



Alcaldía de Medellín

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín

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

Tercer 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 julio y el 30 de septiembre 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

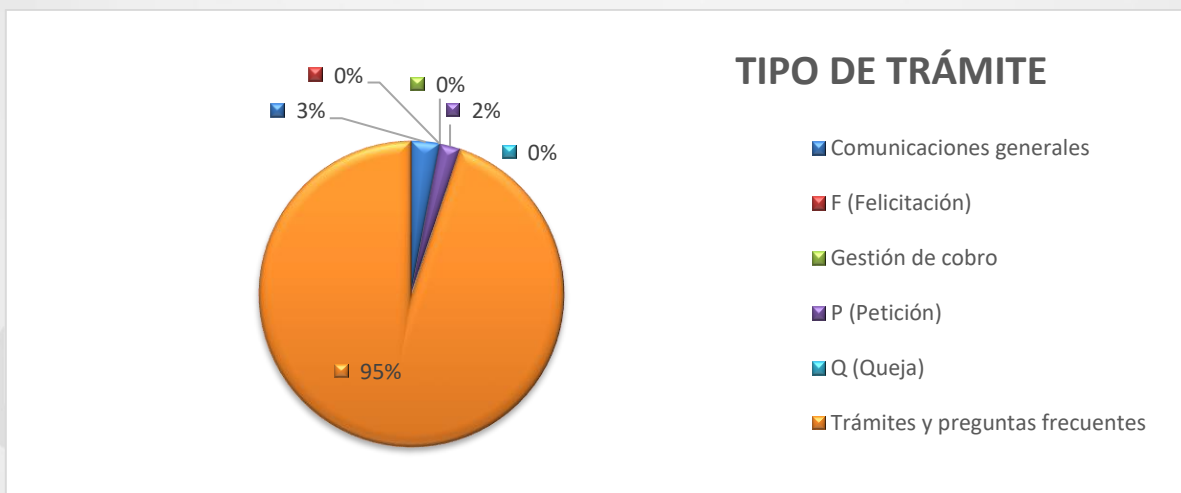
### FONVALMED

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 tercer trimestre del 2022 (julio, agosto, septiembre):

TIPO DE TRÁMITE	CANTIDAD	REPRESENTACIÓN
Comunicaciones generales	391	3%
F (Felicitación)	2	0%
Gestión de cobro	2	0%
P (Petición)	287	2%
Q (Queja)	2	0%
Trámites y preguntas frecuentes	12603	95%
<b>Total general</b>	<b>13287</b>	<b>100%</b>



Para el trimestre a evaluar; la Entidad recibió doscientas ochenta y siete (287) peticiones, cero (0) reclamos, dos (2) quejas, ninguna sugerencia, y/o denuncias por parte de la ciudadanía y/o entidades públicas. Se obtuvieron dos (2) 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 SOLICITUD	CANTIDAD
<b>Comunicaciones generales</b>	<b>391</b>
Información general	253
Oferta de Servicios	1
Otros	6
Procesos Judiciales/Acciones Constituciones	1
Proveedores y contratistas	124
Respuesta Oficiales	6
<b>F (Felicitación)</b>	<b>2</b>
	2
<b>Gestión de cobro</b>	<b>2</b>
	2
<b>P (Petición)</b>	<b>287</b>
Año de Gracia - Prórroga año de gracia	1
Autorización para inscripción de escritura pública	8
Cambio de Propietario o de Identificación	75
Devolución o aplicación de saldo a favor	17
Información de obra y Reparación por afectación	14
Información General	4
Otros. Casos variables	93
Otros. Copias	1
Otros. Entidades públicas	5
Procesos judiciales/ Acciones constitucionales	3
Proveedores y contratistas	32
Revisión de la Contribución	1
Suspensión cobro coactivo	33
<b>Q (Queja)</b>	<b>2</b>
	2
<b>Trámites y preguntas frecuentes</b>	<b>12603</b>
Actualización de datos: Cambio de dirección-Email-otros	4
Cambio de forma y plan de pago	4
Entrega de autorización para escritura e inscripción del gravamen	8
Entrega de levantamiento de gravamen	596
Facturación	314
Información de medios y formas de pago	4
Instrucciones para realizar un trámite en la entidad	8
Instrucciones para realizar un trámite en otra entidad	3
Notificación personal	32
Paz y salvo	10801
Preguntas frecuentes/Asesoría de valorización	258
Respuesta a un auto o requerimiento	1
Seguimiento a un radicado/proceso	126
Solicitud de levantamiento de gravamen	444
<b>Total general</b>	<b>13287</b>



