



**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 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 octubre y el 31 de diciembre 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 cuarto trimestre del 2024 (octubre, noviembre y diciembre):

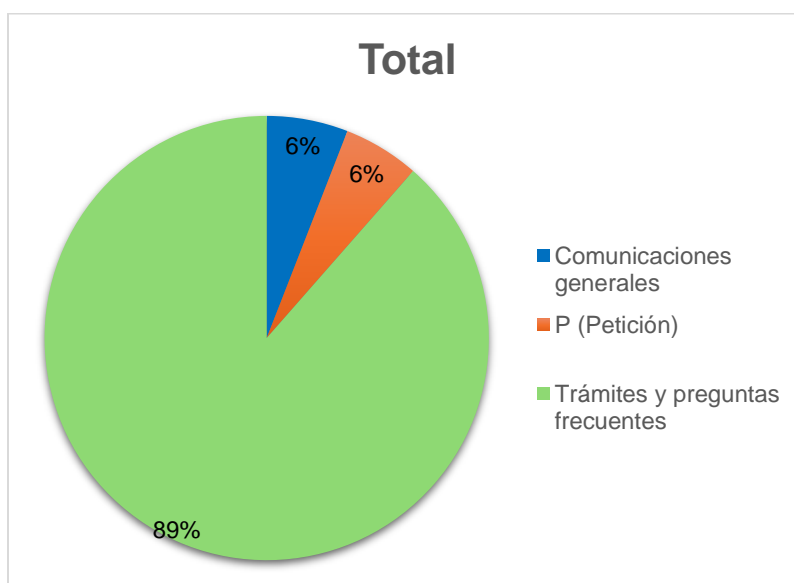


**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín

TIPO TRÁMITE	CANTIDAD	REPRESENTACIÓN
Comunicaciones generales	202	6%
P (Petición)	189	6%
Trámites y preguntas frecuentes	3021	89%
<b>Total, general</b>	<b>3412</b>	<b>100%</b>



Para el trimestre a evaluar; la Entidad recibió Ciento ochenta y nueve (189) 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>202</b>
Información general	165
Proveedores y contratistas	34
Otros	3
<b>P (Petición)</b>	<b>189</b>
Autorización para inscripción de escritura pública	1
Cambio de Propietario o de Identificación	26
Devolución o aplicación de saldo a favor	2
Información de obra y Reparación por afectación	1
Información General	11
Otros. Casos variables	109
Proveedores y contratistas	19
Recurso de reposición	1
Suspensión cobro coactivo	16
Revisión de la Contribución	1
Levantamiento del gravamen en registro	2
<b>Trámites y preguntas frecuentes</b>	<b>3021</b>
Actualización de datos: Cambio de dirección-Email-otros	3
Entrega de autorización para escritura e inscripción del gravamen	1
Entrega de levantamiento de gravamen	65
Facturación	53
Instrucciones para realizar un trámite en la entidad	1
Instrucciones para realizar un trámite en otra entidad	49
Notificación personal	2
Paz y salvo	2504
Preguntas frecuentes/Asesoría de valorización	249
Seguimiento a un radicado/proceso	18
Solicitud de levantamiento de gravamen	76
<b>Total general</b>	<b>3412</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:

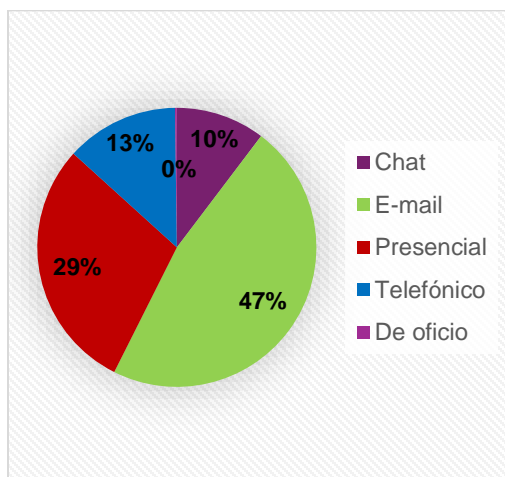


**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín

CANALES	CANTIDAD
Chat	195
E-mail	890
Presencial	554
Telefónico	247
De oficio	4
<b>Total, general</b>	<b>1890</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 OCTUBRE – NOVIEMBRE - 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)



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

**FONVALMED**

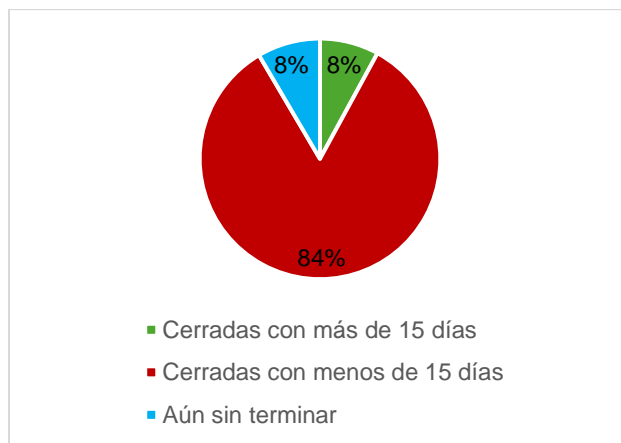
Fondo de Valorización  
de Medellín

ESTADO DE SOLICITUDES	CANTIDAD
CERRADA	173
VENCIDA	2
PROXIMA A VENCER	1
AL DIA	13
<b>Total, general</b>	<b>189</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: 15
- Cerradas con menos de 15 días: 158
- Aún sin terminar: 16



*SHIRLEY CHACON RESTREPO.*

SHIRLEY CHACON RESTREPO  
Servicio al ciudadano