

**FONDO DE VALORIZACION DE MEDELLIN**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES,  
QUEJAS Y RECLAMOS**

**PRIMER SEMESTRE DE 2017**

**GUSTAVO RESTREPO GUTIERREZ**  
**Líder de Control Interno**

**MEDELLÍN, JULIO 4 DE 2017**

## INTRODUCCIÓN

Partiendo de la normatividad vigente, es un deber legal de las oficinas de Control Interno, realizar evaluación y seguimiento al proceso de PQRSF de la Entidad, en forma semestral, con fundamento en las siguientes disposiciones:

La Ley 190 de 1995, en su artículo 53 reza: “En toda entidad pública deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen relacionado con el cumplimiento de la misión de la entidad”.

La Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) en su artículo 76, establece: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”.

Conforme con lo anteriormente enunciado, la Oficina de Control Interno, deberá vigilar que la atención de las PQRSF, se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir un informe semestral sobre el particular, para el caso que nos ocupa, se trabajara con los primeros cuatro (4) meses del año 2017, fecha hasta la cual se trabajó con el BPMS sin modificar, del primero de mayo a junio 30 se trabaja con la nueva aplicación.

Como es obligación legal de la Oficina de Control Interno realizar el seguimiento a las PQRS que se presentan a FONVALMED, a continuación, se presenta el informe del primer cuatrimestre de 2017, sobre el comportamiento y cumplimiento que se le está dando a las comunicaciones que se reciben en Fonvalmed, como a las inquietudes de los usuarios y/o grupos de interés (Stake holders), por parte de los responsables de las mismas en la Entidad.

## 1. INFORMACIÓN DE LA EVALUACIÓN

### 1.1. OBJETIVOS DE LA EVALUACION

#### 1.1.1. OBJETIVO GENERAL

Verificar que el Fondo de Valorización reciba, distribuya y tramite oportunamente las peticiones quejas, reclamos y sugerencias que interponga la comunidad y se brinde oportuna respuesta a los contribuyentes y ciudadanía en general, de acuerdo con las normas legales vigentes.

#### 1.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Verificar que, a las PQRSF del Fondo de valorización, se les aplique el trámite establecido y se cumpla con los términos legales para su respuesta.
- b) Evaluar la gestión del fondo de Valorización de Medellín - Fonvalmed en cuanto a la pertinencia de las respuestas dadas a los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el primer semestre de 2017, a través sus diferentes canales de atención.
- c) Verificar que los ciudadanos tengan acceso en la página web de la entidad, a través de un link para interponer las PQRSF, ventanilla única, correo electrónico y demás medios tecnológicos con que disponga la Entidad.
- d) Verificar la efectividad de los controles establecidos en el proceso de recepción y trámite de las PQRS.

## 1.2. METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno verificó el registro de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRSF) a través del aplicativo BPMS implementado en la presente vigencia.

## 1.3. ALCANCE

La presente evaluación comprende el análisis del proceso, desarrollo y respuesta a las PQRSF, interpuestas ante el Fondo de Valorización, en el período comprendido entre el 1º de enero y el 30 de abril de 2017, tomando como base de revisión el 100% de los derechos de petición, Quejas, reclamos y sugerencias realizados, información detallada que fue construida por la coordinación del proceso, en el formato elaborado por la oficina de Control interno.

Es necesario precisar en el alcance que la oficina de Control Interno solamente analiza las PQRSF del periodo enero a abril de 2017, dado que el 1º de mayo inicia el funcionamiento pleno del aplicativo BPMS, para el proceso de recepción, radicación, trámite y respuesta a las PQRSF que lleguen al Fondo de valorización de Medellín.

La Oficina de Control Interno, ordenó, clasificó y depuró la información entregada (5.571), construyendo la base de datos para el análisis, bajo parámetros de homogeneidad.

## 2. PROCEDIMIENTOS

2.1. Procedimiento abreviado de las PQRSF: Inicia con el recibo del derecho de petición, digitalizar documentos y asignar caso, analizar el caso, programar visita, asignar visita y realizar visita,

digitalizar documentos visita, proyectar, revisar y aprobar respuesta, analizar proyección de respuesta y digitalizar documentos respuesta, citación a notificación, notificar, firmar acta de fijación y publicar, digitalizar acta de fijación y publicar acta de fijación

- 2.2. Proceso social - solicitudes sociales y periodos de gracia: Recepción de solicitud por parte del contribuyente, Asignación de solicitudes a los profesionales Jurídicos, Agendamiento de visita y desarrollo de visita, Elaboración concepto social, revisión y aprobación por parte de equipo Fro y Aprobación del equipo de supervisión y respuestas a la solicitud social.
- 2.3. Procedimiento periodo de gracia: se pueden conceder periodos de gracia en respuesta a las PQRSF por condiciones socioeconómicas al cumplir con los siguientes requisitos:
  - 2.3.1. Certificado de Egresos: Recibos de pago de impuestos predial de los propietarios del inmueble del último trimestre, Recibos de servicios públicos (UNE-EPM), Recibos de seguridad social (trabajador independiente) - medicina prepagada si tiene, Gastos de educación (mensualidad, gastos de transporte, alimentación, pagos de matrícula), Certificado de créditos hipotecarios u otros créditos, Impuestos de vehículo, Gastos de empleada: Seguridad social y pago de salario., Recibo pago administración, Gastos en medicamentos mensuales, Otros documentos que representen egresos mensuales.
  - 2.3.2. Certificado de Ingresos: Declaración de renta actualizada 2 años anteriores de las personas del grupo familiar, colillas de recibo de pago del empleo y/o Pensión– (de las personas del grupo familiar que laboran o son pensionados y certificado de ingresos por renta – (contratos de arrendamientos o recibos de arrendamientos)

- 2.3.3. Otros certificados: diagnóstico médico, si el contribuyente o algún miembro del grupo familiar presenta alguna enfermedad y documento que pueda certificar desempleo: carta terminación contrato del último empleo si la tiene.
- 2.3.4. Términos de los Periodos de gracia: Es importante tener en cuenta que los periodos de gracia se conceden por el término de 1 año, los cuales comienzan a tener vigencia de acuerdo con la solicitud presentada, así:
- 2.3.4.1. *Derecho de petición*: el año de gracia comienza a partir de la fecha de radicación del proceso, fecha en la cual se congela la contribución.
- 2.3.4.2. *Recurso de Reposición*: el año de gracia tiene vigencia a partir de la fecha de notificación de la resolución que concede la suspensión de plazos e intereses.

### **3.. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN A LAS PQRS 1° SEMESTRE 2017**

#### **3.1. CONSOLIDADO PQRSF RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2017**

Para el primer semestre de 2017, ingresaron **5.571** PQRSF por los diferentes medios de recepción que tiene implementado la Entidad, los cuales son: El buzón de sugerencias, PQRSF radicadas en la Entidad, vía telefónica, correo electrónico [pqrs@fonvalmed.medellin.gov.co](mailto:pqrs@fonvalmed.medellin.gov.co), La página WEB de la Entidad y registro en las oficinas de la Entidad ante el contratista competente. Ver anexo 1. Detallado

La Oficina de Control interno filtró, clasificó y analizó las PQRSF, conforme el concepto que originó el proceso en Fonvalmed, arrojando los siguientes resultados:

### 3.1.1. TEMAS O ASUNTOS PQRS

La clasificación en los temas o asuntos que dieron origen a las PQRSF son los siguientes:

TEMAS O ASUNTOS PQRS		
CONCEPTO	CANTIDAD	%
Información General. Preguntas frecuentes- estado cuentas	3.019	54,37
Información General - otras	1.652	29,67
Cambio de Propietario o poseedor del Inmueble	734	13,18
Llamada telefónica	98	1,76
Visita al Centro de atención	31	0,56
Variación de los inmuebles de la zona de influencia	21	0,38
Información General - Preguntas frecuentes	2	0,04
Tratamientos especiales	2	0,04
Solicitud de descuentos	1	0,02
<b>TOTAL</b>	<b>5.571</b>	<b>100%</b>

Fuente información: Área administrativa de la Entidad

Ver Anexo N° 1. Informe total PQRSF recibidas en el primer semestre de 2017

### 3.1.2. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PQRSF

Respecto del 100% del total de las PQRSF del periodo en análisis, clasificando las PQRSF según el tipo, arroja los siguientes resultados:



TIPO DE PQRS		
CONCEPTO	CANTIDAD	%
Petición - Call Center	3.063	55.52
Petición - Taquilla presencial	1.679	30.5
Derecho de Petición	712	12.96
Reclamo	33	0.59
Queja	24	0.43
<b>TOTAL</b>	<b>5.571</b>	<b>100</b>

Fuente información: La información utilizada fue suministrada por el área administrativa de la Entidad.

### 3.1.3. ESTADO PQRS

ESTADO PQRS		
CONCEPTO	CANTIDAD	%
Atendida	4.801	86.18
Sin identificar	466	8.36
Notificado	264	4.74
Vacias	34	0.61
Devuelta	6	0.11
<b>TOTAL</b>	<b>5.571</b>	<b>100</b>

Fuente información: La información utilizada fue suministrada por el área administrativa de la Entidad.

### 3.1.4. CLASIFICACIÓN PQRSF SEGÚN EL AREA RESPONSABLE

AREA RESPONSABLE		
CONCEPTO	CANTIDAD	%
Área Administrativa	4.800	86.16
Área Jurídica	741	13.3
Área Técnica	21	0.38
No se identifica	9	0.16
<b>TOTAL</b>	<b>5.571</b>	<b>100</b>



### 3.2. RESULTADOS DEL PROCESO SOCIAL A ABRIL 30 DE 2017

#### 3.2.1. PROCESOS SOCIALES – AÑOS DE GRACIA CONCEDIDOS

El total de beneficiados de periodos de gracia para el pago de la contribución asciende a 419, de los cuales solamente ingresaron 356 radicados, cuyos trámites iniciaron desde septiembre 29 de 2014 a septiembre 15 de 2.016, por un valor total a abril 30 de 2017 de \$2.349.897.349, compilados en el siguiente cuadro:

