



Alcaldía de Medellín

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín

## INFORME AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN

Seguimiento al trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias  
y Denuncias - PQRSD

Primer Semestre 2021

Proceso de Gestión Administrativa; Subproceso de Servicio al Ciudadano

PLAN DE AUDITORIAS 2021

Medellín, Julio 25 de 2021



[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

Fondo de Valorización del Municipio de Medellín  
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera  
Cr. 65 # 13-157 - Piso 2, oficina IN4  
Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0



Alcaldía de Medellín

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín

## CONTENIDO

<b><u>NOMBRE DEL INFORME.....</u></b>	<b>3</b>
<b>1. OBJETIVO.....</b>	<b>3</b>
1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	3
1.2 ALCANCE .....	3
1.3 CLIENTE DE AUDITORÍA .....	3
<b>2. ARTICULACIÓN CON EL MIPG .....</b>	<b>3</b>
<b>3. CRITERIOS DE AUDITORIA .....</b>	<b>4</b>
<b>4. METODOLOGÍA .....</b>	<b>4</b>
<b><u>5. DESARROLLO .....</u></b>	<b>5</b>
5.1 VERIFICACIÓN EXISTENCIA Y FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA DE PQRSD: .....	6
5.2 VERIFICACIÓN DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS.....	7
5.3 CANTIDAD DE PETICIONES RADICADAS Y ANÁLISIS POR CATEGORÍAS.....	7
5.4 ANÁLISIS A LOS INFORMES DE PQRSD Y SUS SEGUIMIENTOS .....	14
5.4.1 Recepción y Atención de las Quejas.....	14
5.4.2 Resultados del indicador de oportunidad en la atención de Quejas .....	16
<b><u>6. RESULTADOS DE MEDICION POR ENTES EXTERNOS.....</u></b>	<b>16</b>
6.1 RESULTADOS DE LA MEDICIÓN SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO. ....	16
6.2 FORTALEZAS.....	17
6.3 OPCIONES DE MEJORA.....	17
<b>7. CONCLUSIONES .....</b>	<b>18</b>
<b>8. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>19</b>
8.1 GESTIÓN DOCUMENTAL DE INFORMES .....	19
8.2 PUBLICACIÓN DE INFORMES.....	19
8.3 ARTICULACIÓN CON LA RITA .....	19



[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

Fondo de Valorización del Municipio de Medellín  
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera  
Cr. 65 # 13-157 - Piso 2, oficina IN4  
Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0



Alcaldía de Medellín

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín

## NOMBRE DEL INFORME

Informe de seguimiento al trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD

### 1. OBJETIVO

Evaluar la atención de las quejas presentadas a la Entidad durante el primer semestre de 2021, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 en el que se delega a la oficina de control interno la responsabilidad de vigilar que la atención de las quejas se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular y el Decreto 2641 de 2012 por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011

#### 1.1 Objetivos específicos

- Verificar la existencia y funcionamiento de la descentendencia 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.
- Verificar el servicio de atención a la ciudadanía.
- Verificar informe de peticiones radicadas y su análisis por categorías.

#### 1.2 Alcance

Información Quejas (ambientales y administrativas) y derechos de petición radicados y registrados en las bases de datos institucionales, durante el primer semestre de 2021

#### 1.3 Cliente de auditoría

Subproceso de Atención al Ciudadano del Proceso de Gestión Administrativa de la entidad.

### 2. ARTICULACIÓN CON EL MIPG

El presente seguimiento se articula con la Séptima Dimensión “Control Interno” del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control



[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

Fondo de Valorización del Municipio de Medellín  
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera  
Cr. 65 # 13-157 - Piso 2, oficina IN4  
Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0



Alcaldía de Medellín

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín

Interno – MECI en relación con los elementos de evaluación del riesgo, y actividades de control interno y comunicación.

