



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
FONVALMED

FONDO DE VALORIZACION DE MEDELLIN

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

SEGUNDO SEMESTRE DE 2016

GUSTAVO RESTREPO GUTIERREZ
Líder de Control Interno

MEDELLÍN, MAYO DE 2017



INTRODUCCIÓN

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.

La Oficina de Control Interno, deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir un informe semestral sobre el particular. 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”.

A su vez la Ley 190 de 1995, en su artículo 53 dice: “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”.

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 segundo semestre de 2016, 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.

El alcance del informe es semestral y la presente revisión corresponde al segundo semestre de 2016, tal como se expresa a continuación:



1. INFORMACIÓN DE LA EVALUACIÓN

1.1. OBJETIVOS DE LA EVALUACION

1.1.1. OBJETIVO GENERAL

Verificar que el Fondo de Valorización de Medellín reciba, distribuya y tramite oportunamente las peticiones quejas, reclamos y sugerencias que interponga la comunidad en relación con su Misión Institucional, de acuerdo con las normas legales vigentes.

1.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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 segundo semestre de 2.016, a través sus diferentes canales de atención.
- d) Verificar la efectividad de los controles establecidos para la atención PQRS.

1.2. METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno verificó el registro público de PQRSF a través de su fuente de información que es el sistema informativo BPMS, las diferentes peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el semestre en comento.



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 julio y el 31 de diciembre de 2016, tomando como base de revisión el 100% de los derechos de petición, Quejas, reclamos y sugerencias realizados.

2.. INFORMACIÓN GENERAL DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES

2.1. El procedimiento abreviado PQRS - derecho de petición es el siguiente:

Actividades
01. Recibir derecho de petición
02. Digitalizar documentos de solicitud
03. Asignar caso
04. Analizar el caso
05. Programar visita
05.1 Asignar visita
06. Realizar visita
07. Digitalizar documentos de visita
08. Proyectar respuesta
08.1 Revisar y aprobar respuesta
09. Analizar proyección de respuesta
10. Digitalizar documentos respuesta
11. Citación a notificación
11.1 Notificación
14. Firmar acta de fijación
15. Publicar y digitalizar acta de fijación
16. Publicar acta de fijación

2.2. PROCESO SOCIAL - SOLICITUDES SOCIALES FONVALMED



- a) Recepción de solicitud por parte del contribuyente: Los contribuyentes interponen los derechos de petición en el CA (centro de Atención), lugar en el cual le asignan un radicado a dicha solicitud, siendo este el número con el cual se identificará el proceso y con el cual se dará respuesta a la misma.

- b) Asignación de solicitudes a los profesionales Jurídicos: El coordinador asigna las solicitudes a los profesionales jurídicos, quienes analizan el proceso y determinan la necesidad de hacer una visita social y/o técnica para dar respuesta; en caso de necesitar visita, se remite dicho proceso al profesional social para dar continuidad al proceso.

- c) Agendamiento de visita: una vez el profesional social recibe la solicitud del contribuyente, se establecerá contacto telefónico con el mismo con el fin de concertar día y hora de realización de la visita, momento en el cual se brindará una breve explicación de la finalidad de la misma y se solicitarán algunos documentos necesarios para soportar la información; se indicará el nombre del profesional que acudirá a su inmueble en la fecha y hora convenida.

- d) Desarrollo de visita: El profesional que fue asignado para dicha visita, acudirá al inmueble, espacio en el cual inicialmente brindará información sobre el proceso adelantado, las alternativas ofrecidas por el Fondo de Valorización para el pago de la contribución, y procederá a aplicar el formato determinado (formato de visita social), con el fin de obtener información que permita realizar el estudio socioeconómico familiar del contribuyente.



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

FONVALMED

Una vez identificada la situación específica, se procederá a solicitar al propietario otros documentos con los cuales se soportará el proceso y se verificará la información suministrada en este espacio, para ello se hará entrega de formato de solicitud de documentos, indicando además la fecha límite para entrega de los mismos.