<b>INFORME PERIODOS DE GRACIAS POR PRIMERA VEZ ENERO A ABRIL DE 2017</b>					
<b>Nombre Contribuyente</b>	<b>N° Cedula</b>	<b>Valor asignado</b>	<b>N° proceso</b>	<b>Fecha recepción del proceso</b>	<b>Tramite</b>
Luisa Fernanda Usuga	43.747.731	\$ 2.400.486	98144	15/09/2016	Derecho de petición
Martha Lucia Ramirez	32.490.235	\$ 18.348.014	95205	07/04/2016	Derecho de petición
Leonor Cristina Trujillo - fallecida Miriam Trujillo (interpone)	43.080.996	\$ 25.345.931	94254	24/02/2016	Derecho de petición
Inés Osorio Giraldo	42.747.961	\$ 2.037.569	93964	11/02/2016	Derecho de petición
Luis Aníbal Cardona Ortiz	3.501.785	\$ 2.620.650	93477	05/01/2016	Derecho de petición
María Ruth Zapata	21.296.483	\$ 25.027.689	93346	04/01/2016	Derecho de petición
Eduardo Orozco Piedrahita	8.285.488	\$ 2.964.258	12697	30/12/2015	Derecho de Petición
Luis Horacio Santamaría fallecido	545.074	\$ 2.479.195	33749	29/12/2015	Derecho de Petición
Luis Javier Santamaría Villegas	8.242.905	\$ 2.117.223	33749	29/12/2015	Derecho de Petición
John Santamaría Santamaría	70.556.473	\$ 1.562.107	33749	29/12/2015	Derecho de Petición
María Eugenia Santamaría Villegas	43.006.383	\$ 688.099	33749	29/12/2015	Derecho de Petición
Marta Elena Santamaría Villegas fallecida	32.465.437	\$ 687.991	33749	29/12/2015	Derecho de Petición
María Lilia Santamaría Villegas	32.505.473	\$ 687.991	33749	29/12/2015	Derecho de Petición
Luis Eduardo Santamaría Villegas	8.224.696	\$ 555.117	33749	29/12/2015	Derecho de Petición
María Amparo Santamaría Villegas (fallecida)	21.323.260	\$ 555.117	33749	29/12/2015	Derecho de Petición
María Nora Santamaría Villegas	21.385.383	\$ 555.049	33749	29/12/2015	Derecho de Petición
Oscar Santamaría Villegas	8.263.331	\$ 555.043	33749	29/12/2015	Derecho de Petición
José Luis Santamaría Villegas	8.304.642	\$ 398.864	33749	29/12/2015	Derecho de Petición
Maria Lucila Milán de Lozano	21.309.332	\$ 7.019.759	5186	28/12/2015	Derecho de Petición
Amanda Martínez	21.265.847	\$ 5.263.528	24073 - 93027	28/12/2015	Derecho de Petición
Luz Helena Posada Ospina	32452999	\$ 3.073.415	44831	28/12/2015	Derecho de Petición
Luis Armando Munera Cárdenas	2209108	\$ 2.580.272	24073 - 93031	28/12/2015	Derecho de Petición
Martha Luz Gutierrez	21.305.906	\$ 9.692.447	92280	14/12/2015	Derecho de petición



**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**  
**FONVALMED**

María del Pilar Uribe	44001120	\$ 2.529.987	92114	11/12/2015	Derecho de petición
Luz amparo Diosa	32517670	\$ 18.512.101	92114	10/12/2015	Derecho de petición
Jacqueline Araiza	42.887.487	\$ 13.349.601	91920	04/12/2015	Derecho de petición
Luis Eduardo Gutierrez Muñoz	8218600	\$ 9.703.599	7523 - 91658	01/12/2015	Derecho de Petición
Jose Vicente Gil Restrepo	71577521	\$ 2.530.776	90690	20/11/2015	Derecho de petición
Ángela Rosa Maya	32018718	\$ 3.756.247	89440	30/10/2015	Derecho de petición
Olga Betancourt	32398164	\$ 3.764.504	2950	26/10/2015	Recurso de reposición
Miriam Osorio Rivera	43008114	\$ 7.964.237	88738	23/10/2015	Derecho de petición
María Patricia Moreno Angulo	31.249.917	\$ 20.012.536	14395	14/10/2015	Recurso de Reposición
Libia de la Cruz Valencia Peña	21.340.572	\$ 3.418.854	87904	14/10/2015	Derecho de Petición
Eduardo Arias Cadavid	1.152.188.722	\$ 5.720.887	86573	28/09/2015	Derecho de Petición
Esteban Arias Cadavid	1152194300	\$ 5.720.884	86573	28/09/2015	Derecho de Petición
Patricia Alexandra Portilla	43603777	\$ 10.341.972	86459	25/09/2015	Derecho de Petición
Luz Alba Montoya	32330925	\$ 7.075.193	85008	07/09/2015	Derecho de Petición
Carla Cecilia Solórzano	43731631	\$ 12.089.772	84344	28/08/2015	Derecho de Petición
Saúl García García (fallecido) Clara Maria García (43737240- interpone)	550.849	\$ 14.697.511	83923	25/08/2015	Derecho de Petición
Deyanira López Castaño	32.440.227	\$ 13.375.474	82971	18/08/2015	Derecho de Petición
María Patricia Restrepo	32481077	\$ 7.949.080	82115	10/08/2015	Derecho de Petición
Juan Diego Velasquez	70563295	\$ 833.660	81501	31/07/2015	Derecho de Petición
Ana María Lozano Ortiz	43086681	\$ 591.096	81501	31/07/2015	Derecho de Petición
Néstor León Peña Henao	70.560.958	\$ 2.804.260	81320	30/07/2015	Derecho de Petición
Astrid Sofía Mejía Gómez	32.524.454	\$ 2.652.638	81039	29/07/2015	Derecho de Petición
Olga Torres Jaramillo	32435744	\$ 5.263.050	78026	02/07/2015	Derecho de Petición
Maria Yolanda Diaz Osorio	32410982	\$ 4.847.420	78128	02/07/2015	Derecho de Petición
Jorge Alberto Cardona	3375215	\$ 4.847.420	78128	02/07/2015	Derecho de Petición
Ana Maria Restrepo Chaves	39153237	\$ 9.170.201	77992	01/07/2015	Derecho de Petición
Betsy del Socorro Ruiz	43080464	\$ 3.507.476	77628	30/06/2015	Derecho de Petición
Martha Cecilia Higueta	21394433	\$ 7.763.180	77049	25/06/2015	Derecho de Petición
Gilma Vargas Martínez	41427408	\$ 9.992.820	76608	23/06/2015	Derecho de Petición
Doris de Jesús Orozco de Cano	32501072	\$ 5.604.838	76256	22/06/2015	Derecho de Petición
Beatriz Eugenia Marín Gómez	43.721.918	\$ 21.877.814	76191	19/06/2015	Derecho de Petición
Silvia Elena Tamayo Barrera	42.996.549	\$ 13.349.601	75561	16/06/2015	Derecho de Petición
Amparo García Gil	21666607	\$ 10.310.449	74574	02/06/2015	Recurso de Reposición
Miriam Luz González Bran	42899041	\$ 6.948.944	73885	27/05/2015	Derecho de Petición
María Eugenia Escobar	32434000	\$ 1.790.801	73281	22/05/2015	Derecho de Petición
Juan Guillermo Jaramillo	8212794	\$ 1.790.800	73281	22/05/2015	Derecho de Petición
Clara Lía Londoño Pérez	42873717	\$ 12.489.110	73004	21/05/2015	Derecho de Petición



**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**  
**FONVALMED**

Julio Cesar Correa Toro	8274898	\$ 2.442.624	72021	12/05/2015	Derecho de Petición
Noralba Ceballos de Correa	32510102	\$ 2.442.624	72021	12/05/2015	Derecho de Petición
Luz Amparo Palacio González	32493113	\$ 7.073.602	71914	11/05/2015	Derecho de Petición
Paula Andrea Cadena Mejía	39452101	\$ 3.608.807	71281	04/05/2015	Derecho de Petición
Amelia Cadavid Estrada	42885287	\$ 6.170.431	70527	28/04/2015	Derecho de Petición
Juan Rafael Uretta Salazar	8273093	\$ 3.332.605	69309	21/04/2015	Derecho de Petición
Rocío Tamayo Cárdenas	32463682	\$ 6.314.626	69142	20/04/2015	Derecho de Petición
Fanny Ramirez Hernández	42764022	\$ 2.167.056	69137	20/04/2015	Derecho de Petición
Juan Fernando Morales E	70.108.690	\$ 2.167.055	69137	20/04/2015	Derecho de Petición
Isabel Cristina Puerta Mejía	43.084.203	\$ 2.454.883	68712	17/04/2015	Derecho de Petición
Sara María Velásquez	1.037.587.651	\$ 2.454.882	68712	17/04/2015	Derecho de Petición
Gabriela Franco	21319569	\$ 4.366.472	68237	15/04/2015	Derecho de Petición
Amparo Gomez Muñoz	21337877	\$ 3.709.507	68269	15/04/2015	Derecho de Petición
Maria Olga Gutierrez Muñoz	21.346.429	\$ 3.073.415	68384	15/04/2015	Derecho de Petición
Martha Cecilia Mesa	42890368	\$ 1.247.501	68237	15/04/2015	Derecho de Petición
Rosa Inés Mesa Franco	42890368	\$ 1.247.501	68237	15/04/2015	Derecho de Petición
Cecilia Maria Trujillo Ramirez	32518504	\$ 2.884.630	67515	10/04/2015	Derecho de Petición
Maria Beatriz Moreno de Osorio	32402750	\$ 10.559.951	67143	07/04/2015	Derecho de Petición
Nora Elena Brand Herrera	21369441	\$ 11.235.269	66158	27/03/2015	Derecho de Petición
Ana Maria Hurtado Morales	43595761	\$ 3.291.032	66252	27/03/2015	Derecho de Petición
Andrés Felipe Espinal	71722789	\$ 3.291.032	66252	27/03/2015	Derecho de Petición
Judith Sanchez Hincapié	43002211	\$ 11.469.087	65886	25/03/2015	Derecho de Petición
María Yolanda Bustamante García	32432506	\$ 6.007.470	64737 DP 21115 RR	17/03/2015	Derecho de Petición
Cristina María López Tobón	43038469	\$ 5.554.963	63435 DP 27541 RR	09/03/2015	Derecho de Petición
Nohemí Vélez López	22.217.292	\$ 1.362.465	62896	04/03/2015	Derecho de Petición
Jesús Antonio Monsalve	789973	\$ 1.362.464	62896	04/03/2015	Derecho de Petición
Fernando Duque Gardner Posada	524.902	\$ 3.686.187	62210	27/02/2015	Derecho de petición
Olga Victoria Estrada Mesa	32.305.523	\$ 6.195.370	61094	23/02/2015	Derecho de petición
Dolly del Socorro Pérez	32538979	\$ 3.836.527	60919	21/02/2015	Derecho de Petición
Ceyra de María Escobar de Díaz	22027334	\$ 3.772.405	60759	20/02/2015	Derecho de Petición
Ángela Maria Salazar Acosta	42998809	\$ 2.342.022	60321	19/02/2015	Derecho de Petición
Carlos Enrique Londoño Cadavid	8.341.537	\$ 2.149.787	60368	19/02/2015	Derecho de petición
Maria Beatriz Vieira	21.305.527	\$ 2.149.787	60368	19/02/2015	Derecho de petición
Susana Estrada Salazar	1037589288	\$ 585.680	60321	19/02/2015	Derecho de Petición
Sara Estrada Salazar	1039456600	\$ 585.680	60321	19/02/2015	Derecho de Petición
Margarita Velez Velázquez	21259937	\$ 4.846.021	60159	18/02/2015	Derecho de Petición
Luis Hernando Espinal Marin	8234651	\$ 2.730.539	60156	18/02/2015	Derecho de Petición
Ramón Antonio Ocampo Toro - Apoderada Mabel Cristina Ocampo	3519803	\$ 10.250.904	59630	16/02/2015	Derecho de Petición



