



Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

Informe de seguimiento a las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Segundo trimestre 2021

FONVALMED

El siguiente informe corresponde al seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por FONVALMED durante el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2021, con el objetivo de llevar a cabo lo descrito en la resolución No. RG 70-2020 en el artículo 22

Artículo 22° Presentación de informes de PQRSD – El líder del subproceso de servicio al ciudadano, deberá rendir informes trimestrales a la Dirección General y Subdirección Administrativa y Financiera; dentro de los diez (10) días siguientes a la terminación del trimestre, así mismo elaborará un informe ejecutivo, que presentará al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, enviando copia de dicho informe al Coordinador de Control Interno para el respectivo seguimiento semestral, respecto de la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, en concordancia con el artículo 9 del Decreto 2232 de 1995, y el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, reglamentado por el artículo 51 y siguientes del Decreto 103 de 2015 y la Resolución 3564 de 2015 en su anexo 1, numeral 10.10; de igual forma, desde el subproceso de servicio al ciudadano, se hará un seguimiento mensual a las PQRSD que se encuentren vencidas al finalizar el periodo y que no registren trámite al vencimiento del plazo para responderlas, situación que se informará al Subdirector Administrativo y Financiero; para que formule el requerimiento al servidor público o contratista de apoyo, responsable de tramitarlas y se tomen las decisiones del caso, frente a la omisión del deber legal asignado, así mismo, se copiará al proceso de control interno, para lo de su competencia.



www.medellin.gov.co

Fondo de Valorización del Municipio de Medellín
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera
Cr. 65 # 13-157 - Piso 2, oficina IN4
Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0



Alcaldía de Medellín

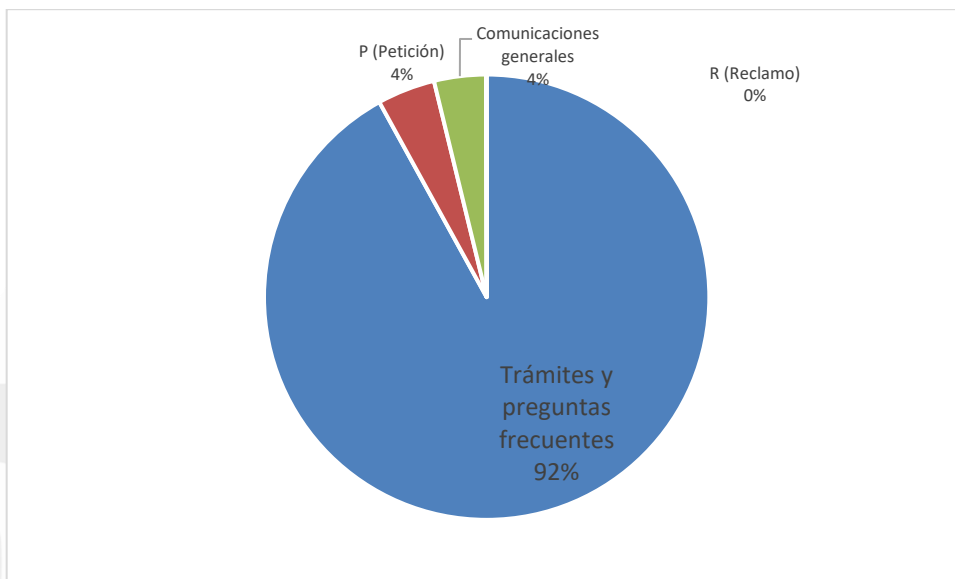
FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

Evidencias:

Para el segundo trimestre de 2021 se recibieron por los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad las siguientes solicitudes:

Clasificación	Cantidad
Trámites y preguntas frecuentes	13318
P (Petición)	608
Comunicaciones generales	546
R (Reclamo)	5
Total general	14477



Para este periodo se recibieron 5 reclamos, 0 quejas, 0 sugerencias y 0 denuncias por parte de la ciudadanía, y/o entidades públicas.

