



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 Trimestre 2024

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 2024**, 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:

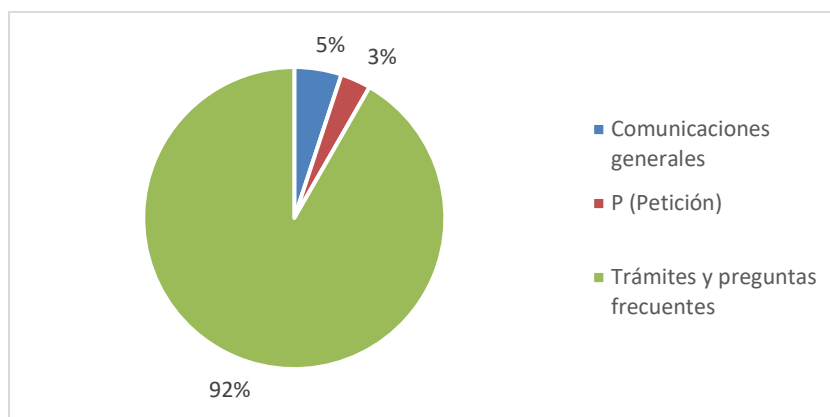
A continuación, se presenta el número de solicitudes y/o trámites recibidos por los diversos canales de atención de la Entidad para el primer trimestre del 2024 (enero, febrero y marzo):



FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

TIPOS DE TRÁMITE	CANTIDAD	REPRESENTACIÓN
Comunicaciones generales	343	5%
P (Petición)	220	3%
Trámites y preguntas frecuentes	6219	92%
TOTAL	6782	100%



Para el trimestre a evaluar; la Entidad recibió doscientas veinte (220) peticiones, 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	343
Información general	245
Otros	1
Procesos Judiciales/Acciones Constituciones	4
Proveedores y contratistas	92
Respuesta Oficiales	1
P (Petición)	220
Autorización para inscripción de escritura pública	2
Cambio de Propietario o de Identificación	19
Devolución o aplicación de saldo a favor	5
Información de obra y Reparación por afectación	1



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

Información General	14
Levantamiento del gravamen en registro	3
Otros. Casos variables	98
Procesos judiciales/ Acciones constitucionales	6
Proveedores y contratistas	39
Recurso de reposición	3
Revisión de la Contribución	1
Suspensión cobro coactivo	28
Traslado	1
Trámites y preguntas frecuentes	6219
Actualización de datos: Cambio de dirección-Email-otros	2
Cambio de forma y plan de pago	2
Entrega de autorización para escritura e inscripción del gravamen	3
Entrega de levantamiento de gravamen	138
Facturación	176
Instrucciones para realizar un trámite en la entidad	5
Instrucciones para realizar un trámite en otra entidad	54
Paz y salvo	5142
Preguntas frecuentes/Asesoría de valorización	407
Seguimiento a un radicado/proceso	136
Solicitud de levantamiento de gravamen	154
Total general	6782

PARTICIPACIÓN POR CANALES:

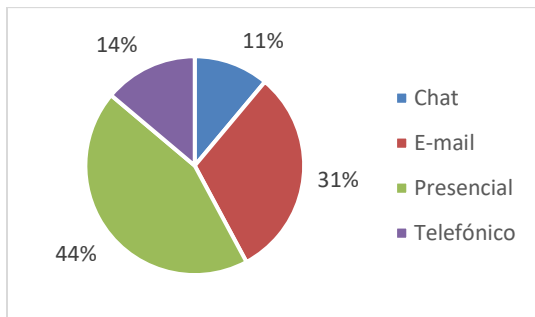
A continuación, se presenta la participación por canales de comunicación por medio de los cuales la Entidad obtuvo las solicitudes del periodo expuesto:

CANALES	CANTIDAD
Chat	752
E-mail	2107
Presencial	2983
Telefónico	940
Total	6782



FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín



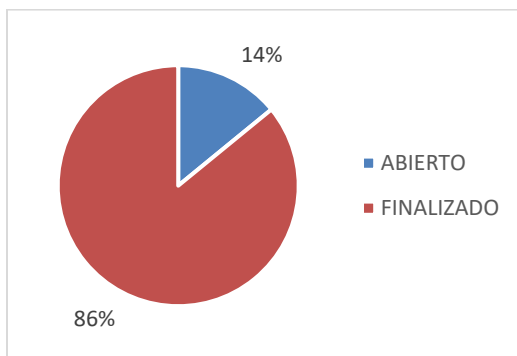
En este informe se detallan las PQRSD recibidas en el periodo que requirieron análisis y trazabilidad de los diferentes procesos y no aquellas que fueron resueltas de manera inmediata y que el sistema los cataloga como trámites y servicios.

ESTADO PQRSD ENERO – FEBRERO - MARZO

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 SOLICITUDES	CANTIDAD
FINALIZADA	189
AÚN SIN TERMINAR	31
Total	220





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

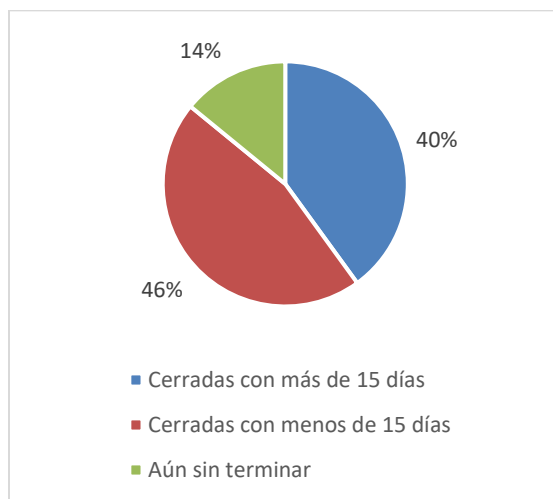
FONVALMED

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.

Descripción de cada estado de las peticiones

- Cerradas con más de 15 días: 88
- Cerradas con menos de 15 días: 101
- Aún sin terminar: 31



Durante este trimestre no se registraron quejas

Jessica Alexandra Castrillón Cuartas
Servicio al ciudadano