

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

Cuarto Trimestre 2022

FONVALMED

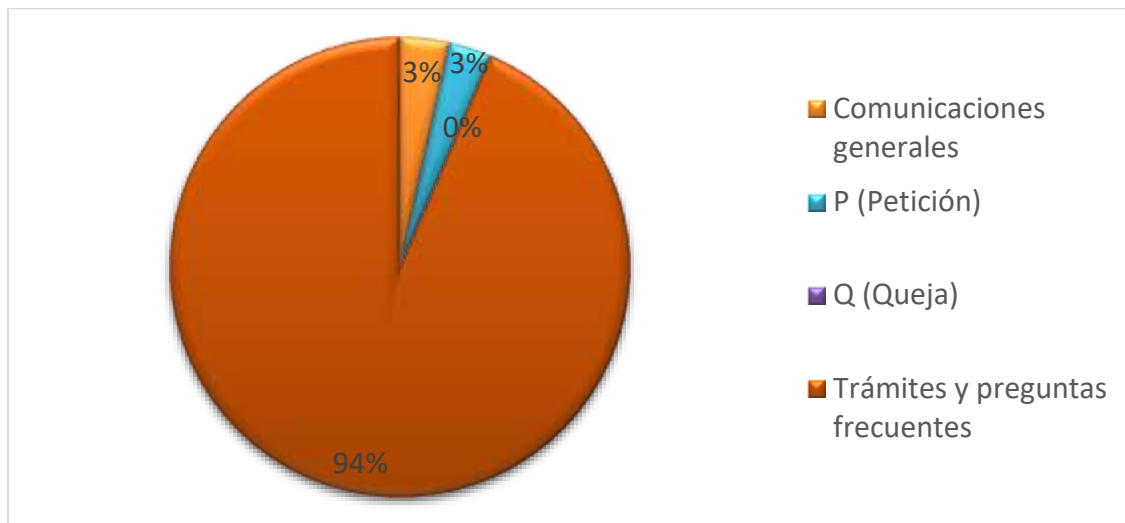
El siguiente informe corresponde al seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por FONVALMED durante el periodo comprendido entre el **1° de octubre y el 31 de diciembre de 2022**, con el objetivo de llevar a cabo lo descrito en la resolución No. 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.

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 cuarto trimestre del 2022 (octubre, noviembre y diciembre):

TIPOS DE TRÁMITE	CANTIDAD	REPRESENTACIÓN
Comunicaciones generales	407	3%
P (Petición)	349	3%
Q (Queja)	2	0%
Trámites y preguntas frecuentes	10983	94%
TOTAL	11741	100%



Para el trimestre a evaluar; la Entidad recibió trecientas cuarenta y nueve (349) peticiones, cero (0) reclamos, dos (2) quejas, ninguna sugerencia, y/o denuncias por parte de la ciudadanía y/o entidades públicas.

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
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

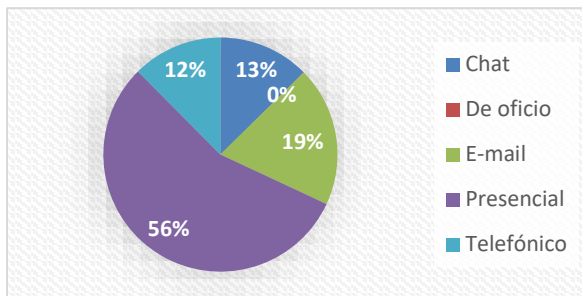
CLASIFICACIÓN POR SOLICITUD:

CLASIFICACIÓN SOLICITUD	CANTIDAD
Comunicaciones generales	407
Información general	287
Otros	8
Procesos Judiciales/Acciones Constituciones	1
Proveedores y contratistas	111
P (Petición)	349
Autorización para inscripción de escritura pública	10
Cambio de Propietario o de Identificación	88
Devolución o aplicación de saldo a favor	6
Información General	10
Levantamiento del gravamen en registro	9
Otros. Casos variables	126
Otros. Entidades públicas	1
Procesos judiciales/ Acciones constitucionales	6
Proveedores y contratistas	18
Recurso de reposición	7
Revisión de la Contribución	13
Suspensión cobro coactivo	52
Traslado	3
Q (Queja)	2
	2
Trámites y preguntas frecuentes	10983
Actualización de datos: Cambio de dirección-Email-otros	6
Cambio de forma y plan de pago	7
Entrega de autorización para escritura e inscripción del gravamen	8
Entrega de levantamiento de gravamen	413
Facturación	397
Información de medios y formas de pago	3
Instrucciones para realizar un trámite en la entidad	1
Notificación personal	18
Paz y salvo	9507
Preguntas frecuentes/Asesoría de valorización	148
Respuesta a un auto o requerimiento	1
Seguimiento a un radicado/proceso	130
Solicitud de levantamiento de gravamen	344
Total general	11741