La clasificación de las solicitudes recibidas es la siguiente:



www.medellin.gov.co

Fondo de Valorización del Municipio de Medellín
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera
Cr. 65 # 13-157 - Piso 2, oficina IN4
Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0



Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

Comunicaciones generales	546
Información general	182
Oferta de Servicios	2
Otros	1
Procesos Judiciales/Acciones Constituciones	2
Proveedores y contratistas	345
Respuesta Oficiales	14
P (Petición)	608
Autorización para inscripción de escritura pública	16
Cambio de Propietario o de Identificación	110
Devolución o aplicación de saldo a favor	12
Información de obra y Reparación por afectación	40
Información General	1
Levantamiento del gravamen en registro	1
Otros. Casos variables	243
Otros. Consulta en relación con la materia a cargo de la entidad	1
Otros. Entidades públicas	11
Procesos judiciales/ Acciones constitucionales	1
Proveedores y contratistas	28
Recurso de reposición	4
Suspensión cobro coactivo	138
Traslado	2
R (Reclamo)	5
	5
Trámites y preguntas frecuentes	13318
Actualización de datos: Cambio de dirección-Email-otros	12
Cambio de forma y plan de pago	14
Desbloquear usuario página web de la entidad	2
Entrega de autorización para escritura e inscripción del gravamen	31
Entrega de levantamiento de gravamen	1197
Facturación	732
Información de medios y formas de pago	68
Instrucciones para realizar un trámite en la entidad	45
Instrucciones para realizar un trámite en otra entidad	22
Notificación personal	45
Paz y salvo	8936
Preguntas frecuentes/Asesoría de valorización	1037
Respuesta a un auto o requerimiento	2
Seguimiento a un radicado/proceso	309
Solicitud de levantamiento de gravamen	866
Total general	14477





Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

Por tipo de canal:

Canal	Cantidad
Virtual	2964
De oficio	29
E-mail	5029
Presencial	3508
Redes Sociales	1
Telefónico	2946
Total general	14477

Para una mejor comprensión se detallan las solicitudes por cada canal:

Tipificación	Chat	De oficio	E-mail	Presencial	Redes Sociales	Telefónico	Total general
Reclamos			5				5
Actualización de datos: Cambio de dirección-Email-otros	1		5			6	12
Autorización para inscripción de escritura pública			16				16
Cambio de forma y plan de pago	1		2	3		8	14
Cambio de Propietario o de Identificación	1	28	79	2			110
Desbloquear usuario página web de la entidad			2				2
Devolución o aplicación de saldo a favor			12				12
Entrega de autorización para escritura e inscripción del gravamen	2		28			1	31
Entrega de levantamiento de gravamen	7		997	4		189	1197
Facturación	56		173	88		415	732
Información de medios y formas de pago						68	68
Información de obra y Reparación por afectación			40				40
Información general			182				182
Información General			1				1
Instrucciones para realizar un trámite en la entidad			7			38	45
Instrucciones para realizar un trámite en otra entidad			2			20	22
Levantamiento del gravamen en registro				1			1
Notificación personal			45				45
Oferta de Servicios			2				2
Otros			1				1
Otros. Casos variables			243				243
Otros. Consulta en relación con la materia a cargo de la entidad			1				1
Otros. Entidades públicas			11				11
Paz y salvo	2732		1937	3216	1	1050	8936
Preguntas frecuentes/Asesoría de valorización	67		346	33		591	1037
Procesos judiciales/ Acciones constitucionales			1				1
Procesos Judiciales/Acciones Constituciones			2				2
Proveedores y contratistas			354	19			373
Recurso de reposición			4				4
Respuesta a un auto o requerimiento			2				2
Respuesta Oficiales			10	4			14
Seguimiento a un radicado/proceso	8		71	1		229	309
Solicitud de levantamiento de gravamen	89	1	310	136		330	866
Suspensión cobro coactivo			136	1		1	138
Traslado			2				2
Total general	2964	29	5029	3508	1	2946	14477



www.medellin.gov.co

Fondo de Valorización del Municipio de Medellín

Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera

Cr. 65 # 13-157 - Piso 2, oficina IN4

Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0



Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

PQRSD CON TRAZABILIDAD

En este informe se detallarán a continuación las PQRSD que tuvieron trazabilidad dentro de la entidad.

Tipificación:

Clasificación	Cantidad
Reclamos	5
Autorización para inscripción de escritura pública	16
Cambio de Propietario o de Identificación	110
Devolución o aplicación de saldo a favor	12
Información de obra y Reparación por afectación	40
Información General	1
Levantamiento del gravamen en registro	1
Otros. Casos variables	243
Otros. Consulta en relación con la materia a cargo de la entidad	1
Otros. Entidades públicas	11
Procesos judiciales/ Acciones constitucionales	1
Proveedores y contratistas	28
Recurso de reposición	4
Suspensión cobro coactivo	138
Traslado	2
Total general	613



www.medellin.gov.co

Fondo de Valorización del Municipio de Medellín
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera
Cr. 65 # 13-157 - Piso 2, oficina IN4
Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0



Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

El estado de las peticiones es:

Estado	Cantidad
AL DIA	51
ANULADA	5
CERRADA	473
PRÓXIMA A VENCER	5
VENCIDA	79
Total	613

De las que se encontraron en estado vencidas según el sistema se puede decir:

24 son de oficio, que quiere decir que la entidad está en la obligación de hacerlas, pero no tiene una fecha límite para cerrarlas.