**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**  
**FONVALMED**

Luz Elena González Gil	32.453.737	\$ 4.518.180	14844	13/02/2015	Recurso de Reposición
Olga Clemencia Robledo	21359151	\$ 12.278.760	58769	10/02/2015	Derecho de Petición
Jorge Mario Ríos Restrepo	70057748	\$ 4.419.697	58208	06/02/2015	Derecho de Petición
Clara Cecilia Vargas Fernández	32412637	\$ 13.974.103	57921 DP 14261 RR	05/02/2015	Derecho de Petición
Luz Mila del Socorro Munera de Villegas	21329644	\$ 6.664.082	58080 DP 30995 RR	05/02/2015	Derecho de Petición
Maria Rocío Salazar Restrepo	21804729	\$ 5.007.850	57942	05/02/2015	Derecho de Petición
Flor Ángela Molina Galeano	21303404	\$ 13.125.118	57292	03/02/2015	Derecho de Petición
Maria Rosalba Arias	32491378	\$ 4.103.194	55943	29/01/2015	Derecho de Petición
Federmann de Jesús Rendon (fallecido)	8.246.431	\$ 4.103.193	55943	29/01/2015	Derecho de Petición
Fabiola De Jesús Puerta Jiménez	32434273	\$ 1.525.498	55407	27/01/2015	Derecho de Petición
Consuelo Hincapié Cardona	32.077.560	\$ 4.564.328	55034	26/01/2015	Derecho de Petición
Hernán José Monsalve Herrera	8312569	\$ 3.974.540	55048	26/01/2015	Derecho de Petición
Ana de las Mercedes Mejía	32.509.934	\$ 3.865.714	50188	29/12/2014	Derecho de Petición
Ana María Restrepo Gallo	43721260	\$ 4.298.606	48316	16/12/2014	Derecho de Petición
Jesús Pinilla Duarte	2943784	\$ 2.990.171	48329	16/12/2014	Derecho de Petición
Julia Sanchez de Pinilla	20209500	\$ 2.990.171	48329	16/12/2014	Derecho de Petición
María Eugenia Vargas Escobar	43.008.408	\$ 2.650.233	47738	12/12/2014	Derecho de Petición
Margarita Eulalia Marín	32.476.360	\$ 6.058.340	47397	11/12/2014	Derecho de Petición
Gilma González	22.339.351	\$ 1.435.426	46268	04/12/2014	PQRS
Gabriel Aníbal Barrera	2.857.791	\$ 1.435.424	46268	04/12/2014	PQRS
Beatriz Cecilia Posada	22138930	\$ 2.874.721	44689	24/11/2014	Derecho de Petición
Mari luz Montoya Ortiz	32.439.190	\$ 28.661.141	44631	22/11/2014	Derecho de Petición
Blanca Vélez de Aristizabal	21285043	\$ 5.220.656	44428	19/11/2014	Derecho de Petición
Enrique Aristizabal	70101391	\$ 1.421.176	44434	19/11/2014	Derecho de Petición
Mariela Mesa de Velasquez	21356431	\$ 725.478	44432	19/11/2014	Derecho de Petición
Gabriela Arango de Jaramillo	21289141	\$ 1.997.173	43936	13/11/2014	Derecho de Petición
Héctor Fernando Vélez Arango	3.333.885	\$ 5.515.898	43001 PQRS 32673 RR	06/11/2014	PQRS
Dolly de Jesús Espinal de Espinosa	21826317	\$ 5.824.482	41438	31/10/2014	Recurso de Reposición
Ana Margarita Lopez Ospina	43591003	\$ 2.949.848	42089	31/10/2014	Recurso de Reposición
Roque Humberto Lopez (fallecido)	516859	\$ 1.280.444	42067	31/10/2014	Recurso de Reposición
Gustavo Adolfo Garcia Maya	71657082	\$ 3.459.620	39614	30/10/2014	Recurso de Reposición
Gloria Ibáñez Ramirez	42884760	\$ 3.098.781	41067	30/10/2014	Recurso de Reposición
Gustavo Arango Jaramillo	8.351.709	\$ 2.884.630	67515	30/10/2014	Recurso de Reposición
Luis Guillermo Ochoa Hoyos	8254971	\$ 2.753.198	41103	30/10/2014	Recurso de Reposición
Silvia Stella Castrillon Londoño	32538698	\$ 2.753.196	41103	30/10/2014	Recurso de Reposición



**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**  
**FONVALMED**

Daniel Echeverry Ibáñez	1152440269	\$ 929.082	41076	30/10/2014	Recurso de Reposición
Nubia Peláez Ossa	21738031	\$ 608.870	40549	30/10/2014	Recurso de Reposición
Dora María Vallejo Mejía	43.081.833	\$ 8.267.243	40039	30/10/2014	Derecho de Petición
Jairo Emel Gomez Ramirez	71615817	\$ 7.780.413	40038	30/10/2014	Derecho de Petición
Ana Cecilia Mesa Londoño	42.878.774	\$ 2.304.292	40400	30/10/2014	Derecho de Petición
Beatriz Elena Mesa	42.878.776	\$ 2.304.292	40358	30/10/2014	Derecho de Petición
Silvia Mesa L	42.746.473	\$ 2.304.292	40232	30/10/2014	Derecho de Petición
Juan Ramón Mesa Londoño	70556905	\$ 2.304.292	40380	30/10/2014	Derecho de Petición
Gloria Inés Mesa	42.880.291	\$ 2.304.131	40371	30/10/2014	Derecho de Petición
Marta Lucia Mesa	42.893.308	\$ 2.304.131	40390	30/10/2014	Derecho de Petición
Nora Elena Cataño	43024100	\$ 1.845.309	40338	30/10/2014	Derecho de Petición
Luz Marina Muñoz	42869372	\$ 7.101.573	38544	29/10/2014	Recurso de Reposición
Sandra Milena Bedoya	43272159	\$ 6.070.815	37673	29/10/2014	Recurso de Reposición
Carlos Alberto Sierra Serna	70.099.260	\$ 2.652.638	37833	29/10/2014	Recurso de Reposición
Luz Mercedes Villegas Munera	42865521	\$ 2.221.273	38442	29/10/2014	Recurso de Reposición
Jesús Maria Ospina Gil	71575699	\$ 2.002.518	38676	29/10/2014	Recurso de Reposición
Federico Restrepo	536496	\$ 1.940.075	38157	29/10/2014	Recurso de Reposición
Blanca Lucia Restrepo	21.380.032	\$ 1.940.074	38157	29/10/2014	Recurso de Reposición
Blanca Nelly Peláez Ossa	32532913	\$ 1.420.694	39468	29/10/2014	Recurso de Reposición
Evangelina Agudelo	21266392	\$ 1.298.031	37543	29/10/2014	Recurso de Reposición
Priscila Diaz	32488920	\$ 1.298.000	37543	29/10/2014	Recurso de Reposición
Miriam de Jesús Diaz Agudelo	32471531	\$ 1.297.996	37543	29/10/2014	Recurso de Reposición
Raúl Antonio Butírca	70067391	\$ 1.223.537	39556	29/10/2014	Recurso de Reposición
María Luisa Rivas	42.977.544	\$ 1.223.536	39556	29/10/2014	Recurso de Reposición
Elsy Colorado Jaramillo	29102842	\$ 1.889.892	37545	29/10/2014	Derecho de Petición
José Fernando Ospina	70089370	\$ 1.554.238	38986	29/10/2014	Derecho de Petición
Claudia Duque Colorado	42763995	\$ 1.417.420	37545	29/10/2014	Derecho de Petición
Martha Ma del Socorro Escobar Viuda de Uribe (Fallecida) . interpone Martha Lucia Uribe	21.715.897	\$ 60.918.171	35347	28/10/2014	Recurso de Reposición
Eugenia Aristizabal Gomez	32520101	\$ 6.572.027	36608	28/10/2014	Recurso de Reposición
Martha Aristizabal Gomez	32432556	\$ 6.572.026	36608	28/10/2014	Recurso de Reposición
Ángela Maria González Puerta	21462709	\$ 4.302.367	36876	28/10/2014	Recurso de Reposición
Eneida Patricia Bedoya	43201599	\$ 4.295.409	36678	28/10/2014	Recurso de Reposición