### 3. CRITERIOS DE AUDITORIA

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.
- Artículo 15 de la ley 962 de 2005 *“Por medio de la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de tramites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”*
- Artículo 76 de la ley 1474 de 2011 *“Por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”*
- Artículo 2 del decreto 2641 de 2012
- Artículos 24, 25 y 26 de la ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*.
- Artículos 16, 17 y 18 del decreto 103 de 2015. *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”*, compilado por el Decreto 1081 de 2015. *“Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”*.
- Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”*
- Artículo 2.1.4.1. del decreto 124 de 2016 *“Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte I del Libro 2 del decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.”*
- Resolución MinTIC 3564 de 2015 *“Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2, y el parágrafo 2º del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto número 1081 de 2015”*.
- Resolución RG 2021- 42 del 19 de abril de 2021 *“Por medio de la cual se adopta la política de servicio al ciudadano”*.
- Resolución RG 2020 – 70 del 9 de diciembre de 2020 *“Por medio de la cual se reglamenta el trámite de peticiones y la atención de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el FONVALMED”*

### 4. METODOLOGÍA



[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

Fondo de Valorización del Municipio de Medellín  
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera  
Cr. 65 # 13-157 - Piso 2, oficina IN4  
Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0



**Alcaldía de Medellín**

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín

Los resultados presentados en este informe se soportan en la información registrada en el BPMS y compara con los informes mensuales que emite la responsable del proceso de Servicio al Ciudadano, verificando la trazabilidad en la atención de quejas y reclamos dispuesta en la página web vigencia 2021, informes de seguimiento interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD trimestres I y II; Derechos de petición semestre-uno 2021 y Respuesta 2021 a derechos de Petición, consultados en la red institucional, oportunidad en la atención de derechos de petición del proceso Dirección estratégica, informes de auditorías de la Oficina de Control Interno y auditorías al Sistema de Gestión Integral; igualmente son considerados los resultados de seguimiento a los planes de mejoramiento y a los riesgos del proceso.

## 5. DESARROLLO

En el proceso de evaluación que realiza la Oficina de Control Interno al cumplimiento del Fondo de Valorización de Medellín FONVALMED, a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012 que reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011; se valida el cumplimiento de este requisito legal; sustentado en la:

- Delegación al sub proceso Servicio al Ciudadano del Proceso de Apoyo de Gestión Administrativa de la responsabilidad de gestionar y apoyar internamente la oportunidad en los trámites y procedimientos legales e institucionales, al igual que la atención y decisión sobre las quejas que se presenten ante la Entidad.
- Articulación de las funciones de los funcionarios adscritos al sub proceso del Servicio al ciudadano con el objeto, alcance, políticas de operación, riesgos, planes de mejoramiento e indicadores; a través del procedimiento de Control y Seguimiento de acuerdo al manual de Atención al Ciudadano y en la Resolución RG 2020-70; cuyo objeto es reglamentar la presentación, trámite, respuesta y supervisión de los derechos de petición que se formulen ante el FONVALMED dentro del marco de su competencia constitucional y legal, adecuando sus actuaciones administrativas a los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción; lo que garantiza el logro de resultados positivos en la gestión institucional y la satisfacción de los usuarios externos.
- Estandarización de instrumentos para la administración, recepción, registro, priorización, control, seguimiento y medición del proceso de atención a quejas y el control y seguimiento a estas.
- Disponibilidad en la página Web de FONVALMED de espacio de fácil acceso para que los ciudadanos formulen las peticiones, quejas y reclamos que se relacionen con el



[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

Fondo de Valorización del Municipio de Medellín  
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera  
Cr. 65 # 13-157 - Piso 2, oficina IN4  
Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0



Alcaldía de Medellín

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín

cumplimiento de la misión de la Entidad, al cual se puede acceder en la siguiente dirección: <https://fonvalmed.gov.co/escribenos/>

- Mecanismos institucionales diversos dispuestos para la recepción de Peticiones, Quejas y Reclamos que los ciudadanos requieran presentar ante FONVALMED (personal, telefónica, vía fax, virtual, de oficio).
- Seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por supuestos actos de corrupción recibidas por FONVALMED en el primer semestre de 2021:

### CLASES DE PETICIONES

- ☞ **QUEJA:** Medio por el cual el cliente coloca en manifiesto una inconformidad con la forma o condiciones como se ha prestado el servicio.
- ☞ **PETICIONES:** Es la solicitud respetuosa de información o actuación relacionada con la prestación del servicio, que el cliente tiene derecho a presentar a la Administración Municipal
- ☞ **RECLAMO:** Medio por el cual el cliente coloca su inconformidad con el servicio prestado.
- ☞ **SUGERENCIAS:** Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

#### 5.1 Verificación existencia y funcionamiento de la oficina de PQRSD:

El sistema de reclamos y sugerencias se encuentra enmarcado dentro del Subproceso de Servicio al Ciudadano del Proceso de Apoyo de Gestión Administrativa a fin de fortalecer la imagen institucional y la cultura del servicio, con apoyo de recursos tecnológicos e informáticos, contribuyendo a la sostenibilidad.