RADICADO	FECHA INICIO PROCESO	TAREA ACTUAL	ESTADO TAREA ACTUAL	ESTADO TRÁMITE	ESTADO PROCESO	TIPO TRÁMITE	CLASIFICACIÓN PETICIÓN	CANAL
R-2021015638	26/04/2021	04.Analizar Caso	VENCIDA	VENCIDA	ABIERTO	P (Petición)	Cambio de Propietario o de Identificación	De oficio
R-2021015642	26/04/2021	04.Analizar Caso	VENCIDA	VENCIDA	ABIERTO	P (Petición)	Cambio de Propietario o de Identificación	De oficio
R-2021016646	03/05/2021	04.Analizar Caso	VENCIDA	VENCIDA	ABIERTO	P (Petición)	Cambio de Propietario o de Identificación	De oficio
R-2021021235	28/05/2021	04.Analizar Caso	VENCIDA	VENCIDA	ABIERTO	P (Petición)	Cambio de Propietario o de Identificación	De oficio
R-2021022004	02/06/2021	04.Analizar Caso	VENCIDA	VENCIDA	ABIERTO	P (Petición)	Cambio de Propietario o de Identificación	De oficio
R-2021022006	02/06/2021	04.Analizar Caso	VENCIDA	VENCIDA	ABIERTO	P (Petición)	Cambio de Propietario o de Identificación	De oficio
R-2021022007	02/06/2021	04.Analizar Caso	VENCIDA	VENCIDA	ABIERTO	P (Petición)	Cambio de Propietario o de Identificación	De oficio
R-2021022012	02/06/2021	04.Analizar Caso	VENCIDA	VENCIDA	ABIERTO	P (Petición)	Cambio de Propietario o de Identificación	De oficio
R-2021022013	02/06/2021	04.Analizar Caso	VENCIDA	VENCIDA	ABIERTO	P (Petición)	Cambio de Propietario o de Identificación	De oficio
R-2021022015	02/06/2021	04.Analizar Caso	VENCIDA	VENCIDA	ABIERTO	P (Petición)	Cambio de Propietario o de Identificación	De oficio
R-	02/06/2021	04.Analizar	VENCIDA	VENCIDA	ABIERTO	P	Cambio de	De oficio





202102 2016		Caso	Alcaldía de Medellín			(Petición)	Propietario o de Identificación	
R- 202102 2018	02/06/2021	04.Analizar Caso	FONVALMED VENCIDA VENCIDA ABIERTO Fondo de Valorización de Medellín			P (Petición)	Cambio de Propietario o de Identificación	De oficio
R- 202102 2020	02/06/2021	06.Proyectar respuesta definitiva	VENCIDA	VENCIDA	ABIERTO	P (Petición)	Cambio de Propietario o de Identificación	De oficio
R- 202102 2021	02/06/2021	04.Analizar Caso	VENCIDA	VENCIDA	ABIERTO	P (Petición)	Cambio de Propietario o de Identificación	De oficio
R- 202102 2023	02/06/2021	04.Analizar Caso	VENCIDA	VENCIDA	ABIERTO	P (Petición)	Cambio de Propietario o de Identificación	De oficio
R- 202102 2026	02/06/2021	04.Analizar Caso	VENCIDA	VENCIDA	ABIERTO	P (Petición)	Cambio de Propietario o de Identificación	De oficio
R- 202102 2027	02/06/2021	04.Analizar Caso	VENCIDA	VENCIDA	ABIERTO	P (Petición)	Cambio de Propietario o de Identificación	De oficio
R- 202102 2028	02/06/2021	04.Analizar Caso	VENCIDA	VENCIDA	ABIERTO	P (Petición)	Cambio de Propietario o de Identificación	De oficio
R- 202102 2030	02/06/2021	04.Analizar Caso	VENCIDA	VENCIDA	ABIERTO	P (Petición)	Cambio de Propietario o de Identificación	De oficio
R- 202102 2031	02/06/2021	04.Analizar Caso	VENCIDA	VENCIDA	ABIERTO	P (Petición)	Cambio de Propietario o de Identificación	De oficio
R- 202102 2032	02/06/2021	04.Analizar Caso	VENCIDA	VENCIDA	ABIERTO	P (Petición)	Cambio de Propietario o de Identificación	De oficio
R- 202102 2034	02/06/2021	04.Analizar Caso	VENCIDA	VENCIDA	ABIERTO	P (Petición)	Cambio de Propietario o de Identificación	De oficio
R- 202102 2035	02/06/2021	04.Analizar Caso	VENCIDA	VENCIDA	ABIERTO	P (Petición)	Cambio de Propietario o de Identificación	De oficio
R- 202102 2311	03/06/2021	04.Analizar Caso	VENCIDA	VENCIDA	ABIERTO	P (Petición)	Cambio de Propietario o de Identificación	De oficio