**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**  
**FONVALMED**

Álvaro Riaga Riveros	70078712	\$ 3.579.934	35508	28/10/2014	Recurso de Reposición
Beatriz Elena Palacio Jaramillo	42865599	\$ 1.756.691	35905	28/10/2014	Recurso de Reposición
Luis Javier Zapata	70034303	\$ 1.756.691	35890	28/10/2014	Recurso de Reposición
Ramón Enrique Agudelo	580128	\$ 14.306.184	35465	28/10/2014	Derecho de Petición
Ivan La linde Jaramillo	549.122	\$ 8.086.710	34497	28/10/2014	Derecho de petición
Marina del Socorro Serna	21961136	\$ 3.505.526	34671	28/10/2014	Derecho de Petición
Elda del Socorro Ocampo Serna	22.079.925	\$ 3.270.557	38025	28/10/2014	Derecho de petición
Nancy Maria D Etorre Gallo	21394495	\$ 2.509.876	37092	28/10/2014	Derecho de Petición
Juan Fernando Gomez (Fallecido)	70123458	\$ 2.509.876	37092	28/10/2014	Derecho de Petición
Jairo Cano Moncada	3500847	\$ 2.429.728	34935	28/10/2014	Derecho de Petición
Juliana Pérez Garcia	9300154968	\$ 1.854.446	36025	28/10/2014	Derecho de Petición
John Fredy Romero Londoño	70.128.533	\$ 1.249.370	36378	28/10/2014	Derecho de Petición
Maria Cecilia Romero	42999506	\$ 1.057.438	33767	28/10/2014	Derecho de Petición
Luisa Goez de Salazar	21385274	\$ 29.968.993	32337	27/10/2014	Recurso de Reposición
Adriana María Arboleda Correa	43564892	\$ 4.295.407	33510	27/10/2014	Recurso de Reposición
Nora Elena Alarcón Salazar	32530043	\$ 2.787.053	32035	27/10/2014	Recurso de Reposición
Shirley Katherine Torres Mejía	1.037.603.994	\$ 2.673.416	32443	27/10/2014	Recurso de Reposición
Amparo Tobón de Betancur-	21318597	\$ 2.580.272	32241	27/10/2014	Recurso de Reposición
Marco Tulio Betancur	531363	\$ 2.580.272	32222	27/10/2014	Recurso de Reposición
Maria Manuela Henao Cataño	1128447807	\$ 1.845.256	31604	27/10/2014	Recurso de Reposición
Henry Muñoz Vallejo	16784413	\$ 10.874.782	33519	27/10/2014	Derecho de Petición
Paula Andrea Betancur Sanchez	43636599	\$ 10.874.781	33532	27/10/2014	Derecho de Petición
Claudia Isabel Marín Puerta	42.885.051	\$ 3.845.231	31988	27/10/2014	Derecho de Petición
Mariana Alejandra Alvarez Durango	1152438566	\$ 2.514.383	33020	27/10/2014	Derecho de Petición
Liliana Acevedo Saldarriaga	42881753	\$ 2.085.538	31954	27/10/2014	Derecho de Petición
Sonia Maria Marin Gómez	43.736.399	\$ 21.877.813	29998	26/10/2014	Recurso de Reposición
Roberto Ignacio Aristizabal Pineda	71701797	\$ 5.808.241	30029	26/10/2014	Recurso de Reposición
Álvaro de Jesús Arango Sanchez	70555366	\$ 2.239.959	30158	26/10/2014	Recurso de Reposición
Gudrun Sylvia Karla Ehlers	88678	\$ 8.159.760	31211	26/10/2014	Derecho de Petición
Margarita María Saldarriaga	42.768.769	\$ 7.347.564	30865	26/10/2014	Derecho de Petición
Eduardo Saldarriaga Parra	8.249.625	\$ 6.201.983	30336	26/10/2014	Derecho de Petición
Judith Flórez De Gutiérrez	21.333.498	\$ 5.523.371	31129	26/10/2014	Derecho de Petición
Nelly Del Carmen Padierna Cartagena	32469745	\$ 3.231.029	30654	26/10/2014	Derecho de Petición
Socorro Calle	21283567	\$ 7.730.399	29347	25/10/2014	Recurso de Reposición
Martha Inés Gomez Guardia	43050614	\$ 6.497.913	28642	25/10/2014	Recurso de



**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**  
**FONVALMED**

					Reposición
Sara Inés García Maya	43058641	\$ 5.478.265	28666	25/10/2014	Recurso de Reposición
Marcial Barrios Ferrer (fallecido)	1.582.760	\$ 23.550.915	29617	25/10/2014	Derecho de Petición
Ana María Saldarriaga Parra	32.528.525	\$ 6.201.980	29702	25/10/2014	Derecho de Petición
Marta María Correa Villa	42.883.625	\$ 3.276.930	28755	25/10/2014	Derecho de Petición
Marta Villa de Correa	21.279.372	\$ 3.276.901	28755 DP 28812 RR	25/10/2014	Derecho de Petición
Olga de Jesús Castaño de Tobón	21351588	\$ 2.709.887	29044	25/10/2014	Derecho de Petición
Rodrigo de Jesús Anaya (fallecido)	70050297	\$ 8.411.365	27556	24/10/2014	Recurso de Reposición
Maria Lilian Hinestroza Tirado	32424502	\$ 3.925.100	28420	24/10/2014	Recurso de Reposición
Reinaldo de Jesús Posada	3.315.688	\$ 25.930.789	26727	24/10/2014	Derecho de Petición
Clara Lía Moreno de Echavarría	32.498.946	\$ 7.798.288	26654	24/10/2014	Derecho de Petición
Alicia Josefina Ochoa de Agudelo	21458370	\$ 7.716.771	27252	24/10/2014	Derecho de Petición
Lucero Aristizabal Ramirez	24.568.929	\$ 3.222.130	27664	24/10/2014	Derecho de Petición
Luis Fernando La linde	8.243.410	\$ 3.222.129	26935	24/10/2014	Derecho de Petición
Mauricio Lopez Arango	70549698	\$ 12.742.083	24566	23/10/2014	Recurso de Reposición
Benjamín Echeverri Villegas	3326074	\$ 6.671.812	24783	23/10/2014	Recurso de Reposición
Martha Lucia Delgado Restrepo	32500683	\$ 4.485.209	24820	23/10/2014	Recurso de Reposición
Nidia Inés Lopez Giraldo	22175305	\$ 3.442.386	26017	23/10/2014	Recurso de Reposición
Ángela María Betancur	43055293	\$ 2.876.421	26011	23/10/2014	Recurso de Reposición
Ana Luz montes de Pérez	32480366	\$ 5.289.688	24970	23/10/2014	Derecho de Petición
Jaime Darío Pérez Pérez 50% (secuestrado, desaparecido)	8.297.557	\$ 5.289.687	24970	23/10/2014	Derecho de Petición
Judith Puerta de Marin	21.305.790	\$ 3.845.228	24581	23/10/2014	Derecho de Petición
Aura Toro de Posada	21281635	\$ 2.843.106	25023	23/10/2014	Derecho de Petición
Nubia Elena Posada	42873196	\$ 2.843.106	24974	23/10/2014	Derecho de Petición
Maria Rocío Pulgarin Henao	32.423.674	\$ 1.366.609	25178	23/10/2014	Derecho de Petición
Liliana Isabel Ochoa Acosta	42885285	\$ 44.595.697	24387	22/10/2014	Recurso de Reposición
Alberto Francisco Botero Restrepo	8283907	\$ 15.608.249	22823	22/10/2014	Recurso de Reposición
Yolanda Echeverry de Botero	32477721	\$ 15.608.249	22823	22/10/2014	Recurso de Reposición
Francisco Javier Gaviria Velez	70120890	\$ 3.073.415	24027	22/10/2014	Recurso de Reposición
Luz Marina Quintero	43038326	\$ 2.256.078	24271	22/10/2014	Recurso de Reposición
Beatriz Lopera de Martínez	38993862	\$ 1.536.708	24407	22/10/2014	Recurso de Reposición
Gabriel Martínez	8234899	\$ 1.536.707	24414	22/10/2014	Recurso de Reposición
Rosa Stella Ochoa	32.404.680	\$ 38.253.926	22810	22/10/2014	Derecho de Petición
María Victoria Naranjo Osorio	43.006.312	\$ 4.873.713	23452	22/10/2014	Derecho de Petición



**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**  
**FONVALMED**

Olga Lucia Marin	42.897.750	\$ 3.845.229	24214	22/10/2014	Derecho de Petición
Gloria María Mora González	32528929	\$ 3.123.807	24455	22/10/2014	Derecho de Petición
Mario Alberto Carrasco Zapata	70.556.042	\$ 3.060.555	24418	22/10/2014	Derecho de Petición
Blanca Cecilia Gaviria	42.882.740	\$ 3.060.555	24418	22/10/2014	Derecho de Petición
Cecilia Osorio Guerrero	37814124	\$ 2.185.146	23287	22/10/2014	Derecho de Petición
Andrés Felipe Vitola Bernal	1047440673	\$ 593.046	24396	22/10/2014	Derecho de Petición
Flora Maria Uribe Pérez	43.092.635	\$ 11.192.538	21865	21/10/2014	Recurso de Reposición
Gloria Ligia Londoño de Chavatal	21379432	\$ 8.445.163	22307	21/10/2014	Recurso de Reposición
Alba Rocío Escobar Agudelo	42984418	\$ 8.023.262	21426	21/10/2014	Recurso de Reposición
Carlos Mario Rojas E	71.686.539	\$ 3.658.263	22707	21/10/2014	Recurso de Reposición
Ubiter Lila Moncada de Orozco	42965361	\$ 3.443.383	21375	21/10/2014	Recurso de Reposición
Gloria Patricia Franco Jaramillo	43725364	\$ 3.131.796	21090	21/10/2014	Recurso de Reposición
Jaime Humberto Gallón Londoño	70507774	\$ 2.785.639	21266	21/10/2014	Recurso de Reposición
Matilde Londoño de Gallón	20201366	\$ 1.392.820	21286	21/10/2014	Recurso de Reposición
Jaime de Jesús Gañón	49046	\$ 1.392.818	21301	21/10/2014	Recurso de Reposición
Maria Amparo Quinceno Quiceno	24.901.866	\$ 353.294	22008	21/10/2014	Recurso de Reposición
Olga Elena Montoya Paniagua	43497182	\$ 4.114.694	20982	21/10/2014	Derecho de Petición
Silvia Velásquez De Cardona	21.320.681	\$ 2.620.651	21642	21/10/2014	Derecho de Petición
Miriam Gómez	42745259	\$ 2.035.742	21397	21/10/2014	Derecho de Petición
William De Jesús Valencia Gómez	8257758	\$ 2.035.741	21397	21/10/2014	Derecho de Petición
Lucila Gaviria De Álvarez	21.373.275	\$ 480.545	22257	21/10/2014	Derecho de Petición
Margarita María Restrepo	43061423	\$ 7.730.399	20793	20/10/2014	Recurso de Reposición
María Elisa Galeano de Mejía	21569020	\$ 7.135.506	20400	20/10/2014	Recurso de Reposición
Irene Ángel de Londoño	21.311.567	\$ 6.100.308	20306	20/10/2014	Recurso de Reposición
Ángela Patricia Bustamante Hernández	42895156	\$ 4.033.905	20291	20/10/2014	Recurso de Reposición
Juan Felipe Rojas	9.530.016.448	\$ 3.658.262	20319	20/10/2014	Recurso de Reposición
María Clara Inés Penagos U	42.883.378	\$ 3.658.261	20307	20/10/2014	Recurso de Reposición
Camilo Rojas P	9.530.016.449	\$ 3.658.260	20339	20/10/2014	Recurso de Reposición
Fernando Parra Gaviria	8.309.218	\$ 1.897.670	19972	20/10/2014	Recurso de Reposición
Mariela Villa De Pérez	21340875	\$ 1.535.980	19616	20/10/2014	Recurso de Reposición
Lina María Trujillo Robledo	43.733.739	\$ 5.805.275	20242	20/10/2014	Derecho de Petición
Martha Luz Lotero Montoya	32475461	\$ 3.836.942	19976	20/10/2014	Derecho de Petición
Lina María Raigoza	43.578.112	\$ 3.642.190	19693	20/10/2014	Derecho de Petición





