



Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

RESOLUCIÓN RG 2021-42

19 de abril de 2021

“Por medio de la cual se adopta la política de servicio al ciudadano”

EL DIRECTOR GENERAL DEL FONDO DE VALORIZACION DEL MUNICIPIO DE MEDELLIN –FONVALMED-

Nombrado mediante Decreto Municipal Nro. 33 del 10 de enero de 2020 y posesionado según consta en acta Nro. 58 del 10 de enero de 2020. En uso de sus facultades y atribuciones legales, conferidas mediante Acuerdo Municipal No. 58 de 2008 artículos 87 y 88, Decreto 883 del 3 de junio de 2015 y

CONSIDERANDO

1. Que de conformidad con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante cualquier autoridad por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución de estas.
2. Que es deber de todo servidor público dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición; según criterio del numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, en concordancia con los deberes consignados en la Ley 190 de 1995.
3. Que en toda entidad debe 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.
4. Que el gobierno nacional ha buscado a través de la formulación de políticas en todos los frentes de la administración pública generar una cultura de servicio al ciudadano, razón por la cual, la definición de la Política de Servicio al Ciudadano al interior del Fondo de Valorización de Medellín es esencial y es diseñada de conformidad con la misión de la entidad para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.





Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

5. Que la Política de Servicio al Ciudadano es liderada por el proceso de servicio al ciudadano del Fondo de Valorización del Municipio de Medellín – FONVALMED- y entendida como una actividad integral y transversal que compromete a todos los servidores públicos y contratistas de la entidad y teniendo un compromiso expreso de la alta dirección y gestión de recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas y cuyo objetivo principal es el de atender, orientar y brindar un servicio que realmente satisfaga al ciudadano.

6. Que, este componente comprende los requerimientos que debe cumplir la entidad en sujeción a las normas vigentes, y en general la existencia e implementación de protocolos y estándares para la prestación del servicio.

Que, por lo anteriormente expuesto, el Director General del Fondo de Valorización del Municipio de Medellín,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. Adoptar la política de servicio al ciudadano en el Fondo de Valorización de Medellín - FONVALMED.

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

El Fondo de Valorización de Medellín FONVALMED, reconoce que los ciudadanos son la razón de ser de su gestión, por lo cual el servicio al ciudadano se realizará con calidad, entendiendo ésta, como la oportunidad, efectividad, confiabilidad, respeto y amabilidad en la atención, dando cumplimiento a la normatividad vigente, facilitando el derecho de los ciudadanos a la información, la transparencia y la buena atención mediante la prestación del servicio a través de los distintos canales. Cada servidor público de FONVALMED debe adoptar en su proceder los 5 principios éticos de la entidad: honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia.

Con la formulación de la Política de Servicio al ciudadano de FONVALMED se espera entender la gestión del servicio al ciudadano no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes





Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

atienden sus P (peticiones), Q (quejas) R (reclamos) S (sugerencias) F (felicitaciones) o D (denuncias), sino como una labor integral que requiere de total articulación entre sus dependencias, compromiso expreso de la alta dirección y la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas para la interacción con el ciudadano y el cumplimiento de sus necesidades.

LINEAMIENTOS:

- Disponer de los recursos necesarios para el funcionamiento de los canales de atención, de acuerdo con los requerimientos y necesidades de la operación.
- El direccionamiento de PQRSD se realiza teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la entidad y responsabilidades de cada proceso.
- Los canales de recepción de información se ejecutan según los procedimientos y protocolos definidos por la entidad.
- La disposición de los canales está de acuerdo con los horarios, servicios y trámites identificados por la entidad.

FONVALMED acoge las políticas, estrategias, programas, metodologías, herramientas, mecanismos y actividades definidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Departamento Administrativo de la Función Pública y demás lineamientos de Gobierno nacional, encaminados a fortalecer el servicio al ciudadano y a partes interesadas.

ARTÍCULO SEGUNDO: ÁMBITO DE APLICACIÓN. Las disposiciones de la presente resolución aplican a todos los procesos del Fondo de Valorización del Municipio de Medellín — FONVALMED- los cuales deben ser asumidos y cumplidos de manera consciente y responsable por todos los Funcionarios y contratistas de prestación de servicios del Fondo de Valorización del Municipio de Medellín, en todos los niveles y jerarquías, sin perjuicio de las normas, códigos o manuales vigentes y tendrán la obligación de cooperar en la ejecución de actividades programadas por la entidad.

ARTÍCULO TERCERO: Revisión y Actualización. La Política de servicio al ciudadano será revisada y actualizada periódicamente en caso de ser necesario por





Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín


la Subdirección Administrativa y Financiera de la entidad, con la participación del proceso de servicio al ciudadano del Fondo de Valorización del Municipio de Medellín.


ARTÍCULO CUARTO: Vigencia: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Medellín a los (19) días del mes de abril de 2021.


RENÉ HOYOS HOYOS
Director General

Revisó: 
Carlos Taborda Henao
Coordinador Jurídico

Proyectó: 
Paula Andrea Gómez
Líder de servicio al ciudadano

