 DE FEBRE RO DE 2026	DEPARTAME NTO ADMINISTRA TIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PUBLICAS DEL VALLE DEL CAUCA	Solicitud de información presupuestal 2016-2025	8
Correo electrónico	24 DE FEBRE RO DE 2026	CENTRO DE INFORMACIO N FINANCIERA CIFIN	Solicitud de certificación de no poseer cuentas bancarias de ahorro u corrientes SR JORDAN ANDRES MOSQUERA MOSQUERA.	2
Correo electrónico	26 DE FEBRE RO DE 2026		Solicitud de certificación de no poseer cuentas bancarias de ahorro u corrientes SR JORDAN ANDRES MOSQUERA MOSQUERA - REMITIDO A TRASUNION ANTERIORMENTE CIFIN	1
Correo electrónico	02 DE MARZO DE 2026	YAMILET VINAZCO SECRETARIA DE HACIENDA MUNICIPAL TORO - VALLE	Requerimiento de información adicional y soportes técnicos - Proyecto de Acuerdo No. 047-2026	2
Correo electrónico	3 DE MARZO DE 2026	MUNICIPIO DE ALCALA (VALLE DEL CAUCA)	REQUERIMIENTO CUMPLIMIENTO OFICIO No. 2026RS299 DEL 11 DE FEBRERO DE 2026 SO PENA DE TRASLADO A COBRO JURIDICO POR MORA DE LAS OBLIGACIONES CONTENIDAS EN LOS CONTRATOS DE CREDITO DE FOMENTO No. 2016-1257, 2016-1258, 2016-1259, 2020-1392 Y 2020-1479.	1
Correo electrónico	25 DE FEBRE RO DE 2026	CONDUCTOR MECANICO CARLOS ERNESTO RESTREPO LOPEZ	DERECHO DE PETICION - INCUMPLIMIENTO DE LA LEY 1811 DE 2016	14
Correo electrónico	4 DE MARZO DE 2026	JUZGADO DIECISEIS ADMINISTRA TIVO ORAL DEL CIRCUITO DE CALI	Respuesta a Oficio Circular No. 099/016-2017-00089-01-LMJ del 04 de marzo de 2026 - Decreta Embargo. MEDIO DE CONTROL: EJECUTIVO - Cobro de sentencia DEMANDANTES: SANDRA PATRICIA TOVAR DIAZ Y OTROS, DEMANDADO: HOSPITAL SAN ROQUE DE PRADERA VALLE. RADICACION: 76001-33-33-016-2019-00089-01	7
Correo electrónico	3 DE MARZO DE 2026	CONTRALORI A DISTRITAL DE	SOLICITUD DE INFORMACION HLA-7	8



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 2025.

		BUENAVENTURA		
Correo electrónico	25 DE MARZO DE 2026	MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA	SOLICITUD DE INFORMACION PRODUCTOS FINANCIEROS PROCESO 401-01-314	1
Correo electrónico	27 DE MARZO DE 2026	ALCALDIA DE LA UNION VALLE	Levantamiento de embargo persona natural	7
Correo electrónico	06 DE ABRIL DE 2026	JULIAN ANDRES RESTREPO TABORDA - GERENTE INFITULUA	2026-04-06-216 NOTIFICACION DE TRASLADO A COBRO JURIDICO POR MORA DE LAS OBLIGACIONES CONTENIDAS EN EL CONTRATO DE CREDITO DE TESORERIA No 2025-1498.	1
Correo electrónico	27 DE MARZO DE 2026	MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA	SOLICITUD DE INFORMACION PRODUCTOS FINANCIEROS	10
Correo electrónico	17 DE MARZO DE 2026	MARGARITA MARIA ARANGO BEJARANO	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE LA EXPEDICION DEL ACTO ADMINISTRATIVO DE RETIRO DEL SERVICIO	15
Correo electrónico	11 DE MARZO DE 2026	LUIS ALIRIO RIVAS BATALLA	DERECHO DE PETICION REMITIDO POR COMPETENCIA EL DIA 19 DE MARZO DE 2026	15
Correo electrónico	07 DE ABRIL DE 2026	MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA	SOLICITUD DE INFORMACION FINANCIERA PROCESO 401-01-318	7
Correo electrónico	13 DE MARZO DE 2026	JOSEFA MUÑOZ BOLAÑOS ASISTENYE II FISCAL 76 SECCIONAL UNIDAD DE DELITOS CONTRA LA ADMINISTRACION PUBLICA SECCIONAL CALI	SOLICITUD DE DOCUMENTOS. NUC 765636000183201900026 DELITO: PECULADO POR APROPIACION.	3



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 2025.