**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**  
**FONVALMED**

Pedro José Garcés Maya	8.310.266	\$ 2.002.025	20402	20/10/2014	Derecho de Petición
Consuelo Cecilia Parra Álzate	32078437	\$ 4.671.159	18521	17/10/2014	Recurso de Reposición
Sonia Cardona de Murillo	21331136	\$ 4.269.978	18769	17/10/2014	Recurso de Reposición
Sandra marcela Londoño	39.451.860	\$ 2.949.917	17940	17/10/2014	Recurso de Reposición
Sonia Londoño Velasquez	42865362	\$ 1.080.735	17993	17/10/2014	Recurso de Reposición
Roberto Alonso Saldarriaga	71614502	\$ 795.745	17966	17/10/2014	Recurso de Reposición
Maria Elena Estrada Correa	42895143	\$ 3.369.295	18634	17/10/2014	Derecho de Petición
Luz Marina Vanegas de Mejía	29088024	\$ 7.444.342	16832	16/10/2014	Recurso de Reposición
Sandra Mayorga Restrepo	43.746.090	\$ 3.894.027	17214	16/10/2014	Recurso de Reposición
Carlos Eugenio Ríos González	19173128	\$ 2.757.949	17033	16/10/2014	Recurso de Reposición
Maria Cristina Sanabria	28656468	\$ 2.757.949	17033	16/10/2014	Recurso de Reposición
Jorge Isaza	70.112.872	\$ 2.299.435	17854	16/10/2014	Recurso de Reposición
Betty Monsalve	43.016.629	\$ 2.299.433	17858	16/10/2014	Recurso de Reposición
Carlos enrique valencia	8.314.887	\$ 2.239.959	17698	16/10/2014	Recurso de Reposición
Beatriz Escobar de Villa	21365240	\$ 18.617.248	15621	15/10/2014	Recurso de Reposición
Jairo Villa Restrepo	8210118	\$ 18.617.247	15614	15/10/2014	Recurso de Reposición
Julián Eduardo Mauricio Coymat Contreras	7416767	\$ 13.908.064	15514	15/10/2014	Recurso de Reposición
Melva Gómez de Pérez	26022471	\$ 6.639.920	15039	15/10/2014	Recurso de Reposición
Blanca Stella Muscos de Rosa	32462159	\$ 6.170.174	15755	15/10/2014	Recurso de Reposición
María Isabel Correa Escobar	22372058	\$ 4.718.544	15931	15/10/2014	Recurso de Reposición
María Vitaría García de Ocampo	32419552	\$ 3.893.294	16054	15/10/2014	Recurso de Reposición
José Jairo Ocampo Cardona	8253438	\$ 3.893.293	16054	15/10/2014	Recurso de Reposición
Ángela Lucia Penagos Londoño	32484752	\$ 2.012.999	15132	15/10/2014	Recurso de Reposición
Maria Nohemí Velez	22217292	\$ 1.362.465	15150	15/10/2014	Recurso de Reposición
Irma Cortisol De Trujillo	20.297.734	\$ 7.763.180	39814	15/10/2014	derecho de petición
Ana Delia Arroyave de Arroyave	21.475.211	\$ 5.317.970	16151	15/10/2014	Derecho de Petición
Lucila Fernández de Velez	21.385.804	\$ 5.308.357	16096	15/10/2014	Derecho de Petición
María Isabel Arbeláez Jaramillo	43419262	\$ 3.651.760	15674	15/10/2014	Derecho de Petición
Gustavo De Jesús Montes Salgado	2.771.964	\$ 2.391.272	15793	15/10/2014	Derecho de Petición
Amparo Villa de Montes	20.119.937	\$ 2.391.271	15793	15/10/2014	Derecho de Petición
Amparo Gutiérrez Muñoz	21.293.182	\$ 9.709.466	13737	14/10/2014	Recurso de Reposición
David Restrepo Mejía (fallecido)	8254801	\$ 4.203.065	13468	14/10/2014	Recurso de Reposición



**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**  
**FONVALMED**

Irene Calle de Mesa	32414710	\$ 3.073.415	13480	14/10/2014	Recurso de Reposición
Melva Llano Escobar	32396378	\$ 2.761.574	13854	14/10/2014	Recurso de Reposición
Laura Cristina Echeverry	1128273691	\$ 2.169.700	14577	14/10/2014	Recurso de Reposición
Sofía Molina de Montoya (50%)	21.325.162	\$ 23.823.263	14094	14/10/2014	Derecho de Petición
Gloria Inés Flórez Cuartas	32329863	\$ 16.868.406	14805	14/10/2014	Derecho de Petición
Margarita Maria Montoya (8.33%)	43.092.827	\$ 7.208.429	14094	14/10/2014	Derecho de Petición
Juan Gonzalo Montoya (8.33%)	70.061.971	\$ 5.029.371	14094	14/10/2014	Derecho de Petición
Dora Gallón Puerta	21296955	\$ 4.889.191	14215	14/10/2014	Derecho de Petición
Rosa Elena Montoya (8.33%)	32.479.217	\$ 4.353.495	14094	14/10/2014	Derecho de Petición
Maria Beatriz Montoya (8.33%)	43.048.287	\$ 3.973.721	14094	14/10/2014	Derecho de Petición
Carlos Martin Montoya (8.33%)	70.080.128	\$ 3.968.957	14094	14/10/2014	Derecho de Petición
Luis Fernando Montoya (8.33%)	70.080.129	\$ 3.968.949	14094	14/10/2014	Derecho de Petición
María Eugenia Bernal de Restrepo	32.512.480	\$ 3.411.121	14833	14/10/2014	Derecho de Petición
Irma Peña Cajas	170.151	\$ 2.544.817	13874	14/10/2014	Derecho de Petición
Consuelo Margarita Barrientos	32505774	\$ 1.554.238	14947	14/10/2014	Derecho de Petición
Florencia Pierret Villanueva	229.226	\$ 1.085.369	14699	14/10/2014	Derecho de petición
Jorge Enrique Betancourt Betancourt	17.015.201	\$ 1.085.369	14699	14/10/2014	Derecho de petición
Miriam Amparo Hinstroza Tirado	32452622	\$ 4.671.159	13017	10/10/2014	Recurso de Reposición
Francisco Hernán Londoño	8301126	\$ 4.532.310	12723	10/10/2014	Recurso de Reposición
Cecilia de Jesús Velez Montoya	21372046	\$ 4.347.684	12645	10/10/2014	Recurso de Reposición
Margarita María Velez Montoya	21385268	\$ 4.347.684	12651	10/10/2014	Recurso de Reposición
Lucia Velez De Cogollo	21.385.267	\$ 3.180.699	12654	10/10/2014	Recurso de Reposición
Luis Cogollo Machín	74.263	\$ 3.180.698	12657	10/10/2014	Recurso de Reposición
Isabel Arcila de Ocampo	32.411.112	\$ 2.445.239	12343	10/10/2014	Recurso de Reposición
Nora Elena Jaramillo G	21394821	\$ 2.348.786	13217	10/10/2014	Recurso de Reposición
Yolanda de Jesús Uran Rojas	32414557	\$ 2.150.100	12496	10/10/2014	Recurso de Reposición
Lilian de Jesús Uran	32414556	\$ 2.150.099	12496	10/10/2014	Recurso de Reposición
Rafael Alvarez Quintero	992587	\$ 1.625.722	11976	10/10/2014	Recurso de Reposición
Gloria Elena Gomez de Donado	32409058	\$ 13.815.369	12696	10/10/2014	Derecho de Petición
Luis Carlos Londoño Vanegas	8.343.594	\$ 4.997.420	13213	10/10/2014	Derecho de Petición
Estela María Restrepo	32.507.018	\$ 3.531.913	13056	10/10/2014	Derecho de Petición
José Ocampo Arias	3.316.226	\$ 2.445.238	12061	10/10/2014	Derecho de Petición
Nelly Alexandra Cartagena Henao	43515477	\$ 1.570.595	12368	10/10/2014	Derecho de Petición
Luz E Del Socorro Lopez	32.503.400	\$ 1.306.727	12693	10/10/2014	Derecho de petición
Ivan Jairo Cuartas Ospina	8308519	\$ 29.842.719	11559	09/10/2014	Recurso de



**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**  
**FONVALMED**

					Reposición
Gloria Isabel Latorre Sierra	42876673	\$ 9.940.735	11558	09/10/2014	Recurso de Reposición
Gloria Cristina Correa Botero	43091261	\$ 7.352.971	11225	09/10/2014	Recurso de Reposición
María Eugenia Botero De Laverde	32449855	\$ 5.748.672	11945	09/10/2014	Recurso de Reposición
Gloria Elena Palacio Arango	32537764	\$ 4.452.044	11764	09/10/2014	Recurso de Reposición
Ángela Piedrahita de Olaya	32.434.574	\$ 3.110.826	10608	09/10/2014	Recurso de Reposición
Enrique Maximiliano Olaya	5557196	\$ 2.869.965	10608	09/10/2014	Recurso de Reposición
Margarita Osa	21.619.130	\$ 1.736.389	11717	09/10/2014	Recurso de Reposición
Carlos Enrique Fergusson Vasquez	70.549.520	\$ 1.736.388	11734	09/10/2014	Recurso de Reposición
Ignacio Correa Velásquez	3341824	\$ 1.451.616	11865	09/10/2014	Recurso de Reposición
Lucía Palacio de Correa	21313883	\$ 1.451.615	11852	09/10/2014	Recurso de Reposición
Martha Sofía e Villa Velez	21390236	\$ 30.568.024	9592	08/10/2014	Recurso de Reposición
María Luisa Ochoa Mejía	21.401.478	\$ 16.371.687	9137	08/10/2014	Recurso de Reposición
Sara Echeverri Jaramillo	42.881.422	\$ 11.327.594	9333	08/10/2014	Recurso de Reposición
Francisco Javier Sanchez Restrepo	71674622	\$ 6.124.631	10541	08/10/2014	Recurso de Reposición
Juan Gustavo Adolfo Mejía Villa	8.215.205	\$ 5.726.952	9546	08/10/2014	Recurso de Reposición
Olga Esther Zuluaga De V.	21.776.238	\$ 2.436.384	9115	08/10/2014	Recurso de Reposición
Leónidas Velasquez	3511660	\$ 2.436.383	9101	08/10/2014	Recurso de Reposición
Ubaldo Ramos R.	8.248.022	\$ 2.059.481	9927	08/10/2014	Recurso de Reposición
María Angélica Arango Betancourt	32.422.415	\$ 2.059.480	9927	08/10/2014	Recurso de Reposición
Luz Echavarría de Henao	29101656	\$ 11.439.569	10455	08/10/2014	Derecho de Petición
Cecilia Correa de Camacho	28.505.636	\$ 7.044.660	9351	08/10/2014	Derecho de Petición
Jorge De Jesús Gómez Montoya	3.333.660	\$ 2.542.499	9600	08/10/2014	Derecho de Petición
Edilma Restrepo	22.172.093	\$ 2.542.498	9600	08/10/2014	Derecho de Petición
Filomena Estellia González	21286944	\$ 1.471.726	9608	08/10/2014	Derecho de Petición
Carlos Eduardo Avalos Santos (fallecido)	535.598	\$ 1.471.723	9608	08/10/2014	Derecho de Petición
Lucila Diez de Arango	21385142	\$ 57.883.193	8609	07/10/2014	Recurso de Reposición
Belén Botero Hoyos	32.327.112	\$ 13.491.089	7773	07/10/2014	Recurso de Reposición
Gildardo Montoya Montoya (Fallecido) - interpone Mónica Aristizabal	8221783	\$ 10.789.516	8329	07/10/2014	Recurso de Reposición
Luis Fernando Botero	8.281.538	\$ 5.884.777	8901	07/10/2014	Recurso de Reposición
Amparo Arango Velásquez	31890006	\$ 4.278.898	8855	07/10/2014	Recurso de Reposición



