



**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

Tercer 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 Julio y el 30 de septiembre 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 tercer trimestre del 2024 (julio, agosto y septiembre):

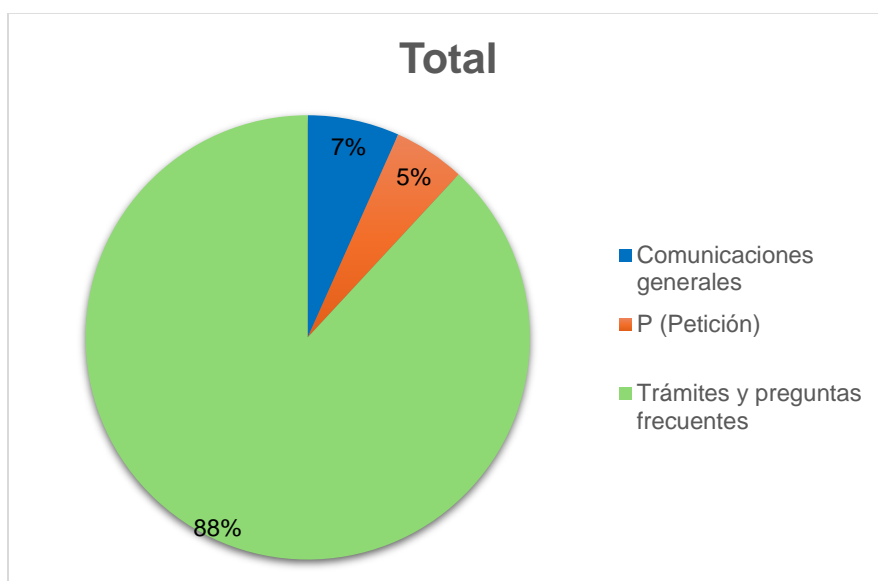


**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín

| TIPO TRÁMITE                    | CANTIDAD    | REPRESENTACIÓN |
|---------------------------------|-------------|----------------|
| Comunicaciones generales        | 298         | 7%             |
| P (Petición)                    | 233         | 5%             |
| Trámites y preguntas frecuentes | 3934        | 88%            |
| <b>Total general</b>            | <b>4465</b> | <b>100%</b>    |



Para el trimestre a evaluar; la Entidad recibió doscientos treinta y tres (233) peticiones, cero (0) 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:**



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

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín

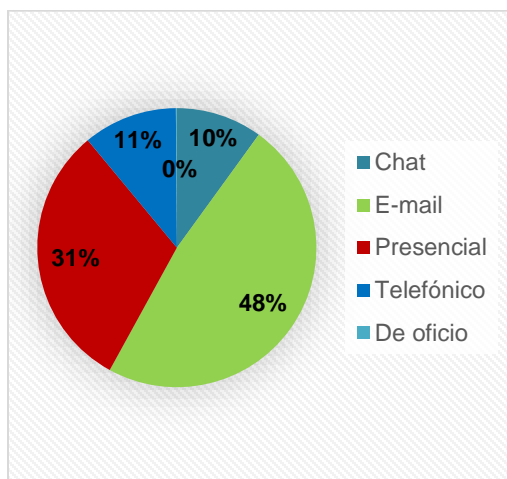
| <b>CLASIFICACIÓN SOLICITUD</b>                                    | <b>CANTIDAD</b> |
|---|-----------------|
| <b>Comunicaciones generales</b>                                   | <b>298</b>      |
| Información general   | 235             |
| Información General   | 1               |
| Proveedores y contratistas  | 54              |
| Respuesta Oficiales   | 8               |
| <b>P (Petición)</b>   | <b>233</b>      |
| Autorización para inscripción de escritura pública                | 5               |
| Cambio de Propietario o de Identificación                         | 28              |
| Devolución o aplicación de saldo a favor                          | 1               |
| Información de obra y Reparación por afectación                   | 1               |
| Información General   | 25              |
| Otros. Casos variables  | 87              |
| Proveedores y contratistas  | 55              |
| Recurso de reposición   | 2               |
| Suspensión cobro coactivo   | 29              |
| <b>Trámites y preguntas frecuentes</b>                            | <b>3934</b>     |
| Actualización de datos: Cambio de dirección-Email-otros           | 2               |
| Entrega de autorización para escritura e inscripción del gravamen | 5               |
| Entrega de levantamiento de gravamen                              | 139             |
| Facturación   | 59              |
| Instrucciones para realizar un trámite en la entidad              | 2               |
| Instrucciones para realizar un trámite en otra entidad            | 56              |
| Notificación personal   | 15              |
| Paz y salvo   | 3172            |
| Preguntas frecuentes/Asesoría de valorización                     | 323             |
| Seguimiento a un radicado/proceso                                 | 50              |
| Solicitud de levantamiento de gravamen                            | 111             |
| <b>(en blanco)</b>  |                 |
| (en blanco)   |                 |
| <b>Total general</b>  | <b>4465</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:

| CANALES              | CANTIDAD    |
|----------------------|-------------|
| Chat                 | 446         |
| E-mail               | 2143        |
| Presencial           | 1384        |
| Telefónico           | 487         |
| De oficio            | 5           |
| <b>Total general</b> | <b>4465</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.

### ESTADO PQRSD JULIO – AGOSTO - SEPTIEMBRE

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)



**FONVALMED**

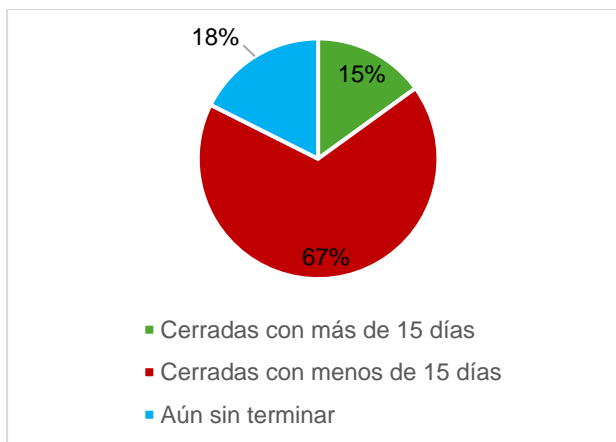
Fondo de Valorización  
de Medellín

| ESTADO DE SOLICITUDES | CANTIDAD   |
|-----------------------|------------|
| ANULADA               | 3          |
| CERRADA               | 192        |
| AL DÍA                | 41         |
| <b>Total general</b>  | <b>236</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: 35
- Cerradas con menos de 15 días: 157
- Aún sin terminar: 41



*SHIRLEY CHACON RESTREPO.*

SHIRLEY CHACON RESTREPO

**Servicio al ciudadano**