



**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

Cuarto Trimestre 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 octubre y el 31 de diciembre de 2023**, con el objetivo de llevar a cabo lo descrito en la resolución No. RG 70-2020 en el artículo 22

**Artículo 22º 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:**

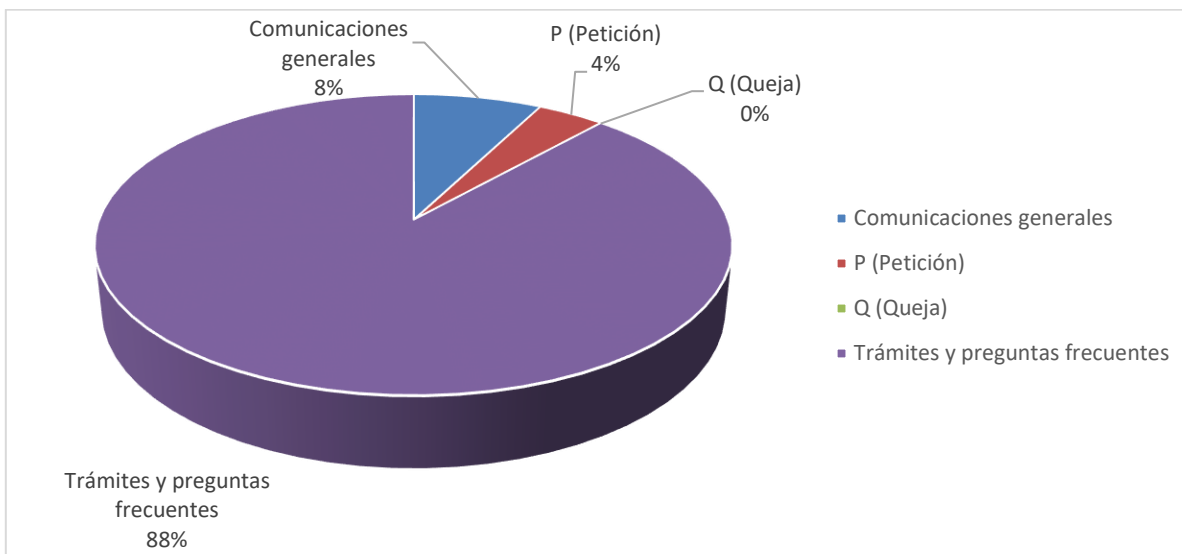
A continuación, se presenta el número de solicitudes y/o trámites recibidos por los diversos canales de atención de la Entidad para el cuarto trimestre del 2023 (octubre, noviembre y diciembre):



**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín

TIPOS DE TRÁMITE	CANTIDAD	REPRESENTACIÓN
Comunicaciones generales	511	7.64%
P (Petición)	268	4.01%
Q (Queja)	1	0.01%
Trámites y preguntas frecuentes	5.905	88.33%
<b>TOTAL</b>	<b>6.685</b>	<b>100%</b>



Para el trimestre a evaluar; la Entidad recibió doscientas cuarenta y un (268) peticiones, una (1) 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
<b>Comunicaciones generales</b>	<b>511</b>
Información general	366
Otros	8
Procesos Judiciales/Acciones Constituciones	11
Proveedores y contratistas	126
<b>P (Petición)</b>	<b>268</b>



**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín

Autorización para inscripción de escritura pública	8
Cambio de Propietario o de Identificación	55
Información General	9
Levantamiento del gravamen en registro	3
Otros. Casos variables	125
Proveedores y contratistas	26
Recurso de reposición	4
Revisión de la Contribución	1
Suspensión cobro coactivo	28
Procesos judiciales/ Acciones constitucionales	9
<b>Q (Queja)</b>	<b>1</b>
	1
<b>Trámites y preguntas frecuentes</b>	<b>5905</b>
Actualización de datos: Cambio de dirección-Email-otros	5
Cambio de forma y plan de pago	1
Entrega de autorización para escritura e inscripción del gravamen	4
Entrega de levantamiento de gravamen	108
Facturación	208
Información de medios y formas de pago	3
Paz y salvo	5210
Preguntas frecuentes/Asesoría de valorización	100
Seguimiento a un radicado/proceso	130
Solicitud de levantamiento de gravamen	135
Respuesta a un auto o requerimiento	1
<b>Total</b>	<b>6685</b>