Correo electrónico	18 DE MARZO DE 2026	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE EJECUCION DE SENTENCIAS	OFICIO No. 0768/2026 DE FECHA 18 DE MARZO DE 2026 Clase de Proceso: EJECUTIVO SINGULAR Parte demandante: CLICK MARKETING SAS - NIT: 9007699038 Parte demandada: PROVIDA FARMACEUTICA SAS - NIT: 9005502548 Número de proceso: 760014003-011202200068-00	15
Correo electrónico	13 DE ABRIL DE 2026	MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA	SOLICITUD DE INFORMACION FINANCIERA PROCESO No.401-01-316	3
Correo electrónico	14 DE ABRIL DE 2026	SAUL GARCES	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE CREDITO FONDERVALLE 2025	1
Correo electrónico	07 DE ABRIL DE 2026	MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA	SOLICITUD DE INFORMACION FINANCIERA PROCESO No.401-01-335.	9
Correo electrónico	16 DE ABRIL DE 2026	NINI MARCELA ESTRELLA CORDOBA	Solicitando medidas preventivas y correctivas de tramites por suplantación de identidad y reporte de irregularidades por fraude.	1
Correo electrónico	13 DE ABRIL DE 2026	TANIA ANDREA BOTINA MONTILLA	Solicitando medidas preventivas y correctivas por suplantación de identidad y fraude.	5
Correo electrónico		MUNICIPIO DE ALCALA (VALLE DEL CAUCA)	REQUERIMIENTO CUMPLIMIENTO OFICIO No. 2026RS299 DEL 11 DE FEBRERO DE 2026 SO PENA DE TRASLADO A COBRO JURIDICO POR MORA DE LAS OBLIGACIONES CONTENIDAS EN LOS CONTRATOS DE CREDITO DE FOMENTO No. 2024-1479.	1
Correo electrónico	25 DE MARZO DE 2026	DOCTOR SERGIO NICOLAS GUZMAN RICO - DIRECTOR DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION - GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA.	TRASLADO POR COMPETENCIA - PETICION RADICAD SEDE ELECTRONICA No. 178076	15



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 2025.

Correo electrónico	21 DE ABRIL DE 2026	MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA	SOLICITUD DE INFORMACION DE PRODUCTOS FINANCIEROS. ASOCIADA AL PROCESO DE COBRO COACTIVO No.401-01-317.	2
Correo electrónico	24 DE ABRIL DE 2026	MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA	SOLICITUD DE INFORMACION DE PRODUCTOS FINANCIEROS. ASOCIADA AL PROCESO DE COBRO COACTIVO No.401-01-338.	4
Ventanilla Única	23 DE ABRIL DE 2026	MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA	SOLICITUD DE INFORMACION DE PRODUCTOS FINANCIEROS. ASOCIADA AL PROCESO DE COBRO COACTIVO No.401-01-320.	8
Correo electrónico	28 DE ABRIL DE 2026	ALCALDIA DE LA UNION VALLE	Levantamiento medidas de embargo persona natural	8
Correo electrónico	20 DE ABRIL DE 2026	GUSTAVO ADOLFO GARCIA CHAGUENDO	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE INGRESOS Y RETENCIONES POR RENTA DE TRABAJO Y PENSIONES AÑO GRABABLE 2025	15
Correo electrónico	13 DE MAYO DE 2026	ANDERSON LANDAZURI MINOTA	QUEJA FORMAL POR DESATENCION INSTITUCIONAL, FALLO EN LA NOTIFICACION	2
Ventanilla única		JUZGADO SEPTIMO CIVIL DEL CIRCUITO DE CALI	AUTO No. 1607 PROCESO: EJECUTIVO SINGULAR DEMANDANTE: PROVIGESTION AR LTDA DEMANDADO: SOCIEDAD DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DEL VALLE DEL CAUCA S.A. E.S.P. – ACUAVALLE S.A. E.S.P. RADICADO: 76001-31-03-007-2022-00294 -00	4
Correo electrónico	07 DE MAYO DE 2026	JUZGADO 12 ADMINISTRATIVO DEL VALLE	SOLICITUD DE MEDIDAS DE EMBARGO DE LOS DINEROS QUE EL HOSPITAL MARIO CORREA RENGIFO E.S.E TENGA O LLEGARE A TENER EN ELA ENTIDAD	14
Ventanilla única	07 DE MAYO DE 2026	ESTELLA SAA RODRIGUEZ	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE CREDITO FONDERVALLE 2025	13
Ventanilla única	07 DE MAYO DE 2026	SANTIAGO ESTACIO LERMA	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE CREDITO FONDERVALLE 2025	15
Ventanilla única	20 DE MAYO DE 2026	MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA	SOLICITUD DE INFORMACION DE PRODUCTOS FINANCIEROS DEL PROCESO 13-01-122.	2