**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**  
**FONVALMED**

Fernandina Peláez	21320614	\$ 3.091.921	9002	07/10/2014	Recurso de Reposición
Joaquín Emilio Gómez Tabares	3322013	\$ 3.091.920	9002	07/10/2014	Recurso de Reposición
Marta Sofía Alvarez Mejía	43735557	\$ 3.009.729	7708	07/10/2014	Recurso de Reposición
Ligia Ceballos	21362727	\$ 2.735.473	8153	07/10/2014	Recurso de Reposición
Maria Isabel Gaviria Escobar	42886356	\$ 2.182.815	8629	07/10/2014	Recurso de Reposición
Javier Garcia Torres	17.150.610	\$ 2.009.654	7844	07/10/2014	Recurso de Reposición
Pilar Eugenia Solórzano Montoya	32.436.930	\$ 2.009.653	7844	07/10/2014	Recurso de Reposición
Blanca Libia Cano	32414014	\$ 1.354.944	8020 (63631)	07/10/2014	Derecho de Petición
Luis Gildardo Restrepo	8221428	\$ 1.354.943	8005 (55793)	07/10/2014	Derecho de Petición
Clara Isabel Catalina Ochoa Mejía	32403259	\$ 11.030.091	7194	06/10/2014	Recurso de Reposición
Maria Salazar de Velasquez	21800179	\$ 8.475.051	6936	06/10/2014	Recurso de Reposición
Ángela María Areiza Cano	43724921	\$ 7.393.205	7093	06/10/2014	Recurso de Reposición
María Cecilia Henao Aristizabal	32.429.530	\$ 6.792.641	6192	06/10/2014	Recurso de Reposición
Gloria Yamile Gómez De Niño	32504083	\$ 4.674.041	5885	06/10/2014	Recurso de Reposición
Daniela Peláez Vélez	1.037.601.969	\$ 4.100.184	6664	06/10/2014	Recurso de Reposición
Luis Esteban Peláez	1.037.586.352	\$ 4.100.087	6664	06/10/2014	Recurso de Reposición
Catalina Peláez	42.828.162	\$ 4.100.069	6664	06/10/2014	Recurso de Reposición
Olga Lucia Arango	32.335.472	\$ 3.684.200	7035	06/10/2014	Recurso de Reposición
Blanca Nubia Correa Lopera	42.867.073	\$ 2.945.662	5950	06/10/2014	Recurso de Reposición
Jorge Niño Londoño	8267598	\$ 2.151.406	5885	06/10/2014	Recurso de Reposición
Diana Lucia Granados Muñoz	42.760.416	\$ 4.384.343	6898	06/10/2014	Derecho de Petición
Rosa Elena Gutierrez Ruiz	43.510.040	\$ 2.492.418	7213	06/10/2014	Derecho de Petición
Constanza Luz Cardona	21667083	\$ 2.040.177	5957	06/10/2014	Derecho de Petición
Beatriz Franco	21.379.669	\$ 31.272.746	5642	03/10/2014	Recurso de Reposición
Silvia Patricia Fernández	42.758.571	\$ 2.613.453	5198	03/10/2014	Recurso de Reposición
Elena Escobar del Corral - Conyugue	21.318.517	\$ 1.903.923	5068	03/10/2014	Recurso de Reposición
Manuel Guillermo del Corral (fallecido)	8.214.821	\$ 1.903.922	4968	03/10/2014	Recurso de Reposición
Carmen Saldarriaga Parra	32.486.673	\$ 13.446.695	5662	03/10/2014	Derecho de Petición
María Olga Rocío Ordoñez	32076268	\$ 4.992.271	5504	03/10/2014	Derecho de Petición
Yolanda Marina Ossabal Robledo	21336750	\$ 3.929.502	5199	03/10/2014	Derecho de Petición
Rosalba Loaiza de Zea	32.425.390	\$ 2.474.201	5658	03/10/2014	Derecho de Petición
Iuz Elena sosa mesa	32.459.143	\$ 1.288.445	5107	03/10/2014	Derecho de Petición



**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**  
**FONVALMED**

María Carolina Uran de Rivera	21.328.926	\$ 9.437.623	4139	02/10/2014	Recurso de Reposición
Clemencia Wickman de Botero	41.364.304	\$ 7.859.565	4525	02/10/2014	Recurso de Reposición
Jose Israel Carvajal Álzate (fallecido)	506720	\$ 1.351.486	4185	02/10/2014	Recurso de Reposición
Blanca Mónica Carvajal	43558319	\$ 324.340	4185	02/10/2014	Recurso de Reposición
Melisa María Carvajal	9712131089	\$ 270.299	4185	02/10/2014	Recurso de Reposición
Olga Lucía Escobar	32.526.007	\$ 12.527.212	4491	02/10/2014	Derecho de Petición
Olga Cecilia Gómez Quintero	32.446.983	\$ 5.623.969	4542	02/10/2014	Derecho de Petición
Lina María posada Lopera	43.589.596	\$ 3.155.838	4343	02/10/2014	Derecho de Petición
María Argemiro Bustamante Durango	32.415.560	\$ 1.941.892	4211	02/10/2014	Derecho de Petición
Víctor Julio Osorio	3.495.804	\$ 943.740	4070	02/10/2014	Derecho de Petición
Gloria Eugenia Navarro	32.503.558	\$ 943.740	4070	02/10/2014	Derecho de Petición
Gonzalo González (fallecido)	536321	\$ 51.292	4491	02/10/2014	Derecho de Petición
Mariana Piedrahita Araque	32.452.676	\$ 13.332.400	2746	01/10/2014	Derecho de Petición
Silvia de Jesús Palacios	21.372.761	\$ 1.989.845	3506	01/10/2014	Derecho de Petición
José Vargas Tamayo	8.210.080	\$ 1.394.437	3506	01/10/2014	Derecho de Petición
Gladys Alejandra Escobar Yara	51.921.600	\$ 4.387.434	2458	30/09/2014	Recurso de Reposición
Amadeo Alarcón Piedrahita	3319488	\$ 3.764.504	2499	30/09/2014	Recurso de Reposición
Ivonne del Socorro Boder	42.968.904	\$ 2.221.197	2269	30/09/2014	Recurso de Reposición
John Jairo Córdoba	70.061.119	\$ 2.221.197	2269	30/09/2014	Recurso de Reposición
Joyce Simoni de Arango	32327653	\$ 14.020.581	2455	30/09/2014	Derecho de Petición
Gema Piedrahita Araque	21.344.052	\$ 13.332.401	2035	30/09/2014	Derecho de Petición
Carlos Mauricio García Corredor	79.292.640	\$ 5.527.819	2194	30/09/2014	Derecho de Petición
Pilar Lopera	32.461.904	\$ 1.215.128	2361	30/09/2014	Derecho de Petición
Gloria María Galvis Tobón (fallecida)	21.371.535	\$ 8.263.745	1059	29/09/2014	Recurso de Reposición
<b>VALORES TOTALES</b>		<b>\$ 2.349.897.349</b>			<b>419 CONTRIBUYENTES</b>

La Oficina de control interno clasificó los 419 contribuyentes que fueron beneficiados periodos de gracia para el pago de la contribución, por el concepto de trámite o forma como inició el proceso, de la siguiente manera:

<b>PERIODOS DE GRACIAS POR TRÁMITE</b>		
<b>CONCEPTO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
Derechos de petición	240	57,26%
Recurso de reposición	176	42,00%
PQRSF	3	0,74%
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

Se observa que de los 419 procesos que concedieron años de gracia a los contribuyentes, 176 de ellos se iniciaron por recursos de reposición, que representan el 42%, mientras 240 de ellos, o sea el 57,26% se iniciaron por la formulación de derechos de petición y solamente 3 contribuyentes iniciaron proceso mediante la radicación de una PQRSF, para el 0,74%

Igualmente, se clasificó la base de datos por el año en que se formuló la solicitud, años 104, 2015 y 2016, arrojando los siguientes resultados:

PERIODOS DE GRACIAS POR AÑO DE SOLICITUD		
CONCEPTO	CANTIDAD	%
2014	209	49,88%
2015	204	48,69%
2016	6	1,43%
<b>TOTAL</b>	<b>419</b>	<b>100%</b>

Se puede observar que en el año 2014 ingresaron 209 solicitudes de beneficios en periodos de gracias, mientras en el 2015 ingresaron 204 solicitudes y en el 2016, solamente 6. Para mayor información, ver anexo 3, al presente informe.