Para tal fin la entidad emitió la resolución RG 2020-70 cuyo objeto es reglamentar la presentación, trámite, respuesta y supervisión de los derechos de petición que se formulen ante el FONVALMED dentro del marco de su competencia constitucional y legal, adecuando sus actuaciones



[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

Fondo de Valorización del Municipio de Medellín  
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera  
Cr. 65 # 13-157 - Piso 2, oficina IN4  
Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0



Alcaldía de Medellín

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín

administrativas a los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción.

El referido acto administrativo estipula que el subproceso de servicio al ciudadano es el responsable de la atención de los reclamos y sugerencias presentadas ante el FONVALMED; y el oficial de transparencia o quien haga sus veces es el encargado de tramitar las quejas y denuncias por presuntos actos de corrupción que se presenten contra funcionarios del FONVALMED.

Adicionalmente, el subproceso de atención al ciudadano esta a cargo del seguimiento al cumplimiento de los términos de respuesta a las PQRSD y de los informes de que trata el artículo 54 de la ley 190 de 1995, en concordancia con el artículo 9 del decreto 2232 de 1995, y el artículo 11 de la ley 1712 de 2014 reglamentado por el artículo 51 y siguientes del decreto 103 de 2015 y la resolución 3564 de 2015 en su anexo 1, numeral 10.10

## 5.2 Verificación de atención a los ciudadanos

Además de los canales de atención definidos en la resolución RG 2020-70 el FONVALMED cuenta con un manual de atención al ciudadano el cual tiene por objeto establecer los lineamientos para la adecuada atención al ciudadano y las partes interesadas por los distintos canales dispuestos por la entidad, con el fin de brindar un servicio de calidad, mejorar la percepción e imagen institucional, y promover una cultura de servicio amable, efectivo, oportuno y seguro a través de la estandarización de una metodología de atención al ciudadano.

Igualmente se observo en el sitio web, que el FONVALMED expidió la carta de trato digno al ciudadano en cumplimiento del numeral 5 del artículo 7 de la ley 1437 de 2011, cuyo propósito es fortalecer la relación con la ciudadanía y el compromiso de brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinciones, garantizando sus derechos.

## 5.3 Cantidad de peticiones radicadas y análisis por categorías

Según la información de los informes trimestrales elaborados por el subproceso de atención al ciudadano, las PQRSD radicadas por los diferentes canales ante el FONVALMED consolidadas al primer semestre de 2021 fueron en total 26.584, las cuales se clasifican así:

### Por tipo de solicitud:

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Trámites y preguntas frecuentes	24.487	92%



[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

Fondo de Valorización del Municipio de Medellín  
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera  
Cr. 65 # 13-157 - Piso 2, oficina IN4  
Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0