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 2025.

Ventanilla única	12 DE MAYO DE 2026	SANDRA MARITZA ARRIAGADA	SOLICITUD DE LA EXPEDICION DEL CERTIFICADO CETIL	14
Ventanilla única	21 DE MAYO DE 2026	FABIOLA VEGA RODRIGUEZ	SOLICITUD DE LA EXPEDICION DEL CERTIFICADO CETIL	7
Correo electrónico	25 DE MAYO DE 2026	ALCALDIA DE LA UNION VALLE	SOLICITUD INSCRIPCION DE MEDIDA CAUTELAR: CONGELAMIENTO, RETENCION Y EMBARGO DE PRODUCTOS BANCARIOS.	2
Correo electrónico	08 DE MAYO DE 2026	GINA MARCELA MESA ZAPATA - SISTEMAS METROLOGICOS DE OCCIDENTE S.A.S	DERECHO DE PETICION SOLICITUD APLICACIÓN INMEDIATA EMBARGO CONTRA HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO ESE.	15
Ventanilla Única	07 DE MAYO DE 2026	CATALINA LOAIZA ESCOBAR	DERECHO DE PETICION SOLICITUD RELACIONADA CON LA EXISTENCIA DE NUEVAS VACANTES EQUIVALENTES O IGUALES A LA OPEC No. 190897	15
Ventanilla Única	13 DE MAYO DE 2026	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL PALMIRA VALLE	RESPUESTA CON OFICIO NO. 2026-06-10-246 REFERENCIA: PROCESO EJECUTIVO. RADICACIÓN: 76-520-40-03-001-2025-00249-00. DEMANDANTE: YEFERSON CARRASQUILLA GARZÓN C.C. NO. 1.113.648.317. CORREO: CABALLERO0619@HOTMAIL.COM. DEMANDADO: JAVIER CÓRDOBA VIVAS C.C. NO. 1.193.099.606.	15
Ventanilla Única	04 DE JUNIO DE 2026	JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL PALMIRA VALLE	ASUNTO: RESPUESTA OFICIO NO. 173 REFERENCIA: EJECUTIVO CON M.P. DEMANDANTE: LUCERO JASMIN PARRA GARCIA C.C N° 1.113.652.052 DEMANDADO: GUIDO VALENCIA GUTIERREZ C.C. 16.266.316 RADICACIÓN: 76-520-40-03-003-2024-00400-00.	14
NUMERO DE DIAS PROMEDIO RESPUESTA				11

Es importante destacar que 11 días de promedio de respuesta es Sobresaliente teniendo en cuenta que es bastante menor a los términos de tiempos de respuesta establecidos en la ley, pero también es importante destacar que, la totalidad de las solicitudes enviadas



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 2025.

a la entidad fueron contestadas en los términos establecidos para resolver las distintas modalidades de petición como lo establece el artículo 14 de la ley 1755 de 2015.

Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Durante el primer semestre de 2026, a través del correo comunicaciones@infivalle.gov.co y del formato de PQRYs de la página web www.infivalle.gov.co se gestionaron dieciséis (16) requerimientos detallados a continuación:

No.	Tipo de opinión	Fuente de opinión	Descripción de la opinión	Fecha de ocurrencia	Soicitante	Estado	Respuesta Días hábiles
1	Petición de Documentos	Correo electrónico	Solicitud de copia de los extractos bancarios del mes de DICIEMBRE del año 2025 de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN SA EMTEL ESP, identificada con NIT 891.502.163-1.	5 de enero de 2026	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN SA EMTEL ESP	Cerrada	2
2	Petición de Documentos	Correo electrónico	Solicitud de certificados (según corresponda y/o aplique a sus responsabilidades) del los BIMESTRES I, II, III, IV, V Y VI año 2025 por los siguientes conceptos: - Retenciones de IVA (RETEIVA); - Retenciones de ICA (RETEICA) A favor de nuestra compañía HIDROMED SA con NIT 830.144.460 - 4 a su vez, solicitamos que estos sean enviados a aprendiz.contable@imcomelec.com. *Los certificados solicitados corresponden al periodo comprendido desde el 01 de ENERO del 2025 hasta el 31 de DICIEMBRE del mismo año y podrán ser enviados por periodo anual o bimestralmente. * En caso de no corresponderle esta solicitud por favor remitir al área encargada.	7 de enero de 2026	HIDROMED S.A.	Cerrada	1
3	Petición de Documentos	Correo electrónico	Solicita la expedición del certificado de experiencia correspondiente a la orden de compra 114106, suscrito entre INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DEL VALLE DEL CAUCA e INFORMACIÓN LOCALIZADA S.A.S, el cual fue ejecutado y culminado satisfactoriamente. Que dicho certificado incluyan los siguientes datos: Número del contrato Objeto contractual Valor del contrato Plazo de ejecución Fecha de inicio y terminación Estado de ejecución (culminado y recibido a satisfacción) Indica que el documento es requerido para fines administrativos y de acreditación de experiencia.	30 de enero de 2026	INFORMACIÓN LOCALIZADA S.A.S Dayan Triviño	Cerrada	1



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 2025.

4	Petición de Información	Correo electrónico	Orientación para poder obtener un préstamo de financiamiento para mi negocio que emprendí el pasado Mes de Diciembre 2025. Tengo una tienda de venta de productos Químicos Industriales para el Hogar y el Agro. Cuento con Cámara de Comercio y Rut ante la Dian.	4 de febrero de 2026	La Marquesa Químicos Sandra Patricia Valencia	Cerrada	2
5	Petición de Documentos	Correo electrónico	Solicitud de extracto de los meses de noviembre y diciembre de 2025 y mes de enero de 2026 cuenta de ahorros 100-119-92.	9 de febrero de 2026	HOSPITAL SAN AGUSTÍN ESE Jhon Jairo Angulo Mondragón - Gerente	Cerrada	2
6	Petición de Información	Correo electrónico	Corpovalle solicita confirmar directamente a sus revisores fiscales Gonzalo Millán C. & Asociados, Auditores y Consultores de Negocios, S.A. la siguiente información relacionada: 1. Número de la(s) cuenta(s). 2. Saldo de la(s) cuenta(s) al 31 de diciembre de 2025. 3. Valor abonado hasta al 31 de diciembre de 2025 por concepto de intereses. 4. Firmas autorizadas e instrucciones de manejo 5. Cualquier otra información adicional que consideren de importancia. Agradeceríamos que la información sea enviada a nuestros revisores fiscales y devuelvan este formato acompañado de un estado de cuenta con los saldos con corte a 31 de diciembre de 2025, directamente a los correos electrónicos gesanchez@millanyasociados.com y lvallevilla@millanyasociados.com	26 de febrero de 2026	CORPOVALLE Adrian Fernando Zamora Duque - Director General	Cerrada	3
7	Petición de Documentos	Correo electrónico	Solicitud para que sea enviada la certificación de la cuenta de ahorros No. 100-118-4440, la cual fue cancelada previamente. Agradezco que dicha certificación indique que la cuenta se encuentra cancelada, junto con la información que consideren pertinente para efectos de soporte o constancia.	10 de marzo de 2026	Red de Salud del Centro ESE Mayra Alejandra López Martínez	Cerrada	6
8	Petición de Documentos	Correo electrónico	Solicitud de extractos correspondientes al mes de julio y noviembre del año 2025, de las cuentas a nombre del Hospital San Rafael ESE NIT 891.901.082-3 de El Águila Valle	11 de marzo de 2026	Hospital San Rafael ESE RUTH EDILMA VALDES PULGARIN Auxiliar de Información en Salud	Cerrada	8
9	Petición de Documentos	Correo electrónico	Solicitud de certificados correspondientes al año gravable 2025 a nombre de INNOVATECH EICE con Nit 890.309.152-9, con el fin de contar con la documentación necesaria para los procesos contables y fiscales correspondientes.	11 de marzo de 2026	Innovatech EICE OSCAR LENIS - Subgerente Financiero	Cerrada	33
10	Petición de Información	Correo electrónico	Solicitud de información de si el municipio tiene cuenta con la entidad, por que concepto teniendo en cuenta el reporte de saldos diarios, agradecemos envío de reporte y si es viable la cancelación de la misma.	24 de marzo de 2026	Municipio de Pijao PAOLA URIBE LONDOÑO Secretaria de Hacienda	Cerrada	1
11	Recurso	Correo electrónico	Solicitud de devolución del dinero que se depositó el 1 de abril ya que de envió a la cancelería que no era, este dinero era dirigido a Fondervalle al código 26590	4 de mayo de 2026	Superservicios Oriente Valle Ciro Alfonso Alvarado - Beneficiario FonderValle	En trámite	17



