



Alcaldía de Medellín

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín

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

Segundo Trimestre 2022

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 2022**, 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](http://www.medellin.gov.co)

Fondo de Valorización del Municipio de Medellín - FONVALMED  
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

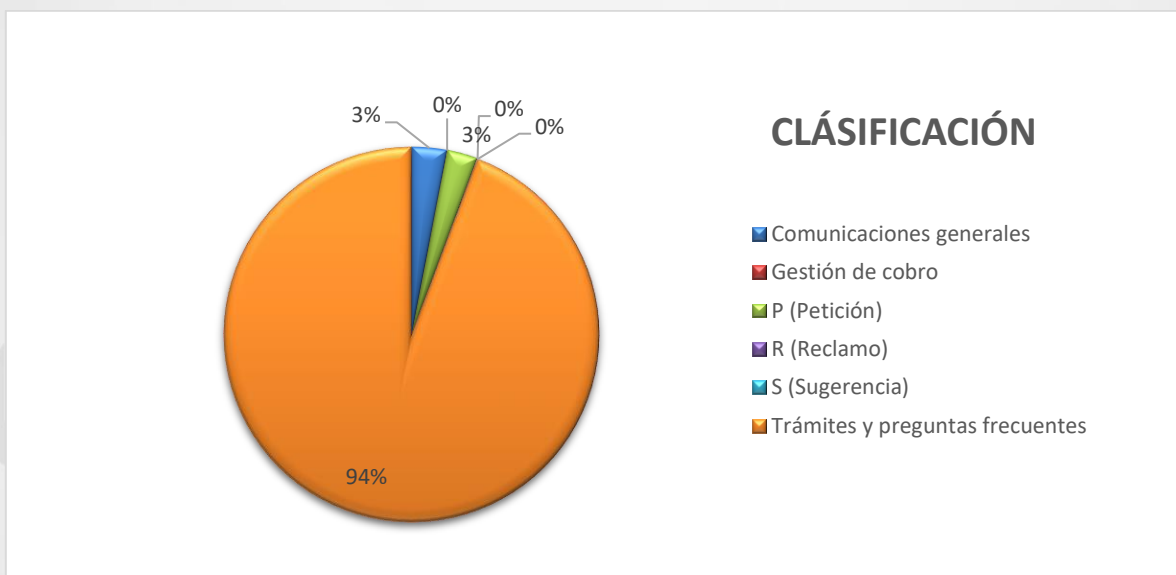
### FONVALMED

Fondo de Valorización  
de Medellín

#### PANORAMA SITUACIONAL:

A continuación, se presenta el número de solicitudes recibidas por los diversos canales de atención de la Entidad para el segundo trimestre del 2022 (abril, mayo y junio):

SOLICITUD	CANTIDAD	REPRESENTACIÓN %
Comunicaciones generales	343	3%
Gestión de cobro	9	0%
P (Petición)	305	3%
R (Reclamo)	1	0%
S (Sugerencia)	1	0%
Trámites y preguntas frecuentes	10893	94%
<b>Total general</b>	<b>11552</b>	<b>100%</b>



Para el trimestre a evaluar; la Entidad recibió un (1) reclamo, una (1) sugerencia y ninguna queja y/o denuncias por parte de la ciudadanía y/o entidades públicas. No se obtuvieron felicitaciones en el periodo.

Cabe anotar que en el canal de atención presencial en la Alpujarra se reciben solicitudes de paz y salvo de forma masiva y no son registrados en el sistema operativo BPMS.





Alcaldía de Medellín

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín

**CLASIFICACIÓN POR SOLICITUD:**

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD RECIBIDA
<b>Comunicaciones generales</b>	<b>343</b>
Información general	231
Oferta de Servicios	5
Otros	7
Procesos Judiciales/Acciones Constituciones	3
Proveedores y contratistas	90
Respuesta Oficiales	7
<b>Gestión de cobro</b>	<b>9</b>
	9
<b>P (Petición)</b>	<b>305</b>
Año de Gracia - Prórroga año de gracia	1
Autorización para inscripción de escritura pública	11
Cambio de Propietario o de Identificación	74
Devolución o aplicación de saldo a favor	7
Información de obra y Reparación por afectación	10
Información General	1
Otros. Casos variables	73
Otros. Congresistas	3
Otros. Consulta en relación con la materia a cargo de la entidad	1
Otros. Entidades públicas	10
Proveedores y contratistas	51
Recurso de reposición	2
Suspensión cobro coactivo	61
<b>R (Reclamo)</b>	<b>1</b>
	1
<b>S (Sugerencia)</b>	<b>1</b>
	1
<b>Trámites y preguntas frecuentes</b>	<b>10893</b>
Actualización de datos: Cambio de dirección-Email-otros	12
Cambio de forma y plan de pago	8
Entrega de autorización para escritura e inscripción del gravamen	13
Entrega de levantamiento de gravamen	791
Facturación	455
Información de medios y formas de pago	19
Instrucciones para realizar un trámite en la entidad	17
Instrucciones para realizar un trámite en otra entidad	6
Notificación personal	45
Paz y salvo	8346
Preguntas frecuentes/Asesoría de valorización	398
Seguimiento a un radicado/proceso	197
Solicitud de levantamiento de gravamen	586
<b>Total general</b>	<b>11552</b>



[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

Fondo de Valorización del Municipio de Medellín - FONVALMED  
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