- e) Elaboración de concepto social: una vez realizada la visita, a partir de la cual se obtiene la información necesaria para el análisis, y recibidos los documentos solicitados, el profesional encargado procederá a realizar el concepto de la visita (informe detallado de la situación socioeconómica familiar observada), concepto en el que además el profesional de acuerdo a su conocimiento y criterio profesional recomendará la alternativa más viable para que el propietario realice el pago de la contribución (ampliación del plan de pagos – año de gracia).

- f) Revisión y aprobación por parte de equipo financiero: el concepto elaborado por el profesional social, se remitirá al equipo de profesionales financieros, quienes a partir de la información y documentos anexos realizarán el respectivo análisis, con el fin de determinar si la alternativa recomendada por el equipo social es la más viable teniendo en cuenta la situación del contribuyente y los parámetros establecidos por la entidad, contemplados en el Estatuto de Valorización de Medellín. Finalmente, se determinará bien sea la ampliación del plan de pagos o el año de gracia para el propietario.

- g) Aprobación por parte del equipo de supervisión FONVALMED - Natalia: una vez que el informe cuenta con el concepto del área financiera, se remite a los profesionales del equipo de supervisión, quienes revisarán la información, documentación y los respectivos conceptos emitidos, con el fin de proceder



a realizar la aprobación del informe, que finalmente se anexará en el proceso general para emitir la respectiva respuesta por parte del área jurídica.

- h) Respuestas a las solicitudes sociales: se remitirá el informe elaborado a partir de la visita, a los profesionales del área jurídica, quienes elaborarán la respuesta para el contribuyente.

Es importante tener en cuenta que cada uno de los pasos del proceso social tiene su trazabilidad en el BPMS, en el cual además se incluyen los comentarios que sean necesarios.

2.3. REQUISITOS DEL PROCESO SOCIAL PARA REALIZAR ESTUDIO SOCIOECONÓMICO A PERSONA NATURAL Y ACCEDER A UN PERIODO DE GRACIA DE UN AÑO.

En las PQRS que llegan a Fonvalmed, se pueden conceder periodos de gracia por condiciones socioeconómicas establecidas por la entidad, para lo cual se debe cumplir con los siguientes requisitos:

Certificado de Ingresos

- Copias de colillas de recibo de pago del empleo y/o Pensión– (de las personas del grupo familiar que laboran o son pensionados)
- Copia de certificado de ingresos por renta – (contratos de arrendamientos o recibos de arrendamientos)
- Copia de la Declaración de renta actualizada 2014 - 2015 – de las personas del grupo familiar que deben declarar.

Certificado de Egresos

- Recibos de servicios públicos (UNE-EPM)
- Recibos de pago de impuestos predial de los propietarios del inmueble del último trimestre.
- 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.

Otros

- Certificado con diagnóstico médico si el contribuyente o algún miembro del grupo familiar presenta alguna enfermedad.
- Documento que pueda certificar desempleo: carta terminación contrato del último empleo si la tiene.

3.. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN A LAS PQRS 2° SEMESTRE 2016

3.1. CUADRO CONSOLIDADO DE LAS PQRSF RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2016

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

ASUNTO PQRSF	CANTIDAD	NOTIFICADAS	EN PROCESO DE NOTIFICACION	NO SE IDENTIFICA
Cambio de Propietario o poseedor del Inmueble	86	67	2	17
Compensación	1	1		
Decretos	2	2		
Documentación del tramite	167	167		
Error o inconsistencia de la información sobre los elementos que componen el inmueble	2	1		1
Inclusión de Inmuebles en la zona de influencia	1			1