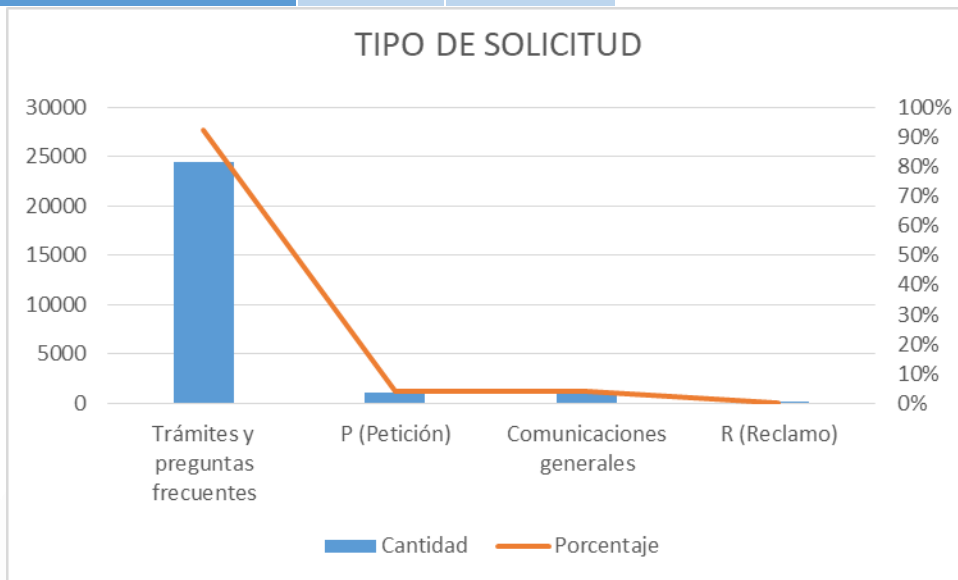


## Alcaldía de Medellín

### FONVALMED

Fondo de Valorización  
de Medellín

P (Petición)	1.041	4%
Comunicaciones generales	1.051	4%
R (Reclamo)	5	0%
<b>Total general</b>	<b>26.584</b>	<b>100%</b>



- **Por canal de atención:**

Chat	De oficio	E-mail	Presencial	Redes Sociales	Telefónico	Total general
4670	331	8589	7019	990	4981	26584
18%	1%	32%	26%	4%	19%	100%



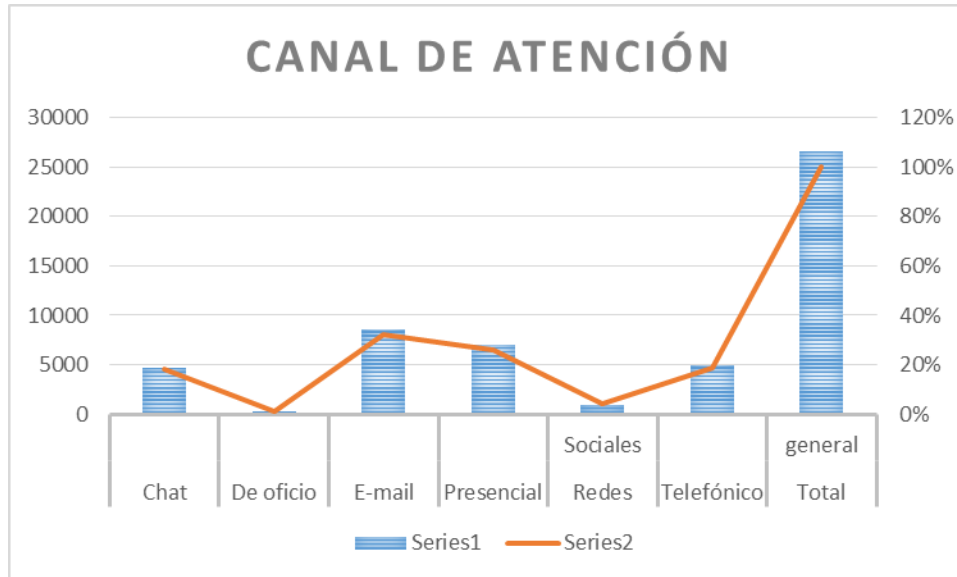




Alcaldía de Medellín

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín



- **Clasificación por canales de atención.**

Tipificación	Chat	De oficio	E-mail	Presencial	Redes Sociales	Telefónico	Total general
Reclamos			5				5
Actualización de datos: Cambio de dirección-Email-otros	3		37			57	97
Autorización para inscripción de escritura pública			40				40
Cambio de forma y plan de pago	1	0	9	6		13	29
Cambio de Propietario o de Identificación	1	36	119	3			159
Desbloquear usuario página web de la entidad	0	0	2				2
Devolución o aplicación de saldo a favor			48				48
Entrega de autorización para escritura e inscripción del gravamen	4		43	1	7	1	56



## Alcaldía de Medellín

### FONVALMED

Fondo de Valorización  
de Medellín

Entrega de levantamiento de gravamen	26	1.551	9	190	189	1.965
Facturación	96	0	331	165	790	1.382
Información de medios y formas de pago			1		170	171
Información de obra y Reparación por afectación			68			68
Información general		292	3			295
Información General		2				2
Instrucciones para realizar un trámite en la entidad			16	2	116	134
Instrucciones para realizar un trámite en otra entidad			2	0	29	31
Notificación personal			145		1	146
Oferta de Servicios			3			3
Otros. Casos variables			380			380
Otros. Consulta en relación con la materia a cargo de la entidad			2			2
Otros. Entidades públicas			16			16
Paz y salvo	4.268	3.411	6.323	1	1.832	15.835
Preguntas frecuentes/Asesoría de valorización	74	710	95		1237	2116
Procesos judiciales/ Acciones constitucionales			2	1		3
Procesos Judiciales/Acciones Constituciones			6			6
Proveedores y contratistas	1	675	101	2		779
Recurso de reposición			5			5
Respuesta a un auto o requerimiento			7			7
Respuesta Oficiales			37	15		52