## Alcaldía de Medellín

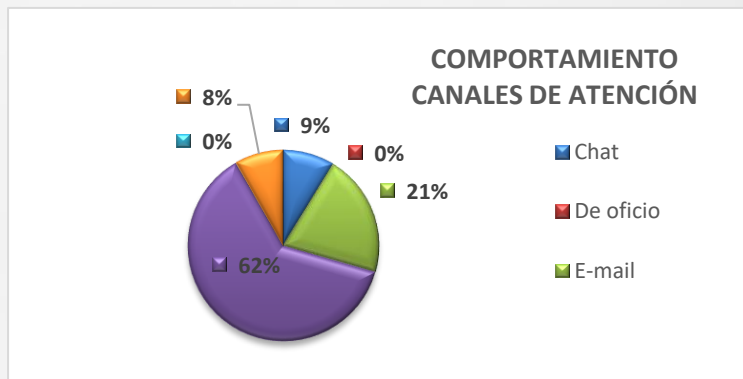
### FONVALMED

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:

CANALES	CANTIDAD
Chat	1157
De oficio	2
E-mail	2752
Presencial	8276
Redes Sociales	1
Telefónico	1099
<b>Total general</b>	<b>13287</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 SOLICITUD	CANTIDAD
<b>Comunicaciones generales</b>	<b>391</b>
Información general	253
Oferta de Servicios	1
Otros	6
Procesos Judiciales/Acciones Constituciones	1
Proveedores y contratistas	124
Respuesta Oficiales	6
	2
<b>P (Petición)</b>	<b>287</b>
Año de Gracia - Prórroga año de gracia	1
Autorización para inscripción de escritura pública	8
Cambio de Propietario o de Identificación	75
Devolución o aplicación de saldo a favor	17
Información de obra y Reparación por afectación	14
Información General	4
Otros. Casos variables	93
Otros. Copias	1
Otros. Entidades públicas	5
Procesos judiciales/ Acciones constitucionales	3
Proveedores y contratistas	32
Revisión de la Contribución	1
Suspensión cobro coactivo	33
<b>Q (Queja)</b>	<b>2</b>
	2
<b>Total general</b>	<b>680</b>





