



Alcaldía de Medellín

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín

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

Primer 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 enero y el 31 de marzo 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

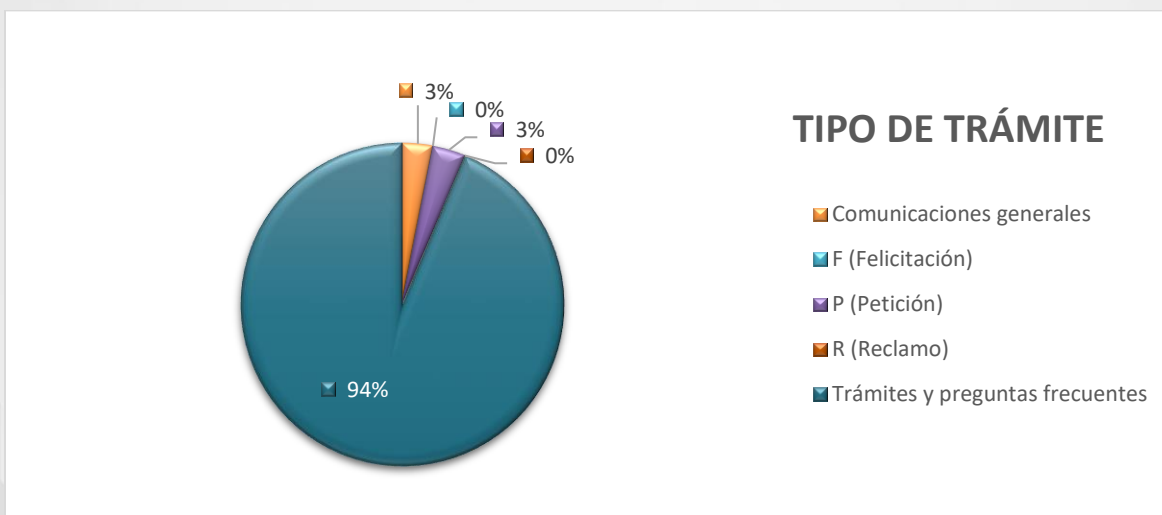
### FONVALMED

Fondo de Valorización  
de Medellín

#### PANORAMA SITUACIONAL:

A continuación, se presenta el número de solicitudes y/o trámites recibidos por los diversos canales de atención de la Entidad para el primer trimestre del 2022 (enero, febrero y marzo):

TIPO DE TRÁMITE	CANTIDAD	REPRESENTACIÓN%
Comunicaciones generales	311	3%
F (Felicitación)	1	0%
P (Petición)	343	3%
R (Reclamo)	2	0%
Trámites y preguntas frecuentes	9746	94%
<b>Total general</b>	<b>10403</b>	<b>100%</b>



Para el trimestre a evaluar; la Entidad recibió trescientas cuarenta y tres (343) peticiones, dos (2) reclamos, ninguna sugerencia, queja y/o denuncias por parte de la ciudadanía y/o entidades públicas. Se obtuvo una (1) felicitación 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 SOLICITUDES	CANTIDAD RECIBIDA
<b>Comunicaciones generales</b>	<b>311</b>
Informacion general	172
Oferta de Servicios	4
Otros	6
Procesos Judiciales/Acciones Constituciones	1
Proveedores y contratistas	125
Respuesta Oficiales	3
<b>F (Felicitación)</b>	<b>1</b>
	1
<b>P (Petición)</b>	<b>343</b>
Autorización para inscripción de escritura pública	15
Cambio de Propietario o de Identificación	82
Información de obra y Reparación por afectación	15
Información General	6
Otros. Casos variables	101
Otros. Congresistas	1
Otros. Copias	1
Otros. Entidades públicas	1
Proveedores y contratistas	63
Revisión de la Contribución	1
Suspensión cobro coactivo	56
Traslado	1
<b>R (Reclamo)</b>	<b>2</b>
	2
<b>Trámites y preguntas frecuentes</b>	<b>9746</b>
Actualización de datos: Cambio de dirección-Email-otros	21
Cambio de forma y plan de pago	8
Desbloquear usuario página web de la entidad	1
Entrega de autorización para escritura e inscripción del gravamen	14
Entrega de levantamiento de gravamen	879
Facturación	404
Información de medios y formas de pago	25
Instrucciones para realizar un trámite en la entidad	16
Instrucciones para realizar un trámite en otra entidad	2
Notificación personal	12
Paz y salvo	6998
Preguntas frecuentes/Asesoría de valorización	421
Seguimiento a un radicado/proceso	260
Solicitud de levantamiento de gravamen	685
<b>Total general</b>	<b>10403</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

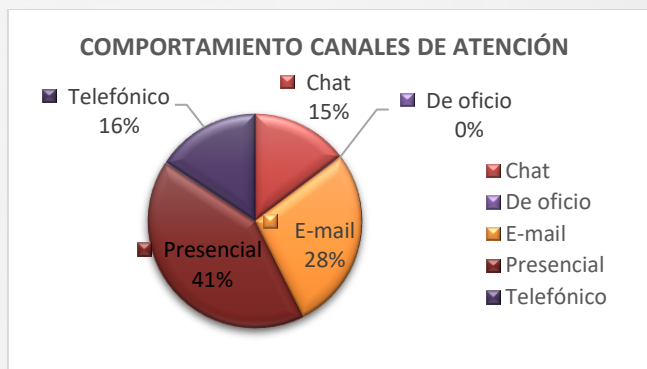
### FONVALMED

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	CANTIDAD ATENDIDA
Chat	1522
De oficio	13
E-mail	2902
Presencial	4324
Telefónico	1642
<b>Total general</b>	<b>10403</b>



En este informe se detallan 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.

