



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

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

Primer Segundo 2023

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 2023**, 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.



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

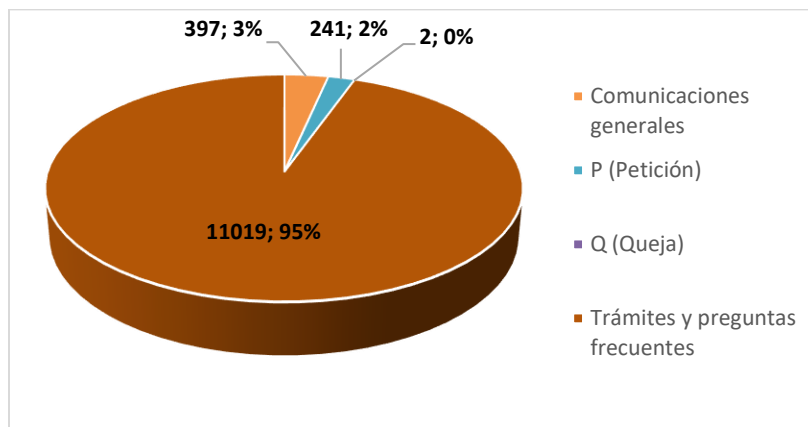
FONVALMED

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 segundo trimestre del 2023 (abril, mayo y junio):

TIPOS DE TRÁMITE	CANTIDAD	REPRESENTACIÓN
Comunicaciones generales	397	3.41%
P (Petición)	241	2.07%
Q (Queja)	2	0.02%
Trámites y preguntas frecuentes	11.019	94.51%
TOTAL	11.659	100%



Para el trimestre a evaluar; la Entidad recibió doscientas cuarenta y un (241) peticiones, dos (2) quejas, cero (0) reclamos, 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.



CLASIFICACIÓN POR SOLICITUD:

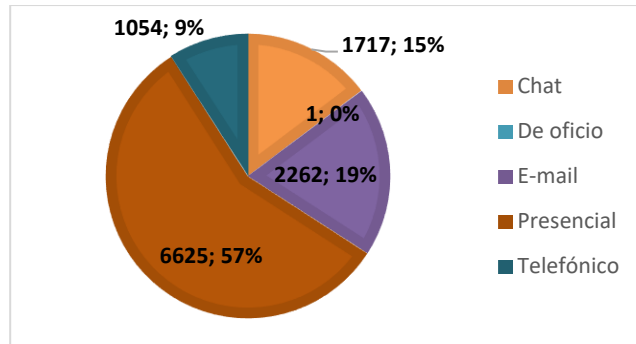
Clasificación Solicitud	CANTIDAD
Comunicaciones generales	397
Información general	229
Otros	4
Procesos Judiciales/Acciones Constituciones	7
Proveedores y contratistas	43
Usuario	114
P (Petición)	241
Autorización para inscripción de escritura pública	8
Cambio de Propietario o de Identificación	30
Información General	3
Levantamiento del gravamen en registro	1
Otros. Casos variables	118
Proveedores y contratistas	18
Recurso de reposición	1
Revisión de la Contribución	9
Suspensión cobro coactivo	13
Traslado	1
Usuario	39
Q (Queja)	2
(en blanco)	2
Trámites y preguntas frecuentes	11019
Actualización de datos: Cambio de dirección-Email-otros	1
Cambio de forma y plan de pago	9
Contribuyente	6
Entrega de autorización para escritura e inscripción del gravamen	1
Entrega de levantamiento de gravamen	159
Facturación	310
Información de medios y formas de pago	9
Notificación personal	23
Paz y salvo	6895
Preguntas frecuentes/Asesoría de valorización	274
Seguimiento a un radicado/proceso	104
Solicitud de levantamiento de gravamen	173
Usuario	3055
Tota	11659



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	1.717
De Oficio	1
E-mail	2.262
Presencial	6.625
Telefónico	1.054
Total	11.659



