



Instituto Financiero para el Desarrollo del Valle del Cauca

Informe de Seguimiento a Quejas y Reclamos

Proceso de Información y Comunicación

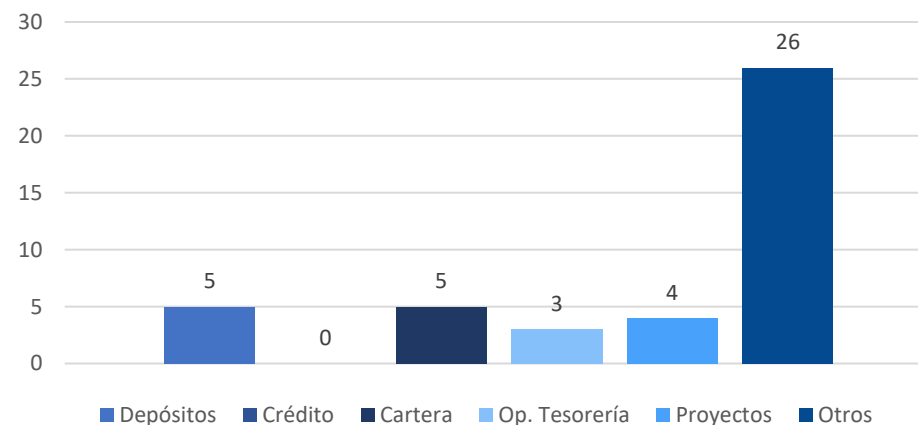
2024



Departamento del Valle del Cauca
Gobernación

Período	Reclamos	Quejas	Sugerencia	Req. De Información		Total
				Servicios	Otros	
Enero	0	0	0	1	1	2
Febrero	0	0	0	6	1	7
Marzo	0	0	0	2	8	10
Abril	0	0	0	1	5	6
Mayo	0	0	0	0	1	1
Junio	0	0	0	2	0	2
Julio	2*	1	1	3	5	6
Agosto	0	1	0	1	2	2
Septiembre	0	0	1	2	3	4
Octubre	1**	1**	0	1	3	1
Noviembre	0	0	0	0	0	0
Diciembre	0	0	0	0	0	0
Acum. 2024	0	0	0	12	16	28

Linea de Servicio



* Los reclamos recibidos en julio fueron trasladados a la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria por competencia

** El reclamo y la queja recibidas en octubre fueron trasladadas al operador del programa FONDER VALLE, Coopeoccidente para su atención.

Quejas y Reclamos

Tipo de opinión	Descripción de la opinión	Fecha de ocurrencia	Línea de Servicio	Proceso Destino	Fecha de solución	Respuesta (Días hábiles)
Reclamo	La señora María Eunice Pino Pérez presentó un reclamo tras realizar un pago de impuestos sobre un vehículo que, según indica, ya había sido transferido a persona indeterminada hace más de un año. Señala que la información no estaba actualizada y continuaba recibiendo requerimientos de pago.	10 de julio de 2024	Otros	Se traslada a la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	10 de julio de 2024	1
Reclamo	El 5 de julio, el señor Luis Eduardo Oviedo presentó un reclamo por mora en la expedición o notificación de orden de desembargo de un CDT, trámite solicitado ante el Banco Popular, oficina de Yumbo, Valle.	12 de julio de 2024	Otros	Se traslada a la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria.	12 de julio de 2024	1
Queja	La señora Ery García expresó su inconformidad por no haber recibido respuesta tras participar en una convocatoria de créditos de Infivalle. Indica que, aunque se le informó que su solicitud está en validación, ha pasado un tiempo considerable sin novedades.	31 de julio de 2024	FONDER	Información y Comunicación	31 de julio de 2024	1
Queja	El señor Jaime Jiménez, Profesional Especializado de Tesorería de Transcribe S.A., manifestó que no fue posible realizar el pago el 30 de junio, ya que la liquidación fue enviada por Infivalle el 29 de julio. Señala que, por su naturaleza pública, la entidad debe cumplir procesos presupuestales internos. También solicita aclaración sobre el cálculo de intereses por mora aplicados al día siguiente de recibido el pago.	5 de agosto de 2024	Tramite de cartera	Gestión de Recursos Financieros	5 de agosto de 2024	1
Queja	La empresa ALFA Gestión de Personal S.A.S. manifestó haber sido informada como beneficiaria del programa Fonder Valle, incluyendo visita e inspección, sin embargo, hasta la fecha no han recibido documentación ni confirmación del desembolso. Solicitan orientación sobre los pasos a seguir o la dependencia correspondiente.	9 de octubre de 2024	FONDER	Se trasladada al operador para su atención.	9 de octubre de 2024	1
Reclamo	El señor Juan David Salazar López presentó una queja formal debido a la falta de comunicación y respuesta frente al no desembolso de un crédito aprobado por Fonder Valle. Anexa como soporte la comunicación sostenida con el operador del programa.	10 de octubre de 2024	FONDER	Se trasladada al operador para su atención.	10 de octubre de 2024	1