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

				FONVALMED
Información General - Preguntas frecuentes	2586	2586		
Modificación del uso del inmueble	2			2
Modificadora Técnica	12	12		
No se identifica asunto	601	110		491
Obras	47	47		
Otros	1429	1412		17
Procesos	3	3		
Recursos Reposición	1		1	
Situaciones Calamitosas	1			1
Solicitud de Descuentos	5	5		
Suspensión de Plazos	49	44	1	4
Traslado de la Contribución	431	144	23	264
Tratamientos Especiales	1	4601	27	1
Variación de los inmuebles de la zona de influencia	3			3
TOTAL	5430	4601	27	802

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

Ver Anexo N° 1. Informe total PQRSF recibidas en el segundo semestre de 2016

Para el segundo semestre de 2016, ingresaron 5.430 PQRSF por los diferentes medios de recepción que tiene implementado la Entidad, los cuales son:

- a. Radicación en la Entidad
- b. El buzón de sugerencias
- c. Vía telefónica
- d. El correo electrónico pqrs@fonvalmed.medellin.gov.co
- e. La página WEB de la Entidad
- f. El registro en las oficinas de la Entidad ante el contratista competente



De las cinco mil cuatrocientas treinta (5.430) PQRS, cuatro mil seiscientos uno (4.601) fueron notificadas, es decir un 84.7% en los diferentes asuntos solicitados, un 14.7% es decir 802 no se identificaron y un 0.47% es decir 27 solicitudes en su momento se encontraba en proceso de notificación, a esta información se le realizó un muestreo perceptivo del 10% del total de la población, donde se constató el concepto consignado en el presente informe

TRAMITE PQRSF SEGUNDO SEMESTRE 2017	Nº	%
PQRSF NOTIFICADAS	4.601	84.7%
NO SE IDENTIFICARON	802	14.7%
EN PROCESO DE NOTIFICACIÓN	27	0.47%
TOTAL PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2017	5.430	100%

3.2. RESULTADOS DEL PROCESO SOCIAL A DICIEMBRE DE 2016

3.2.1. PROCESOS SOCIALES – AÑOS DE GRACIA CONCEDIDOS

Total, de procesos con solicitud de año de gracia por primera vez: 403

Dentro del proceso social llevado a cabo dentro de la entidad, se han realizado un total de 1.451 visitas sociales; a partir de los análisis y sociales realizados con la información y documentación de cada visita, se han concedido un total de 403 periodos de gracia por primera vez, para aquellos propietarios a quienes se les identifica su incapacidad económica para realizar el pago de la contribución por valorización.

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:



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

FONVALMED

- *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.
- *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.

PROCESOS DE SOLICITUD DE AÑO DE GRACIA PRIMERA VEZ: 403	
Derechos de petición	234
Recursos de reposición	169

Ver anexo N° 2: Informe proceso social – años de gracia concedidos segundo semestre 2016

Teniendo en cuenta lo anterior, a la fecha de diciembre 2016, se encuentra que de los 403 contribuyentes a quienes se les concede periodo de gracia por primera vez, *271 contribuyentes* se les venció dicho beneficio, por lo tanto, la contribución por valorización debió ser descongelada para la respectiva facturación y pago; esta situación ha sido reportada al área financiera para realizar la respectiva labor de descongelar la contribución.

De la misma manera se encuentran *5 contribuyentes*, a los cuales aún no se les ha cumplido el periodo de gracia concedido por primera vez.

Teniendo en cuenta que los periodos de gracia otorgados a los Recursos de Reposición, empiezan a tener vigencia una vez se notifica la resolución, se tienen a la fecha un total de *20 contribuyentes* que no se identifica la notificación respectiva, que permita de esta manera determinar la fecha de vencimiento del proceso.



Finalmente, se tienen un total de *107 contribuyentes* a quienes se les ha concedido la prórroga de dicho periodo de gracia, de acuerdo con lo establecido en el estatuto de valorización, que contempla la posibilidad de prorrogar por el mismo periodo inicial el año de gracia, para aquellos contribuyentes que no cuentan con la capacidad económica para asumir el pago.