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 2025.

12	Petición de Información	Correo electrónico	Solicitud de información detallada sobre la ejecución y legalización de los recursos correspondientes al FIC No. 9562 – Colombia Humanitaria, con el fin de que se sirvan brindar la información y documentación pertinente dentro del marco de sus competencias. Adjunto: Oficio Sade 2026115783	14 de mayo de 2026	Gobernación del Valle del Cauca - Secretaría de Convivencia Lina Marcela Escobar Ramírez Subdirectora Técnica de Apoyo a la Gestión	Requiere información adicional	2
13	Reclamo	Correo electrónico	Solicitud de enviar las respuestas de los bancos correspondientes a las transacciones realizadas desde el martes 19 de esta semana. Considero que no debería estar solicitando esta información de manera reiterativa, dado que teníamos el acuerdo de recibir diariamente las respuestas correspondientes al día anterior. Adicionalmente, solicito su apoyo para aclarar por qué ayer un archivo aprobado para pago a las 5:00 p. m. no fue procesado a primera hora del día siguiente, sino que quedó aprobado hasta las 10:46 a. m. Esta situación se ha presentado en múltiples ocasiones; incluso, en algunos casos, pagos realizados antes de las 4:00 p. m. solo se ven reflejados al día siguiente y si es fin de semana queda para el día hábil siguiente, generando inconvenientes con contratistas y afectando la operación y los tiempos de respuesta esperados. Agradezco que los pagos puedan procesarse de manera inmediata, ya que cuando los pagos se realizaban directamente desde los portales bancarios manejados por la CVC, estos se reflejaban en tiempo real. No queremos desmejorar la operación ni afectar los tiempos de respuesta con nuestros clientes y proveedores.	22 de mayo de 2026	Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC Claudia Lorena Varela Pérez Coordinadora Grupo de Tesorería y Gestión de Capitales	Cerrada	3
14	Petición de Información	Correo electrónico	La Secretaria Jurídica del municipio de Pradera se encuentra adelantando los trámites legales a fin de definir la situación del contrato de obra CONTRATO DE OBRA No. NO. 110-14-03-05 CONSTRUCCIÓN DE SERVICIO DE URGENCIAS DEL HOSPITAL SAN ROQUE DEL MUNICIPIO DE PRADERA VALLE DELCAUCA", celebrado el 17 de mayo de 2018, por lo anterior comedidamente me permito solicitar se sirva certificar lo siguiente: Certificar si todavía existen o se encuentra vigente la cuenta Bancaria No. 100-104-3577 denominada MANEJO CREDITO MUNICIPIO DE PRADERA VALLE, en el Instituto Financiero para el Desarrollo del Valle del Cauca INFIVALLE. En caso de existir dicha cuenta cual es el saldo de la misma.	26 de mayo de 2026	Municipio de Pradera MARIA FERNANDA VILLARREAL Secretaria Jurídica.	Cerrada	3



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 2025.

