

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

Segundo 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 abril y el 30 de junio 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 segundo trimestre del 2025 (abril, mayo y junio):

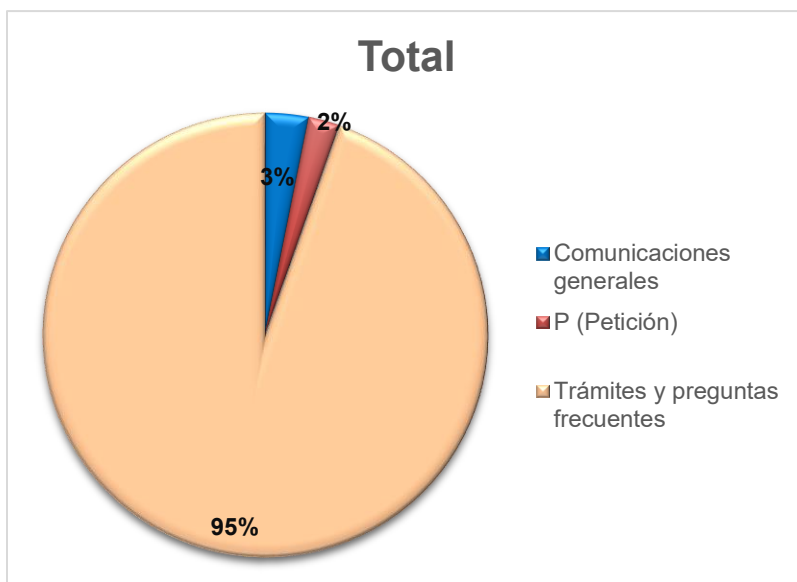


**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín

TIPO TRÁMITE	CANTIDAD	REPRESENTACIÓN
Comunicaciones generales	224	3%
P (Petición)	161	2%
Trámites y preguntas frecuentes	6749	95%
<b>Total general</b>	<b>7134</b>	<b>100%</b>



Para el trimestre a evaluar; la Entidad recibió ciento sesenta y uno (161) 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**

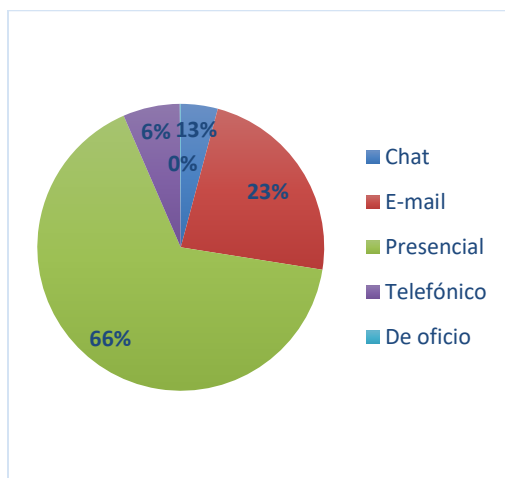
Fondo de Valorización  
de Medellín

CLASIFICACIÓN SOLICITUD	CANTIDAD
<b>Comunicaciones generales</b>	<b>224</b>
Informacion general	195
Proveedores y contratistas	28
Procesos Judiciales/Acciones Constituciones	1
<b>P (Petición)</b>	<b>161</b>
Autorización para inscripción de escritura pública	5
Cambio de Propietario o de Identificación	23
Información General	25
Otros. Casos variables	65
Proveedores y contratistas	20
Recurso de reposición	1
Suspensión cobro coactivo	19
Revisión de la Contribución	1
Levantamiento del gravamen en registro	2
<b>Trámites y preguntas frecuentes</b>	<b>6749</b>
Actualización de datos: Cambio de dirección-Email-otros	5
Entrega de autorización para escritura e inscripción del gravamen	3
Entrega de levantamiento de gravamen	76
Facturación	46
Instrucciones para realizar un trámite en otra entidad	3
Notificación personal	3
Paz y salvo	6212
Preguntas frecuentes/Asesoría de valorización	287
Seguimiento a un radicado/proceso	17
Solicitud de levantamiento de gravamen	94
Respuesta a un auto o requerimiento	1
Cambio de forma y plan de pago	2
<b>Total general</b>	<b>7134</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	297
E-mail	1665
Presencial	4707
Telefónico	457
De oficio	8
<b>Total general</b>	<b>7134</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 ABRIL – MAYO - JUNIO

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
CERRADO	151
ANULADO	3
ABIERTA	2
VENCIDA	2
PROXIMA A VENCER	3
<b>Total, general</b>	<b>161</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: 31
- Cerradas con menos de 15 días: 120
- Aún sin terminar: 7
- Anulada: 3

SHIRLEY CHACON RESTREPO.

SHIRLEY CHACON RESTREPO

**Servicio al ciudadano**