De los 55 restantes se puede decir:





Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

RADICADO	FECHA INICIO PROCESO	RESPONSABLE	TAREA ACTUAL	Fecha actual/Cierr	Días corrient	Días hábil
R-2021018978	14/05/2021	Carlos Humberto Agudelo Espinal	06. Proyectar respuesta definitiva	2/07/2021	49	33
R-2021022744	08/06/2021	Maria Paula Garavito Hernandez	17. Comunicaciones enviadas de autos u ofi	2/07/2021	24	18
R-2021022791	08/06/2021	Julian Chica Valencia	04. Analizar Caso	2/07/2021	24	18
R-2021023001	08/06/2021	Ana Maria Jaramillo Vergara	04. Analizar Caso	2/07/2021	24	18
R-2021023017	08/06/2021	Maria Paula Garavito Hernandez	17. Comunicaciones enviadas de autos u ofi	2/07/2021	24	18
R-2021023020	08/06/2021	Julian Chica Valencia	04. Analizar Caso	2/07/2021	24	18
R-2021023034	09/06/2021	Julian Chica Valencia	04. Analizar Caso	2/07/2021	23	17
R-2021023218	09/06/2021	Manuel Salvador Oliveros Castrillon	03. Asignar y clasificar caso	2/07/2021	23	17
R-2021023229	09/06/2021	Estefania Echeverri Ochoa	06. Proyectar respuesta definitiva	2/07/2021	23	18
R-2021023262	10/06/2021	Luis Javier Alvarez Franco	03. Asignar y clasificar caso	2/07/2021	22	17
R-2021023315	10/06/2021	Jessica Alejandra Carmona García	10. Estudiar concepto	2/07/2021	22	17
R-2021023403	10/06/2021	Aracely Caicedo Mena	07. Proyectar en Safix y ajustar la respuesta	2/07/2021	22	17
R-2021023469	10/06/2021	Carlos Humberto Agudelo Espinal	06. Proyectar respuesta definitiva	2/07/2021	22	17
R-2021023501	11/06/2021	Maria Paula Garavito Hernandez	17. Comunicaciones enviadas de autos u ofi	2/07/2021	21	16
R-2021023929	16/06/2021	Maria Paula Garavito Hernandez	17. Comunicaciones enviadas de autos u ofi	2/07/2021	16	13
R-2021023975	16/06/2021	Maria Paula Garavito Hernandez	17. Comunicaciones enviadas de autos u ofi	2/07/2021	16	13
R-2021024008	16/06/2021	Julian Chica Valencia	04. Analizar Caso	2/07/2021	16	13
R-2021024243	17/06/2021	Sonia Maria Cardona Gaviria	06. Proyectar respuesta definitiva	2/07/2021	15	12
R-2021024282	17/06/2021	Andrea Gómez Giraldo	04. Analizar Caso	2/07/2021	15	12
R-2021024315	17/06/2021	Luis Javier Alvarez Franco	03. Asignar y clasificar caso	2/07/2021	15	12
R-2021024318	17/06/2021	Carlos Humberto Agudelo Espinal	04. Analizar Caso	2/07/2021	15	12
R-2021024325	17/06/2021	Carlos Humberto Agudelo Espinal	04. Analizar Caso	2/07/2021	15	12
R-2021024386	17/06/2021	Ana Maria Jaramillo Vergara	04. Analizar Caso	2/07/2021	15	12
R-2021024417	17/06/2021	Maria Paula Garavito Hernandez	16.2. Completar información para notifiaci	2/07/2021	15	12
R-2021024582	18/06/2021	Aracely Caicedo Mena	07. Proyectar en Safix y ajustar la respuesta	2/07/2021	14	11
R-2021024693	18/06/2021	Maria Paula Garavito Hernandez	17. Comunicaciones enviadas de autos u ofi	2/07/2021	14	11
R-2021024698	18/06/2021	John Julio Sanchez Zuluaga	04. Analizar Caso	2/07/2021	14	11
R-2021024710	18/06/2021	Carlos Humberto Agudelo Espinal	04. Analizar Caso	2/07/2021	14	11
R-2021024740	18/06/2021	John Julio Sanchez Zuluaga	04. Analizar Caso	2/07/2021	14	11
R-2021024846	21/06/2021	Carlos Humberto Agudelo Espinal	04. Analizar Caso	2/07/2021	11	10
R-2021024917	21/06/2021	Carlos Humberto Agudelo Espinal	04. Analizar Caso	2/07/2021	11	10