## Alcaldía de Medellín

### FONVALMED

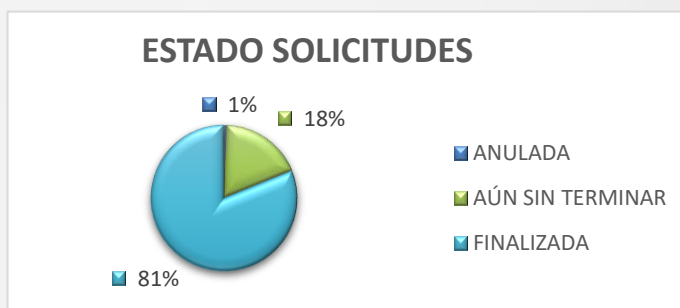
Fondo de Valorización  
de Medellín

#### ESTADO PQRSD JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE

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

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

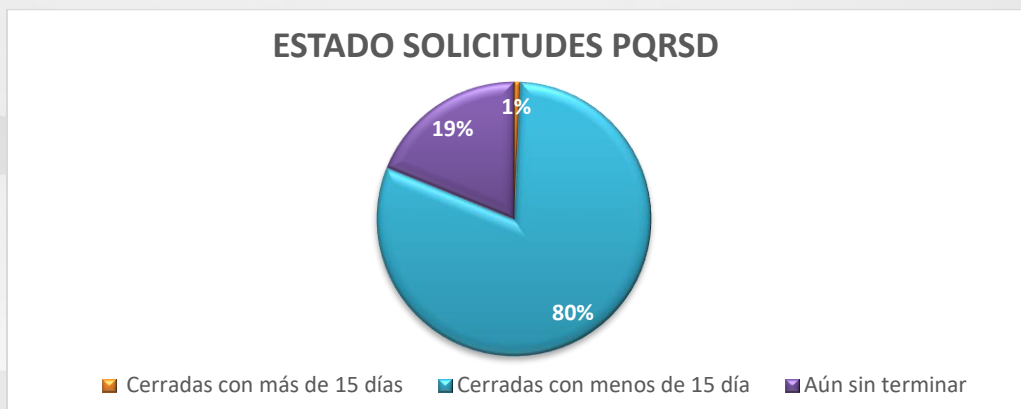
ESTADO SOLICITUDES	CANTIDAD
ANULADA	4
AÚN SIN TERMINAR	125
FINALIZADA	555
<b>Total general</b>	<b>684</b>



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: 5
- Cerradas con menos de 15 días:550
- Aún sin terminar: 129





## Alcaldía de Medellín

### FONVALMED

Fondo de Valorización  
de Medellín

Las quejas recibidas en el periodo son: 2

RADICADO	FECHA INICIO TAREA ACTUAL	FECHA FINALIZACIÓN TAREA ACTUAL	TIPO TRÁMITE	CANAL	DESCRIPCIÓN
R-2022024304	28/07/2022	29/07/2022	Q (Queja)	E-mail	EL DIA DE HOY 15 DE JULIO DE 2022, SIN MEDIAR COMUNICACIÓN PREVIA, LAS TAQUILLAS DE ENTREGA DE PAZ Y SALVOS DE VALORIZACION NO PRESTARON SERVICIO POR UN LAPSO DE TIEMPO DE 1 HORA APROX ENTRE LAS 11 A.MY 12:10 P.M, ADUCEN LAS FUNCIONARIA ENCONTRARSE EN UNA REUNIÓN VIRTUAL, SITUACIÓN QUE SERIA NORMAL, SIEMPRE Y CUANDO SE TUVIESE PRESENTE QUE EN ESENCIA SU FUNCIÓN PRINCIPAL ES LA ATENCION AL PUBLICO, Y A PESAR DE EXISTIR PERSONAS EN ESTADO DE DISCAPACIDAD Y ADULTOS MAYORES, NO FUERON ATENDIDOS EN UN TIEMPO PRUDENTE. ES NECESARIO TOMAR CORRECTIVOS FRENTE A LO OCURRIDO PROCURANDO QUE EL SERVICIO NO SE VEA AFECTADO POR SITUACIONES ADMINISTRATIVAS.
R-2022029439	08/09/2022	13/09/2022	Q (Queja)	E-mail	CIUDADANO MANIFIESTA INCONFORMIDAD CON: SOY HABITANTE DEL SECTOR POBLADO EN EL CRUCE ENTRE EL PUENTE EN CONSTRUCCIÓN DE LA 34 CON BALSOS. VEO USTEDES INFORMAN DE IMPORTANTES AVANCES EN LA EJECUCIÓN, PERO EN REALIDAD LOS HABITANTES DE LA ZONA LO VEMOS RETRASADO. EL RETORNO SOBRE LOS BALSOS MUY COMPLEJO Y CONGESTIONADO, MÁXIME QUE ADREDE SE LE COLOCA PASO CASI A UN CARRIL. CONSULTO CORDIALMENTE: CUANDO ESTARÁ TERMINADO Y TRANSITABLE ESE PUENTE ? PORQUÉ RAZONES NO SE LE TRABAJA 24x7 TODOS LOS DIAS PARA TERMINARLO ? (SOLO SE VEN OPERADORES EN HORARIO DIARIO).

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