### 3.2.2. PRORROGAS DE AÑOS DE GRACIA

Las solicitudes de prórroga de los años de gracia, son los siguientes:

PRORROGAS DE AÑOS DE GRACIA A LA FECHA					
Nombre Contribuyente	N° Cedula	Valor asignado	Trámite	N° 1er proceso	N° 2do proceso
Marcial Barrios Ferrer (fallecido) Lorenza Libia Uribe (Cónyuge)	1.582.760	\$ 23.550.915	Derecho de Petición	29617	93236
Víctor Julio Osorio	3.495.804	\$ 943.740	Derecho de Petición	4070	93570
Gloria Eugenia Navarro	32.503.558	\$ 943.740	Derecho de Petición		
Lina María posada Lopera	43.589.596	\$ 3.155.838	Derecho de Petición	4343	93522
Iuz Elena sosa mesa	32.459.143	\$ 1.288.445	Derecho de Petición	5107	93651
Carmen Saldarriaga Parra	32.486.673	\$ 13.446.695	Derecho de Petición	5662	93434
Luis Carlos Londoño Vanegas	8.343.594	\$ 4.997.420	Derecho de Petición	13213	93219
Eduardo Orozco Piedrahita	8.285.488	\$ 2.964.258	Derecho de Petición	12697	93314
José Ocampo Arias	3.316.226	\$ 2.445.238	Derecho de Petición	12061	93607
Rosa Stella Ochoa	32.404.680	\$ 38.253.926	Derecho de Petición	22810	93353
Sofía Molina de Montoya (50%)	21.325.162	\$ 23.823.263	Derecho de Petición	14094	93502



**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**  
**FONVALMED**

Rosa Elena Montoya (8.33%)	32.479.217	\$ 4.353.495	Derecho de Petición		
María Beatriz Montoya (8.33%)	43.048.287	\$ 3.973.721	Derecho de Petición		
Margarita María Montoya (8.33%)	43.092.827	\$ 7.208.429	Derecho de Petición		
Juan Gonzalo Montoya (8.33%)	70.061.971	\$ 5.029.371	Derecho de Petición		
Carlos Martín Montoya (8.33%)	70.080.128	\$ 3.968.957	Derecho de Petición		
Luis Fernando Montoya (8.33%)	70.080.129	\$ 3.968.949	Derecho de Petición		
María Nora Santamaría Villegas	21.385.383	\$ 555.049	Derecho de Petición		
John Santamaría Santamaría	70.556.473	\$ 1.562.107	Derecho de Petición		
Luis Horacio Santamaría (fallecido) Luis Javier Santamaría (Hermano)	545.074	\$ 2.479.195	Derecho de Petición		
Luis Eduardo Santamaría Villegas	8.224.696	\$ 555.117	Derecho de Petición		
Luis Javier Santamaría Villegas	8.242.905	\$ 2.117.223	Derecho de Petición		
Marta Elena Santamaría Villegas (fallecida) Luis Javier Santamaría (Hermano)	32.465.437	\$ 687.991	Derecho de Petición	33749	93188
María Lilia Santamaría Villegas	32.505.473	\$ 687.991	Derecho de Petición		
María Amparo Santamaría Villegas (Fallecida) Luis Javier Santamaría (Hermano)	21.323.260	\$ 555.117	Derecho de Petición		
Oscar Santamaría Villegas	8.263.331	\$ 555.043	Derecho de Petición		
María Eugenia Santamaría Villegas	43.006.383	\$ 688.099	Derecho de Petición		
José Luis Santamaría Villegas	8.304.642	\$ 398.864	Derecho de Petición		
María Lucila Millán de Lozano	21.309.332	\$ 7.019.759	Derecho de Petición	5186	93053
Olga Cecilia Gómez Quintero	32.446.983	\$ 5.623.969	Derecho de Petición	4542	93516
Luis Eduardo Gutiérrez Muñoz	8.218.600	\$ 9.703.599	Derecho de Petición	7523	91658
Luz Echavarría de Henao	29.101.656	\$ 11.439.569	Derecho de Petición	10455	93409
Gloria Inés Flórez Cuartas	32.329.863	\$ 16.868.406	Derecho de Petición	14805	93389
José Fernando Ospina	70.089.370	\$ 1.554.238	Derecho de Petición	38986	93205
María Eugenia Bernal de Restrepo	32.512.480	\$ 3.411.121	Derecho de Petición	14833	93240
Martha Luz Lotero Montoya	32.475.461	\$ 3.836.942	Derecho de Petición	19976	93166
Carlos Eduardo Avalos Santos (fallecido)	535.598	\$ 1.471.723	Derecho de Petición		
Filomena Estela González	21.286.944	\$ 1.471.726	Derecho de Petición	9608	93939
Gloria María Mora González	32.528.929	\$ 3.123.807	Derecho de Petición	24455	93563
Aura Toro de Posada	21.281.635	\$ 2.843.106	Derecho de Petición	25023	
Nubia Elena Posada	42.873.196	\$ 2.843.106	Derecho de Petición	24974	93524
Pedro José Garcés Maya	8.310.266	\$ 2.002.025	Derecho de Petición	20402	93687
Amanda Martínez	21.265.847	\$ 2.580.272	Derecho de Petición		
Luis Armando Munera Cárdenas	2.209.108	\$ 2.580.272	Derecho de Petición	24073	93027
Liliana Acevedo Saldarriaga	42.881.753	\$ 2.085.538	Derecho de Petición		93031
Liliana Acevedo Saldarriaga	42.881.753	\$ 2.085.538	Derecho de Petición	31954	93629
Marina del Socorro Serna	21.961.136	\$ 3.505.526	Derecho de Petición	34671	93279
Lucero Aristizabal Ramírez	24.568.929	\$ 3.222.130	Derecho de Petición	27664	93193
Luis Fernando La linde	8.243.410	\$ 3.222.129	Derecho de Petición	26935	93192



**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**  
**FONVALMED**

Judith Flórez De Gutiérrez	21.333.498	\$ 5.523.371	Derecho de Petición	31129	93449
Lucila Gaviria De Álvarez	21.373.275	\$ 480.545	Derecho de Petición	22257	93217
Silvia Velásquez De Cardona	21.320.681	\$ 2.620.651	Derecho de Petición	21642	93479
Clara Lía Moreno de Echavarría	32.498.946	\$ 7.798.288	Derecho de Petición	26654	93289
Olga Lucia Marin	42.897.750	\$ 3.845.229	Derecho de Petición	24214	93256
Judith Puerta de Marin	21.305.790	\$ 3.845.228	Derecho de Petición	24581	93172
William De Jesús Valencia Gómez	8.257.758	\$ 2.035.741	Derecho de Petición	21397	93614
Miriam Gómez	42.745.259	\$ 2.035.742	Derecho de Petición		
Blanca Vélez de Aristizabal	21.285.043	\$ 5.220.656	Derecho de Petición	44428	93716
Maria Elena Estrada Correa	42.895.143	\$ 3.369.295	Derecho de Petición	18634	93392
Ana Cecilia Mesa Londoño	42.878.774	\$ 2.304.292	Derecho de Petición	40400	93520
Beatriz Elena Mesa	42.878.776	\$ 2.304.292	Derecho de Petición	40358	
Silvia Mesa L	42.746.473	\$ 2.304.292	Derecho de Petición	40232	
Gloria Inés Mesa	42.880.291	\$ 2.304.131	Derecho de Petición	40371	
Marta Lucia Mesa	42.893.308	\$ 2.304.131	Derecho de Petición	40390	
Jairo Cano Moncada	3.500.847	\$ 2.429.728	Derecho de Petición	34935	93801
Nancy Maria D Ettorre Gallo	21.394.495	\$ 2.509.876	Derecho de Petición	37092	93295
Juan Fernando Gomez (Fallecido)	70.123.458	\$ 2.509.876	Derecho de Petición		
Juliana Pérez Garcia	9.300.154.968	\$ 1.854.446	Derecho de Petición	36025	93478
Enrique Aristizabal	70.101.391	\$ 1.421.176	Derecho de Petición	44434	93552
Margarita Eulalia Marín	32.476.360	\$ 6.058.340	Derecho de Petición	47397	93613
Juan Ramón Mesa Londoño	70.556.905	\$ 2.304.292	Derecho de Petición	40380	93521
Luz Helena Posada Ospina	32.452.999	\$ 3.073.415	Derecho de Petición	44831	93040
Ana Luz montes de Pérez	32.480.366	\$ 5.289.688	Derecho de Petición	24970	93796
Jaime Darío Pérez Pérez 50%(secuestrado, desaparecido)	8.297.557	\$ 5.289.687	Derecho de Petición		
Mari luz Montoya Ortiz	32.439.190	\$ 28.661.141	Derecho de Petición	44631	94330
Ana María Restrepo gallo	43.721.260	\$ 4.298.606	Derecho de Petición	48316	95282
Margarita Velez Velasquez	21.259.937	\$ 4.846.021	Derecho de Petición	60159	95148
Jorge Mario Ríos Restrepo	70.057.748	\$ 4.419.697	Derecho de Petición	58208	95345
Gabriel Aníbal Barrera	2.857.791	\$ 1.435.424	PQRS	46268	93650
Gilma González	22.339.351	\$ 1.435.426	PQRS		
Olga Betancourt	32.398.164	\$ 3.764.504	Recurso de Reposición	2950	88938
Isabel Arcila de Ocampo	32.411.112	\$ 2.445.239	Recurso de Reposición	12343	93607
Maria Manuela Henao Cataño	1.128.447.807	\$ 1.845.256	Recurso de Reposición	31604	93267
Felipe Henao Cataño	71.380.909	\$ 1.845.257	Recurso de Reposición	3150	93264
Martha Lucia Delgado Restrepo	32.500.683	\$ 4.485.209	Recurso de Reposición	24820	95576
Luis Fernando Botero	8.281.538	\$ 5.884.777	Recurso de Reposición	8901	95400
Cristina María López Tobón	43.038.469	\$ 5.554.963	Derecho de Petición	63435	95379
Benjamín Echeverri Villegas	3.326.074	\$ 6.671.812	Recurso de Reposición	24783	95790
Fanny Ramirez Hernández	42.764.022	\$ 2.167.056	Derecho de Petición	69137	96198
Juan Fernando Morales E	70.108.690	\$ 2.167.055	Derecho de Petición		
Jesús Maria Ospina Gil	71.575.699	\$ 2.002.518	Recurso de Reposición	38676	96284
Sonia Londoño Velasquez	42.865.362	\$ 1.080.735	Recurso de Reposición	17993	96286
Roberto Alonso Saldarriaga	71.614.502	\$ 795.745	Recurso de Reposición	17966	
Belén Botero Hoyos	32.327.112	\$ 13.491.089	Recurso de Reposición	7773	96443
Eneida Patricia Bedoya	43.201.599	\$ 4.295.409	Recurso de Reposición	36678	96238
Adriana María Arboleda Correa	43.564.892	\$ 4.295.407	Recurso de Reposición	33510	





**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**  
**FONVALMED**

Juan Guillermo Jaramillo	8.212.794	\$ 1.790.800	Derecho de Petición	73281	96580
María Eugenia Escobar	32.434.000	\$ 1.790.801	Derecho de Petición	73281	
Sandra Mayorga Restrepo	43.746.090	\$ 3.894.027	Recurso de Reposición	17214	96250
Martha Sofía de Villa Velez	21.390.236	\$ 30.568.024	Recurso de Reposición	9592	97305
Gilma Vargas Martínez	41.427.408	\$ 9.992.820	Derecho de Petición	76608	97241
Nora Elena Alarcón Salazar	32.530.043	\$ 2.787.053	Recurso de Reposición	32035	97280
Olga Torres Jaramillo	32.435.744	\$ 5.263.050	Derecho de Petición	78026	97120
Ligia Ceballos	21.362.727	\$ 2.735.473	Recurso de Reposición	8153	97584
Álvaro Riaga Riveros	70.078.712	\$ 3.579.934	Recurso de Reposición	35508	97668
María Yolanda Bustamante García	32.432.506	\$ 6.007.470	Derecho de Petición	64737	97738
María Patricia Restrepo	32.481.077	\$ 7.949.080	Derecho de Petición	82115	98223
Carla Cecilia Solórzano	43.731.631	\$ 12.089.772	Derecho de Petición	84344	98325
Astrid Sofía Mejía Gómez	32.524.454	\$ 2.652.638	Derecho de Petición	81039	98240
Luz Alba Montoya	32.330.925	\$ 7.075.193	Derecho de Petición	85008	103030
Jose Vicente Gil Restrepo	71.577.521	\$ 2.530.776	Derecho de petición	90690	104758
<b>110 contribuyentes</b>		<b>\$ 535.198.824</b>	<b>VALORES TOTALES</b>	<b>80 RADICADOS</b>	

De los 419 contribuyentes con beneficio de periodo de gracias, 110 de ellos solicitaron prórroga, mediante 80 radicados en nuestras taquillas, para un valor total de \$535.198.824. Ver anexo N°4.