Los acuerdos celebrados están distribuidos de la siguiente manera:

403 PROCESOS AÑOS DE GRACIA POR PRIMERA VEZ	
Vencidos	271
Vencen en 2017	5
Recursos – no se identifica notificación de resolución	20
Prorroga	107
TOTAL	403

3.2.2. PROCESOS SOCIALES – PRORROGAS

Prorrogas Años De Gracia: 107

Desde el mes de octubre de 2015 se empezaron a recibir por parte de los contribuyentes, solicitudes dirigidas al estudio de la situación socioeconómica, con el fin de conceder la prórroga del año de gracia inicial.

Al mes de diciembre de 2016, se han realizado análisis de la situación socioeconómica de 140 contribuyentes, y se han concedido un total de 107 prorrogas de periodos de gracia.

De la misma manera, se realiza el análisis de los vencimientos, encontrando 33 procesos vencidos en el mes de diciembre de 2016, y los 73 restantes se vencerán en el año 2017.

Cabe mencionar que se tienen 3 procesos en análisis para definir la aprobación o no de la prórroga del periodo de gracia.



CONSOLIDADO PROCESOS SOCIALES - PRORROGAS	
Vencidos diciembre 2016	33
Vencen en 2017	74
TOTAL	107

4. OBSERVACIONES:

- A. Es de anotar que, aunque que aproximadamente un 4% de las PQRS que aparecen como notificadas, este proceso se efectuó con extemporaneidad, es decir fueron notificadas en un tiempo superior al de ley.
- B. 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.
- C. En el segundo semestre de 2016, No se contaba con un formato especial unificado para recibir las PQRSF en las diferentes formas de ser allegadas las solicitudes.
- D. En el segundo semestre de 2.016, el sistema a no arrojaba un radicado de las PQRSF, se asignaba manualmente, posibilitando la ocurrencia de errores o no registro de la petición o queja.



- E. En el segundo semestre de 2016, 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.
- F. El proceso de atención de PQRS contaba con Personal cualificado al respecto, comprometido y con sentido de pertenencia
- G. Cuando las peticiones 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.
- H. En el año 2.016, 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.
- I. En el año 2.016 no se contaba con manual de operaciones de PQRSF; en la fecha de elaboración del presente informe, se cuenta con Manual de operación del proceso (ver Fonvalmed * 2016 y enter).



- J. La entidad no dio respuesta oportuna al 100% de las PQRS en el segundo semestre de 2016, 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.

- K. 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. 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, donde los usuarios no quedaron conformes porque sus requerimientos no han sido respondidos con claridad y en los tiempos exigidos.
- L. 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.
- M. No se tiene reglamentado el trámite interno que debe establecerse para las PQRSF en la entidad.
- N. Aunque el Estatuto Anticorrupción señala que debe existir en la entidad una dependencia encargada solamente para atender las PQRS, por el tamaño de la entidad no sería necesaria su creación, bastaría con asignar un



responsable de hacer el seguimiento y control de las peticiones para su cumplimiento y justificarlo en el acto administrativo de reglamentación.

5. ACCIONES DE MEJORA Y/O RECOMENDACIONES

- a. La Dirección de Control Interno recuerda a los responsables del proceso PQRSF de la Entidad, la importancia de cumplir 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, donde se 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”
- 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. 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.
- d. 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.

- e. 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.
- f. Dar cumplimiento al Manual de operación del proceso de trámite interno de PQRSF de Fonvalmed
- g. 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.
- h. Reglamentar en la entidad el trámite interno que debe establecerse para las peticiones, quejas y reclamos.
- i. 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.
- j. El software para el manejo de las PQRSF era insuficiente en el 2.016



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

FONVALMED

- k. 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.

- l. No se lleva estadística de cuantas PQRSF se resuelven mensualmente, quedando la responsabilidad en la Alta Dirección, dado que siempre firma el Director