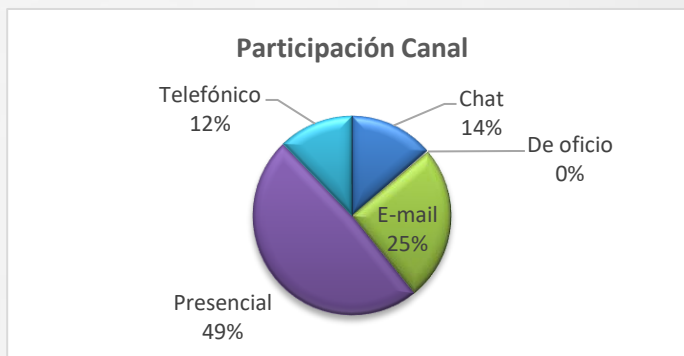
### FONVALMED

Fondo de Valorización  
de Medellín

#### PARTICIPACIÓN POR CANALES:

A continuación, se presenta la participación por canales de comunicación por medio de los cuales la Entidad obtuvo las solicitudes del periodo expuesto:

CANAL	NÚMERO DE SOLICITUDES
Chat	1581
De oficio	22
E-mail	2926
Presencial	5614
Telefónico	1409
<b>Total Solicitudes</b>	<b>11552</b>



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

Etiquetas de fila	Comunicaciones generales	Gestión de cobro	P (Petición)	R (Reclamo)	S (Sugerencia)	Trámites y preguntas frecuentes	Total general
Felicitaciones(F) Reclamos (R)		9		1	1		11
Actualización de datos: Cambio de dirección-Email-otros						12	12
Año de Gracia - Prórroga año de gracia			1				1
Autorización para inscripción de escritura pública			11				11
Cambio de forma y plan de pago						8	8
Cambio de Propietario o de Identificación			74				74
Devolución o aplicación de saldo a favor			7				7
Entrega de autorización para escritura e inscripción del gravamen						13	13
Entrega de levantamiento de gravamen						791	791
Facturación						455	455
Información de medios y formas de pago						19	19
Información de obra y Reparación por afectación			10				10
Información general	231						231
Información General			1				1
Instrucciones para realizar un trámite en la entidad						17	17
Instrucciones para realizar un trámite en otra entidad						6	6
Notificación personal						45	45
Oferta de Servicios	5						5
Otros	7						7
Otros. Casos variables			73				73
Otros. Congresistas			3				3
Otros. Consulta en relación con la materia a cargo de la entidad			1				1
Otros. Entidades públicas			10				10
Paz y salvo						8346	8346
Preguntas frecuentes/Asesoría de valorización						398	398
Procesos Judiciales/Acciones Constituciones	3						3
Proveedores y contratistas	90		51				141
Recurso de reposición			2				2
Respuesta Oficiales	7						7
Seguimiento a un radicado/proceso						197	197
Solicitud de levantamiento de gravamen						586	586
Suspensión cobro coactivo			61				61
<b>Total general</b>	<b>343</b>	<b>9</b>	<b>305</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>10893</b>	<b>11552</b>



## Alcaldía de Medellín

### FONVALMED

Fondo de Valorización  
de Medellín

En este informe se detallará las PQRSD recibidas en el periodo que requirieron análisis y trazabilidad de los diferentes procesos y no aquellas que fueron resueltas de manera inmediata y que el sistema los cataloga como trámites y servicios.

CANAL	Cuenta de CLASIFICACIÓN
<b>Gestión de cobro</b>	<b>9</b>
	9
<b>P (Petición)</b>	<b>305</b>
Año de Gracia - Prórroga año de gracia	1
Autorización para inscripción de escritura pública	11
Cambio de Propietario o de Identificación	74
Devolución o aplicación de saldo a favor	7
Información de obra y Reparación por afectación	10
Información General	1
Otros. Casos variables	73
Otros. Congresistas	3
Otros. Consulta en relación con la materia a cargo de la entidad	1
Otros. Entidades públicas	10
Proveedores y contratistas	51
Recurso de reposición	2
Suspensión cobro coactivo	61
<b>R (Reclamo)</b>	<b>1</b>
	1
<b>S (Sugerencia)</b>	<b>1</b>
	1
<b>Total general</b>	<b>316</b>

### ESTADO PQRSD ABRIL-MAYO - JUNIO

Los cinco estados en los que se puede evidenciar las PQRSD en el BPMS son:

- Al día (porque a la hora de sacar el reporte se encontraba abierta para ser resuelta)
- Anulada (porque al recibir la información se evidenció alguna inconsistencia y se le solicitó a TI hacer la anulación con su debido soporte)
- Cerrada (Ya se dio respuesta)
- Próxima a vencer (Esta cerca de los 15 días hábiles para ser respondida)
- Vencida (supera los tiempos establecidos por la entidad)





## Alcaldía de Medellín

### FONVALMED

Fondo de Valorización  
de Medellín

Para el presente análisis se toma como referencia la información del sistema operativo BPMS, adicionalmente se sacan las fórmulas con los días hábiles menos los días festivos hasta el momento.

#### Descripción de cada estado de las peticiones

- Cerradas con más de 15 días: 61
- Cerradas con menos de 15 días: 195
- Aún sin terminar: 59



#### Los reclamos recibidos en el periodo son: 1

RADICADO	FECHA INICIO PROCESO	FECHA FINALIZACIÓN TAREA ACTUAL	TIPO TRÁMITE	CANAL	DESCRIPCIÓN
R-2022013649	29/04/2022	13/05/2022	R (Reclamo)	E-mail	BLOQUEADO LA EXPEDICIÓN DE CERTIFICADO DE LIBERTAD DE INMUEBLE PORQUE FONVALMED SOLICITO A LA OFICINA DE REGISTRO BORRAR LA ANOTACIÓN DEL GRAVAMEN

Ana María Henao Salazar  
Servicio al ciudadano



[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

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