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	1480
De oficio	4
E-mail	2267
Presencial	6530
Telefónico	1460
Total	11741



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
Comunicaciones generales	407
Información general	287
Otros	8
Procesos Judiciales/Acciones Constituciones	1
Proveedores y contratistas	111
P (Petición)	349
Autorización para inscripción de escritura pública	10
Cambio de Propietario o de Identificación	88
Devolución o aplicación de saldo a favor	6
Información General	10
Levantamiento del gravamen en registro	9
Otros. Casos variables	126
Otros. Entidades públicas	1
Procesos judiciales/ Acciones constitucionales	6
Proveedores y contratistas	18
Recurso de reposición	7
Revisión de la Contribución	13
Suspensión cobro coactivo	52
Traslado	3
Q (Queja)	2
	2
Total general	758

ESTADO PQRSD OCTUBRE – NOVIEMBRE Y DICIEMBRE

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)

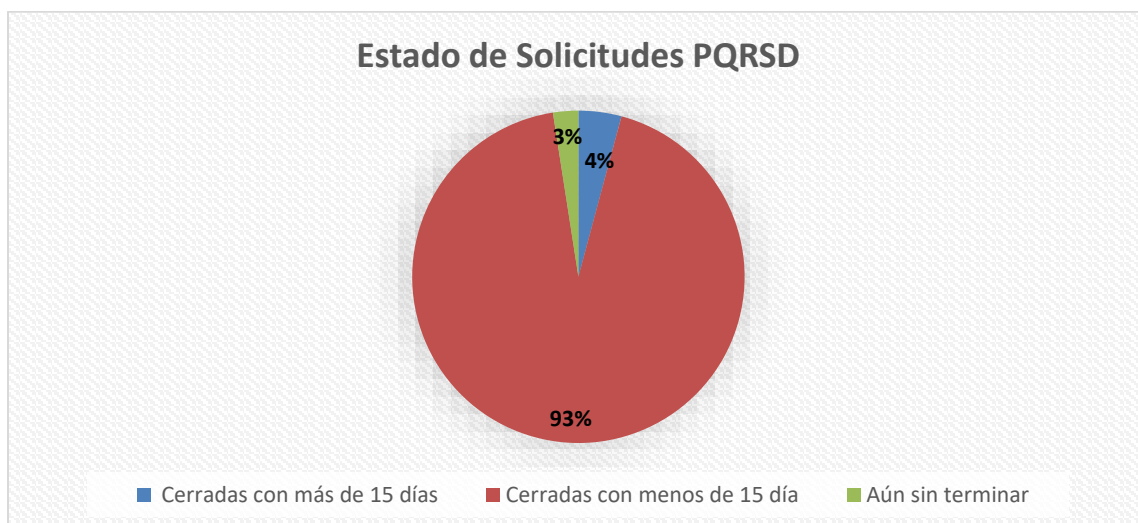
ESTADO SOLICITUDES	CANTIDAD
FINALIZADA	397
AÚN SIN TERMINAR	10
Total	407



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: 17
- Cerradas con menos de 15 días: 380
- Aún sin terminar: 10





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

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-2022043491	28/12/2022		Q (Queja)	Telefónico	RADICACION DE QUEJA FORMAL POR INCONVENIENTES DE SALDOS EN MORA
R-2022044329	24/12/2022	26/12/2022	Q (Queja)	Telefónico	QUEJA POR NUEVA DIRECTRIZ DE SOLO TREZ PAZ Y SALVO POR USUARIO.

Jessica Alexandra Castrillón Cuartas
Servicio al ciudadano