

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

Primer Trimestre 2025

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 2025**, 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 2025 (enero, febrero y marzo):

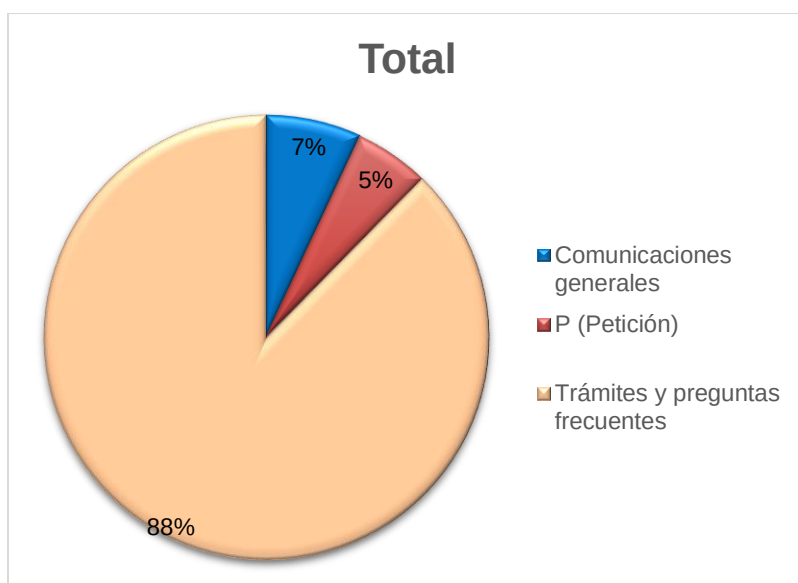


Alcaldía de Medellín
— Distrito de —
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

TIPO TRÁMITE	CANTIDAD	REPRESENTACIÓN
Comunicaciones generales	254	7%
P (Petición)	200	5%
Trámites y preguntas frecuentes	3229	88%
Total, general	3683	100%



Para el trimestre a evaluar; la Entidad recibió Doscientas (200) 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.

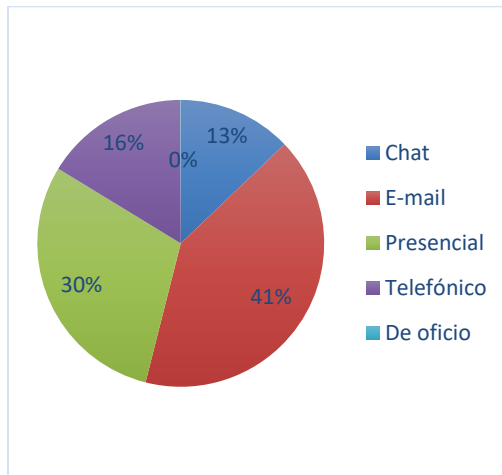
CLASIFICACIÓN POR SOLICITUD:

CLASIFICACIÓN SOLICITUD	CANTIDAD
Comunicaciones generales	254
Información general	208
Proveedores y contratistas	37
Otros	8
Procesos Judiciales/Acciones Constituciones	1
P (Petición)	200
Autorización para inscripción de escritura pública	5
Cambio de Propietario o de Identificación	16
Información de obra y Reparación por afectación	3
Información General	33
Otros. Casos variables	80
Proveedores y contratistas	44
Suspensión cobro coactivo	16
Revisión de la Contribución	1
Levantamiento del gravamen en registro	2
Trámites y preguntas frecuentes	3229
Actualización de datos: Cambio de dirección-Email-otros	2
Entrega de autorización para escritura e inscripción del gravamen	3
Entrega de levantamiento de gravamen	81
Facturación	44
Instrucciones para realizar un trámite en la entidad	10
Instrucciones para realizar un trámite en otra entidad	85
Notificación personal	3
Paz y salvo	2408
Preguntas frecuentes/Asesoría de valorización	472
Seguimiento a un radicado/proceso	21
Solicitud de levantamiento de gravamen	99
Respuesta a un auto o requerimiento	1
Total general	3683

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	474
E-mail	1513
Presencial	1096
Telefónico	598
De oficio	2
Total, general	3683



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:

- 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

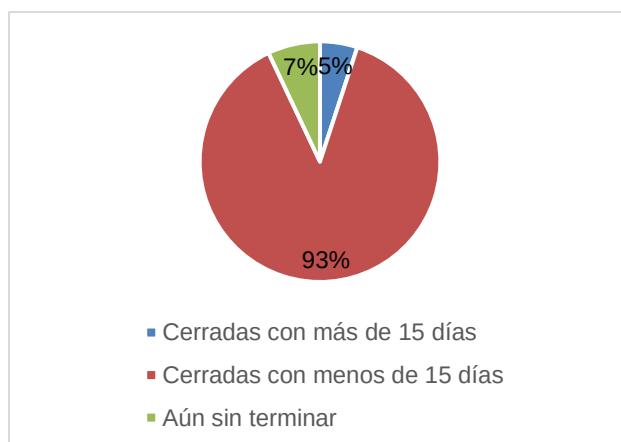
Fondo de Valorización
de Medellín

ESTADO DE SOLICITUDES	CANTIDAD
ANULADA	1
CERRADA	185
ABIERTA	8
VENCIDA	3
PROXIMA A VENCER	2
DE OFICIO	1
Total, general	200

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: 10
- Cerradas con menos de 15 días: 175
- Aún sin terminar: 14
- Anulada: 1



SHIRLEY CHACON RESTREPO.

SHIRLEY CHACON RESTREPO
Servicio al ciudadano