### **PARTICIPACIÓN POR CANALES:**

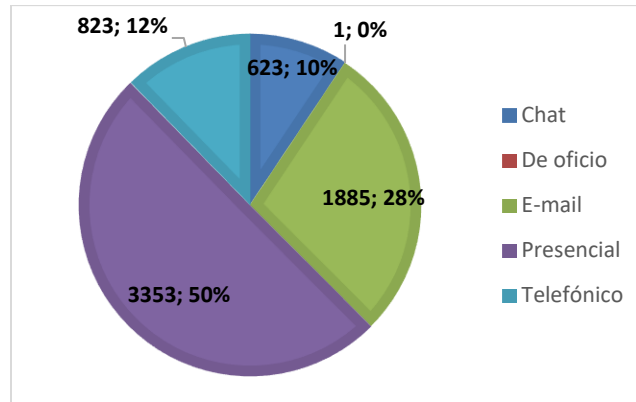
A continuación, se presenta la participación por canales de comunicación por medio de los cuales la Entidad obtuvo las solicitudes del periodo expuesto:

<b>CANALES</b>	<b>CANTIDAD</b>
Chat	623
De Oficio	1
E-mail	1.885
Presencial	3.353
Telefónico	823
<b>Total</b>	<b>6.685</b>



**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín



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 OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE

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

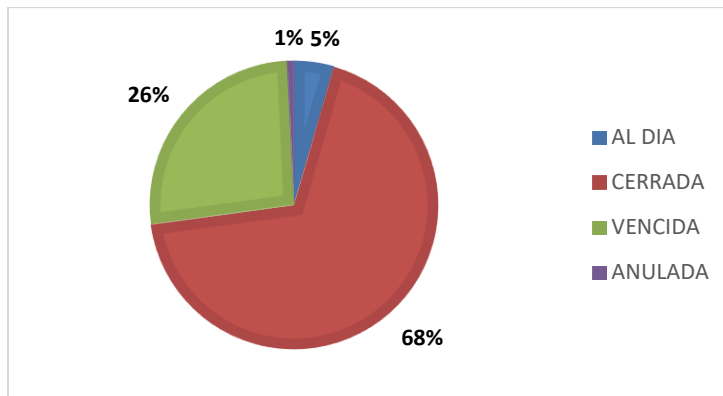
- a) Al día (porque a la hora de sacar el reporte se encontraba abierta para ser resuelta)
- b) Anulada (porque al recibir la información se evidenció alguna inconsistencia y se le solicitó a TI hacer la anulación con su debido soporte)
- c) Cerrada (Ya se dio respuesta)
- d) Próxima a vencer (Esta cerca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

Estado Solicitud	Cantidad
AL DIA	12
CERRADA	184
VENCIDA	71
ANULADA	2
<b>Total</b>	<b>269</b>



**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.

Clasificación Solicitud	CANTIDAD
<b>P (Petición)</b>	<b>268</b>
Autorización para inscripción de escritura pública	8
Cambio de Propietario o de Identificación	55
Información General	9
Levantamiento del gravamen en registro	3
Otros. Casos variables	125
Proveedores y contratistas	26
Recurso de reposición	4
Revisión de la Contribución	1
Suspensión cobro coactivo	28
Procesos judiciales/ Acciones constitucionales	9
<b>Q (Queja)</b>	<b>1</b>
	1
<b>Total</b>	<b>269</b>

### Descripción de cada estado de las peticiones

- Cerradas con más de 15 días: 71
- Cerradas con menos de 15 días: 180
- Aún sin terminar: 18



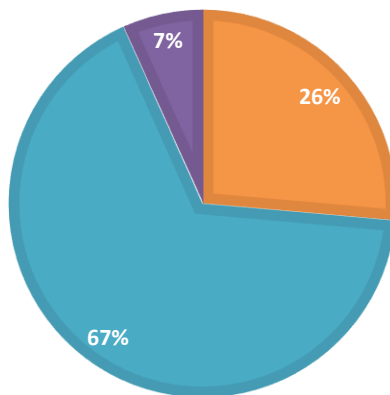
**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín

### ESTADO SOLICITUDES PQRS

■ Cerradas con más de 15 días ■ Cerradas con menos de 15 días ■ Aún sin terminar



En el transcurso de este trimestre, se recibió una única queja por parte de un contribuyente en relación con la inconformidad respecto a un saldo pendiente. La queja fue resuelta de manera satisfactoria. Se extendieron nuestras sinceras disculpas al contribuyente por las molestias ocasionadas durante este proceso. Tras una exhaustiva revisión, se ha confirmado que el inconveniente con el saldo pendiente ha sido resuelto de manera efectiva, y se ha proporcionado al contribuyente el correspondiente paz y salvo como comprobante de la solución satisfactoria.

Jessica Alexandra Castrillón Cuartas  
**Servicio al ciudadano**