#### 4. OBSERVACIONES:

- A. El presente informe solamente analiza las PQRSF del periodo enero a abril de 2.017, dado que el 1° de mayo inicia el funcionamiento pleno del aplicativo BPMS, que permitirá mayores controles en el proceso de recepción, radicación, trámite y respuesta a las PQRSF que lleguen al Fondo de valorización de Medellín.
- B. La entidad no dio respuesta oportuna al 100% de las PQRS en el primer semestre de 2017, con la debida oportunidad en los términos establecidos legalmente, para dar cumplimiento a lo consagrado en la Ley 1474 de 2011 y la Ley de Transparencia 1712 de 2014, dado que de las 5.571 PQRSF, 466 (8,36%) estaban sin identificar y 34 (0,61%) sin información, para un

total de 500 PQRS no contestadas por falta de información, lo que representa un **9,97%** del total del periodo analizado.

- C. En la clasificación de las PQRSF no se identifican los recursos de reposición, que corresponden a un trámite jurídico, ni tampoco hay claridad en las 741 PQRSF, cuya respuesta o solución está asignada al área jurídica.
- D. Se evidencian 9 PQRSF que no se sabe el área que debió resolverlas, lo que permite evadir la responsabilidad en caso de iniciarse un proceso judicial o disciplinario por parte del contribuyente.
- E. De las 419 periodos de gracia concedidos, por un valor a abril 30 de 2017 de \$2.349.897.349, hay procesos que vienen desde septiembre de 2014, teniendo en cuenta el plazo inicial y la posible prórroga, supera el máximo permitido, por lo tanto es necesario revisar detalladamente cada caso, para establecer las causas concretas de continuar pendiente de pago.
- F. El informe suministrado a la oficina de Control interno que incluye las prórrogas concedidas, que a la fecha son 110, por un valor total de \$535.198.824, es necesario consultar la fecha en que fueron concedidas, toda vez que no fue incluida en el cuadro entregado, con el fin de verificar si el término de éstas prórrogas están ajustados al procedimiento y los tiempos máximos de estos beneficios o concesiones otorgadas.
- G. El procedimiento para el trámite de las PQRS, establece que para dar respuesta a los Derechos de Petición, el plazo es de quince (15) días hábiles y para las peticiones de información un plazo de (10) días hábiles, sin embargo, éste no se aplicó, ya que para todas las solicitudes se toma

un tiempo de quince (15) días hábiles, dándole tratamiento igual a todas como Derecho de Petición, anotando que se incluyó el término de sesenta (60) días para los recursos de reposición, un (1) día para atención en el Call center que se resolvieron inmediatamente. Se recomienda ajustar el procedimiento en este sentido, separando las respuestas con término de 10 y 15 días.

- H. El proceso de atención de PQRS contaba con Personal cualificado al respecto, comprometido y con sentido de pertenencia.
- I. El software para el manejo de las PQRSF en el primer cuatrimestre de 2017 era insuficiente, pero a partir de mayo 1° inició la operación del aplicativo BPMS que permitirá una mejor operación del proceso completo.
- J. En el primer semestre de 2017 se cuenta con manual de operaciones del proceso PQRSF y está debidamente caracterizado; (ver Fonvalmed \* 2016 y enter), sin embargo aún no se tiene reglamentado claramente el trámite interno que debe establecerse para las PQRSF en la entidad.
- K. No se lleva estadística de cuantas PQRSF se resuelven mensualmente en forma acertada y conforme lo requiere el sistema de gestión de la calidad, quedando la responsabilidad en la Alta Dirección, dado que siempre firma el Director
- L. A abril 30 de 2017, No se contaba con un formato especial unificado para recibir las PQRSF en las diferentes formas de ser allegadas las solicitudes.

- M. El seguimiento a la respuesta oportuna de las PQRSF no tiene un responsable en Fonvalmed, lo que puede conllevar a respuestas extemporáneas y posibles errores.
- N. En el periodo de enero a abril de 2017, se evidencia que todas las PQRSF cuentan con un radicado, pero no obedece a un consecutivo, aunque todavía el sistema no arrojaba un radicado de las PQRSF, se continúa asignando manualmente parte de ellos, posibilitando la ocurrencia de errores o no registro de la petición o queja.
- O. A abril 30 de 2017, no se tenía claridad en la ruta que se debía seguir para el trámite interno de las PQRS, es decir la asignación del funcionario responsable por temas; sin embargo si la PQRS se podía solucionar directamente por el canal principal, que es el call center y las taquillas, se resolvía inmediatamente; existía un segundo canal que es a través del líder del proceso de la Entidad y que era el conocedor del tema de la PQRS quien lo solucionaba. A su vez, existe un tercer nivel al cual se direcciona que es el área encargada y es donde se le da solución, lo que se soluciona con la entrada en funcionamiento pleno del aplicativo BPMS
- P. Las peticiones que provenían de un exfuncionario o excontratista, no se guardaba la solicitud con la respuesta en la hoja de vida, por ende no quedaba archivada la copia en la carpeta de quejas y reclamos, que permita agilizar la consulta y seguimiento a las mismas, o en su defecto, escanearlas y tener una carpeta de PQRSF en el SIG.
- Q. Hasta abril 30 de 2017, cuando una PQRSF no se podía resolver en el término previsto según la Ley, no se informaba esta situación al peticionario antes del vencimiento, comunicándole las razones por las cuales no se podía dar oportuna respuesta, en dicho caso, el término se ampliaba por un

periodo que no excedía el doble del inicial; sin embargo a partir del mes de mayo de 2017, se creó un nuevo flujo que permite avisar al contribuyente que interpuso la queja, si la respuesta es más demorada que el plazo que por norma se tiene.

- R. No se cuenta con encuestas de percepción realizadas por funcionarios de un área diferente al centro de atención o desde el sistema de gestión de la calidad, como se dijo en el informe anterior, gran parte de la comunidad se siente satisfecha con las respuestas recibidas, consideran que han sido claras y se han dado en el tiempo exigido por Ley, porque pueden ver el compromiso y respeto por parte de la Entidad con las PQRS, pero se debe tener cuidado con el menor porcentaje de las quejas no respondidas o contestadas extemporáneamente, o sin identificar, donde los usuarios no quedaron conformes porque sus requerimientos no han sido respondidos con claridad y en los tiempos exigidos (información brindada desde el CAP)
- S. La sentencia T-377 de 2000, de la Corte Constitucional, precisó: “En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación”, en Fonvalmed no se responden las PQRSF explicando los motivos que pueden conllevar a sobrepasar el tiempo consagrado legalmente, lo que genera riesgos a la Entidad.

T. Los incumplimientos ponen en riesgo a la Entidad y a los funcionarios responsables frente a posibles investigaciones disciplinarias, según lo consagrado en el artículo 34, numeral 34 de la Ley 734 de 2002 “Código Disciplinario Único” que estipula entre los Deberes de los Servidores Públicos, “Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del estado”. Así mismo, dentro de las faltas gravísimas del artículo 48, en el numeral 49 de dicha Ley, establece que es causal de mala conducta, no dar respuesta oportuna a los PQRS.

## **5. ACCIONES DE MEJORA Y/O RECOMENDACIONES**

Frente a las acciones de mejora o recomendaciones, es necesario precisar que el presente informe corresponde al cuatrimestre de enero a abril de 2017, dado que el aplicativo BPMS inició su operación plena en mayo 1° de 2017, la gran mayoría de las inconsistencias fueron corregidas en el sistema y la información será más ajustada a partir de su operación; así mismo los controles implementados en este programa, permitirán una ejecución del proceso de recepción, radicación, trámite y respuesta a las PQRSF más oportunas y cumpliendo las disposiciones al respecto; sin embargo formulamos las recomendaciones con los evidenciado en este primer cuatrimestre de 2017.

- a. Se debe dar cumplimiento al Manual de operación del proceso de trámite interno de PQRSF de Fonvalmed y reglamentar en la entidad el trámite interno que debe establecerse para las peticiones, quejas y reclamos.
- b. Debe diseñarse un formato especial para recibir las PQRSF, que permita realizar el seguimiento y unificar la información requerida tanto interna como externa.

- c. El sistema debe arrojar el radicado de la PQRSF, para un mayor control de las solicitudes, quejas y reclamos y así poder hacer seguimiento a la trazabilidad de las PQRSF y evitar la práctica de asignarlo manualmente.
- d. Se debe dar respuesta a las PQRSF con la debida oportunidad, para dar cumplimiento a lo consagrado en la Ley 1474 de 2011 y la Ley de Transparencia 1712 de 2014.
- e. Para la atención de las PQRSF se debe tener claridad en la ruta a seguir, con el fin de agilizar la respuesta oportuna a las peticiones formuladas; dado el alto volumen de Peticiones y quejas que ingresan a la entidad.
- f. Se debe ejercer un mayor control en los procesos sociales que conceden periodos de gracia a los contribuyentes y sus respectivas prórrogas, para que se cumpla el objetivo en estos beneficios, específicamente en los términos concedidos para los pagos, realizar seguimiento desde el área financiera.
- g. En caso de que una solicitud no se pueda establecer en el término previsto según la Ley y siempre que la naturaleza de la solicitud y la norma lo permita, se deberá informar esta situación a la persona solicitante antes del vencimiento de los términos, comunicándole las razones por las cuales no se puede dar oportuna respuesta, esto genera confianza en la comunidad afectada por obras de valorización.
- a. Cuando las peticiones provengan de un exfuncionario o excontratista, además de guardarse la solicitud con la respuesta en la hoja de vida, debe de archivar una copia en la carpeta de quejas y reclamos para agilizar la

consulta y seguimiento a las mismas, o en su defecto, escanearse y tener una carpeta de PQRSF en el SIG.

- b. La Oficina de Control Interno deberá vigilar el cumplimiento de los términos para dar respuesta a los derechos de petición y solicitudes en general, presentados por clientes internos y externos, según lo señalado en la sentencia T-377 de 2000, la Corte Constitucional.
- c. Las demás acciones de mejora que surjan de las observaciones planteadas y de la información contenida en el presente informe, en los cuadros y análisis realizados en el contenido del mismo.