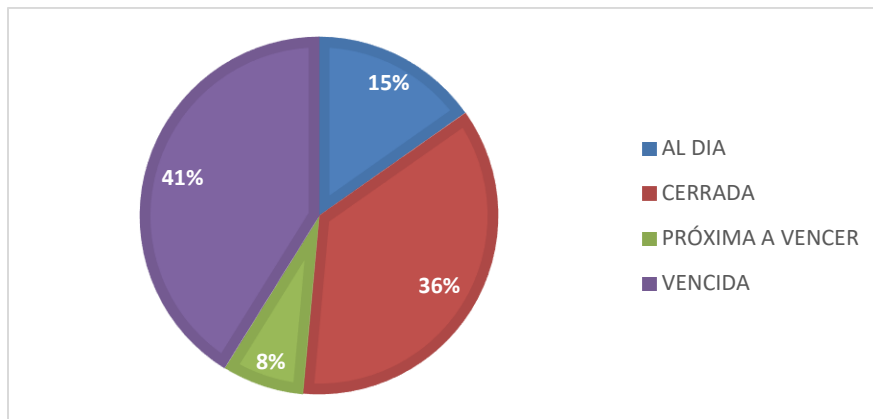
En este informe se detallan las PQRSD recibidas en el periodo que requirieron análisis y trazabilidad de los diferentes procesos y no aquellas que fueron resueltas de manera inmediata y que el sistema los cataloga como trámites y servicios.

ESTADO PQRSD ABRIL – MAYO Y 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)

Estado Solicitud	Cantidad
AL DIA	37
ANULADA	0
CERRADA	88
PRÓXIMA A VENCER	18
VENCIDA	100
Total	243



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.

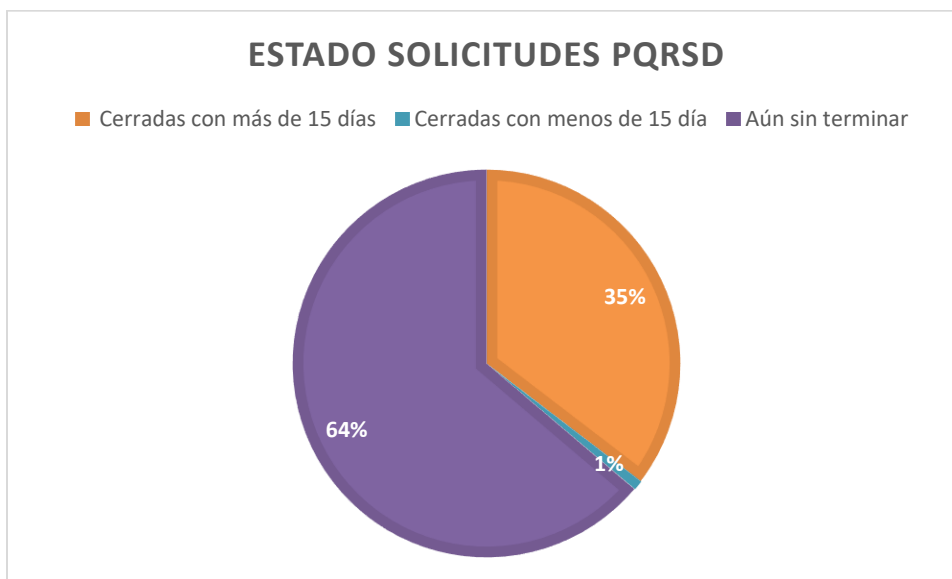
Clasificación Solicitud	CANTIDAD
P (Petición)	241
Autorización para inscripción de escritura pública	8
Cambio de Propietario o de Identificación	30
Información General	3
Levantamiento del gravamen en registro	1
Otros. Casos variables	118
Proveedores y contratistas	18
Recurso de reposición	1
Revisión de la Contribución	9
Suspensión cobro coactivo	13
Traslado	1
Usuario	39
Q (Queja)	2
(en blanco)	2
Total	243

Descripción de cada estado de las peticiones

- Cerradas con más de 15 días: 86
- Cerradas con menos de 15 días: 2



- Aún sin terminar: 155



Durante este trimestre se presentan 2 quejas de 2 contribuyentes sobre el espacio físico de la entidad. Es decir, no se encuentran satisfechos con las instalaciones de FONVALMED (Específicamente el centro de atención). Ya se procedió por parte de dirección y subdirección a dar respuesta ante estas quejas presentadas.

Jessica Castrillón C.
Jessica Alexandra Castrillón Cuartas
Servicio al ciudadano