R-2021025005	21/06/2021	Carlos Humberto Agudelo Espinal	04. Analizar Caso	2/07/2021	11	10
R-2021025057	22/06/2021	Sonia Maria Cardona Gaviria	06. Proyectar respuesta definitiva	2/07/2021	10	9
R-2021025072	22/06/2021	Carlos Humberto Agudelo Espinal	04. Analizar Caso	2/07/2021	10	9
R-2021025080	22/06/2021	Carlos Humberto Agudelo Espinal	04. Analizar Caso	2/07/2021	10	9
R-2021025131	22/06/2021	Carlos Humberto Agudelo Espinal	04. Analizar Caso	2/07/2021	10	9
R-2021025147	22/06/2021	Carlos Humberto Agudelo Espinal	04. Analizar Caso	2/07/2021	10	9
R-2021025234	22/06/2021	Carlos Humberto Agudelo Espinal	04. Analizar Caso	2/07/2021	10	9
R-2021025247	22/06/2021	Carlos Humberto Agudelo Espinal	04. Analizar Caso	2/07/2021	10	9
R-2021025249	22/06/2021	Sonia Maria Cardona Gaviria	06. Proyectar respuesta definitiva	2/07/2021	10	9
R-2021025251	22/06/2021	Carlos Humberto Agudelo Espinal	04. Analizar Caso	2/07/2021	10	9
R-2021025256	23/06/2021	Carlos Humberto Agudelo Espinal	04. Analizar Caso	2/07/2021	9	8
R-2021025314	23/06/2021	Carlos Humberto Agudelo Espinal	04. Analizar Caso	2/07/2021	9	8
R-2021025328	23/06/2021	Andrea Gómez Giraldo	04. Analizar Caso	2/07/2021	9	8
R-2021025360	23/06/2021	Julian Chica Valencia	04. Analizar Caso	2/07/2021	9	8
R-2021025383	23/06/2021	Carlos Humberto Agudelo Espinal	04. Analizar Caso	2/07/2021	9	8
R-2021025392	23/06/2021	Aracely Caicedo Mena	07. Proyectar en Safix y ajustar la respuesta	2/07/2021	9	8
R-2021025398	23/06/2021	Valentina Gonzalez Colorado	04. Analizar Caso	2/07/2021	9	8
R-2021025486	23/06/2021	Jessica Alejandra Carmona García	10. Estudiar concepto	2/07/2021	9	8
R-2021025510	24/06/2021	Carlos Humberto Agudelo Espinal	04. Analizar Caso	2/07/2021	8	7
R-2021025531	24/06/2021	Carlos Humberto Agudelo Espinal	04. Analizar Caso	2/07/2021	8	7
R-2021025589	24/06/2021	Carlos Humberto Agudelo Espinal	04. Analizar Caso	2/07/2021	8	7
R-2021025597	24/06/2021	Julian Chica Valencia	04. Analizar Caso	2/07/2021	8	7
R-2021025762	25/06/2021	Jessica Alejandra Carmona García	10. Estudiar concepto	2/07/2021	7	6
R-2021025845	25/06/2021	Luis Javier Alvarez Franco	17. Comunicaciones enviadas de autos u ofi	2/07/2021	7	6





Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

14, superan los 15 días hábiles, sin embargo, 13 de ellas están cubiertas en el Decreto 491 del 18 de marzo de 2020 en el artículo 5, el cual estipula que se ampliaran los términos señalados en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015 y el Fondo de Valorización de Medellín, cuenta con 15 días hábiles más para da respuesta a la solicitud y 1 que esta por fuera de estos términos porque tiene AUTO donde se solicitó aportar documentación y esto suspende los términos de respuesta.

El resto de las peticiones, según la gráfica enseñada, las que están en amarillo y verde, se encuentran con una tarea vencida mas no la petición.

Por lo anterior expuesto, al hacer seguimiento del trimestre, no evidencio PQRSD vencidas dentro del periodo.

Proyectó: Paula Andrea Gómez Franco
Servicio al ciudadano

ME
DE
LLÍN



www.medellin.gov.co

Fondo de Valorización del Municipio de Medellín
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera
Cr. 65 # 13-157 - Piso 2, oficina IN4
Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0