15	Petición de Documentos	Correo electrónico	El señor Rojas de Integración Tecnológica de ERT solicita soporte de pago de la factura ERTC-11105, pagada el día 6/12/2024, a la FIDUPREVISORA.	2 de junio de 2026	E.R.T. ESTEBAN ROJAS Integración Tecnológica	Cerrada	2
16	Petición de Documentos	Correo electrónico	La tesorera de Cartago solicita información de tres consignaciones realizadas el día 4 de junio de 2026, por los siguientes valores: \$704.600, \$4.000.200, \$89.000 Estas consignaciones fueron efectuadas en la cuenta N.º 100102673, a nombre del Municipio de Cartago. Es importante precisar que esta cuenta está destinada exclusivamente al recaudo del Impuesto de Rodamiento. Sin embargo, surge la inquietud respecto a las transacciones anteriormente mencionadas, debido a que no fueron incluidas en el reporte que normalmente nos envían, específicamente en el informe titulado "Notas sobre cuentas de depósito a la vista al final del día".	1 de julio de 2026	Municipio de Cartago JANETH HAIZULLY RESTREPO LONDOÑO Tesorera	Cerrada	7

Numero promedio de días de respuesta: 5.81

Para las PQRS el tiempo promedio de días de respuesta fue de **5.81** días, donde se destaca que se presentaron en el periodo evaluado dos (2) solicitudes que exceden el tiempo máximo establecido de quince (15) días hábiles para resolver las distintas modalidades de petición como lo establece el artículo 14 de la ley 1755 de 2015, ante lo cual la ciudadanía puede elevar quejas, y la entidad puede recibir multas o sanciones por no tramitar las solicitudes en los términos legales, pero a pesar de ello el tiempo promedio se encuentra dentro de los términos legales establecidos.

Quejas

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

Reclamos

Durante el periodo evaluado se presentó Un (1) reclamo de parte de las partes interesadas, el cual fue atendido por la entidad en los tiempos establecidos y efectuando las correcciones pertinentes.

Sugerencias

Durante el período evaluado NO se presentaron sugerencias con el objeto de mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

CONCLUSIONES

- **Cumplimiento normativo general satisfactorio:** Los tiempos promedio de respuesta (11 días para derechos de petición y 5.81 días para PQRS) se encuentran dentro del término legal de 15 días hábiles establecido por el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
- **Persistencia de riesgos por extemporaneidad:** Se identificaron dos (2) solicitudes que superaron el límite legal de 15 días hábiles, lo que materializa un riesgo de incumplimiento normativo.



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 2025.

- **Exposición a sanciones y quejas:** La existencia de casos extemporáneos expone a la entidad a quejas ciudadanas, investigaciones disciplinarias y posibles sanciones o multas por parte de los entes de control.
- **Eficiencia operativa en PQRS:** El promedio de 5.81 días en PQRS demuestra celeridad y capacidad de respuesta oportuna en la gestión del flujo general de solicitudes.
- **Necesidad de alertas tempranas:** Los casos vencidos evidencian fallas puntuales en el seguimiento de trazas o en la priorización de solicitudes complejas dentro de las dependencias responsables.

RECOMENDACIONES

- **Implementar alertas en el sistema:** Configurar recordatorios automáticos cuando una solicitud alcance los 5 y 10 días hábiles sin respuesta.
- **Mesas de trabajo con dependencias críticas:** Identificar las áreas responsables de los dos casos vencidos para analizar los cuellos de botella operativos.
- **Monitoreo preventivo semanal:** Realizar comités de seguimiento rápidos para revisar los trámites próximos a vencer y asegurar su despacho oportuno.

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.