CLASIFICACIÓN SOLICITUDES	CANTIDAD RECIBIDA
<b>Comunicaciones generales</b>	<b>311</b>
Información general	172
Oferta de Servicios	4
Otros	6
Procesos Judiciales/Acciones Constituciones	1
Proveedores y contratistas	125
Respuesta Oficiales	3
<b>P (Petición)</b>	<b>343</b>
Autorización para inscripción de escritura pública	15
Cambio de Propietario o de Identificación	82
Información de obra y Reparación por afectación	15
Información General	6
Otros. Casos variables	101
Otros. Congresistas	1
Otros. Copias	1
Otros. Entidades públicas	1
Proveedores y contratistas	63
Revisión de la Contribución	1
Suspensión cobro coactivo	56
Traslado	1
<b>R (Reclamo)</b>	<b>2</b>
	2
<b>Total general</b>	<b>656</b>



Alcaldía de Medellín

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín

## ESTADO PQRSD ENERO- FEBRERO- MARZO

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

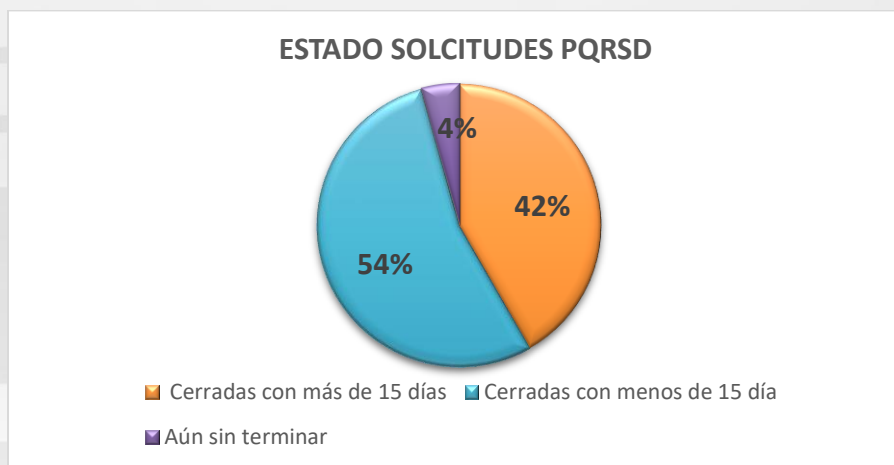
- Al día (porque a la hora de sacar el reporte se encontraba abierta para ser resuelta)
- Anulada (porque al recibir la información se evidenció alguna inconsistencia y se le solicito a TI hacer la anulación con su debido soporte)
- Cerrada (Ya se dio respuesta)
- Próxima a vencer (Esta cerca de los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

Estado solicitud	Cantidad
Anulada	5
Abierta	28
Cerrada	624
<b>Total general</b>	<b>657</b>

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: 272
- Cerradas con menos de 15 días: 352
- Aún sin terminar: 28



[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

Los reclamos recibidos en el periodo son: 2

RADICADO	FECHA INICIO PROCESO	FECHA FINALIZACIÓN TAREA ACTUAL	TIPO TRÁMITE	CANAL	DESCRIPCIÓN
R-2022000822	24/01/2022	28/01/2022	R (Reclamo)	Telefónico	EL CONTRIBUYENTE REALIZA QUEJA POR LA DEMORA DE EL TRAMITE DEL LEVANTAMIENTO YA QUE SOLICITÓ DICHO OFICIO EN EL MES DE NOVIEMBRE DE 2021 Y SE REGISTRO SU ENVÍO Y REALIZACIÓN EN ENERO DE 2022 ////00001013701643032551
R-2022006240	28/02/2022	14/03/2022	R (Reclamo)	E-mail	PROBLEMAS CON FACTURACIÓN BUEN DÍA, ESTOY TRATANDO DESDE HACE VARIOS DÍAS DE HACER EL PAGO DE VALORIZACIÓN DEL MES DE FEBRERO. LA ÚNICA MANERA QUE PUEDO HACERLO ES QUE ME FACTUREN VÍA INTERNET Y NO LO MUESTRA. ASÍ LO HE VENIDO HACIENDO DURANTE TODOS ESTOS MESES. NO QUIERO QUE SE ME ACUMULE PARA EL MES DE MARZO. GRACIAS

Ana María Henao Salazar  
Servicio al ciudadano

ME  
DE  
LLIN



[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