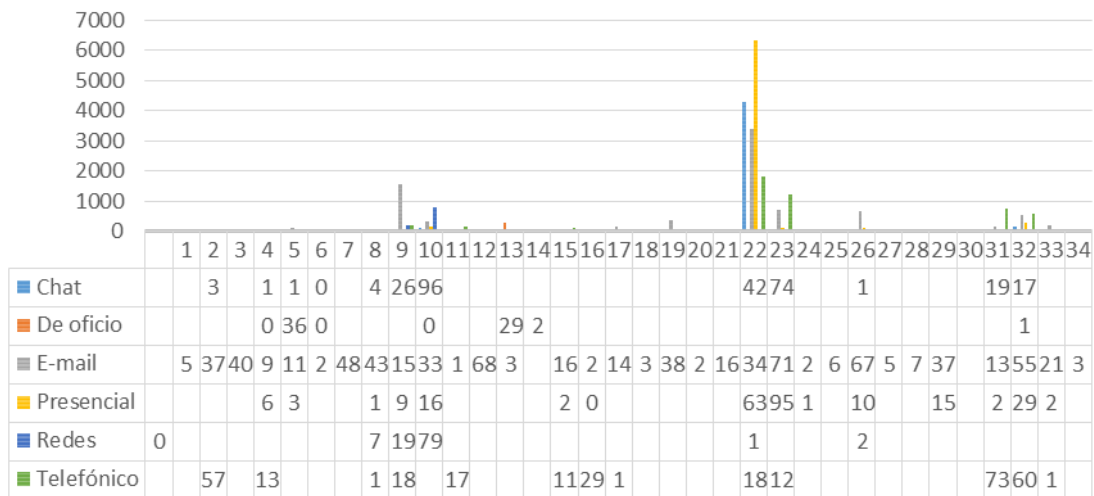
## Alcaldía de Medellín

### FONVALMED

Fondo de Valorización  
de Medellín

Revisión de la Contribución							4
Seguimiento a un radicado/proceso	19		137	2		733	891
Solicitud de levantamiento de gravamen	177	1	556	294		602	1.630
Suspensión cobro coactivo			219	2		1	222
Traslado			3				3
<b>Total general</b>	<b>4.670</b>	<b>331</b>	<b>8.589</b>	<b>7.019</b>	<b>990</b>	<b>4.981</b>	<b>26.584</b>

#### CLASIFICACIÓN POR CANALES DE ATENCIÓN.



- **Por tipificación interna:**

Comunicaciones generales	1.051	4%
Proveedores y contratistas	693	
Información general	295	
Respuesta Oficiales	52	
Procesos Judiciales/Acciones Constituciones	6	
Oferta de Servicios	3	
Otros	2	



www.medellin.gov.co

Fondo de Valorización del Municipio de Medellín  
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera  
Cr. 65 # 13-157 - Piso 2, oficina IN4  
Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0



## Alcaldía de Medellín

### FONVALMED

Fondo de Valorización  
de Medellín

<b>P (Petición)</b>	<b>1.041</b>	<b>4%</b>
Otros. Casos variables	380	
Suspensión cobro coactivo	222	
Proveedores y contratistas	86	
Cambio de Propietario o de Identificación	159	
Devolución o aplicación de saldo a favor	48	
Información de obra y Reparación por afectación	68	
Autorización para inscripción de escritura pública	40	
Otros. Entidades públicas	16	
Revisión de la Contribución	4	
Procesos judiciales/ Acciones constitucionales	3	
Información General	2	
Otros. Consulta en relación con la materia a cargo de la entidad	2	
Otros. Copias	1	
Recurso de reposición	5	
Año de Gracia - Prórroga año de gracia	2	
Traslado	3	
<b>Trámites y preguntas frecuentes</b>	<b>24.487</b>	<b>92%</b>
Paz y salvo	15.835	
Preguntas frecuentes/Asesoría de valorización	2.116	
Entrega de levantamiento de gravamen	1.965	
Solicitud de levantamiento de gravamen	1.630	
Facturación	1.382	
Seguimiento a un radicado/proceso	891	



[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

Fondo de Valorización del Municipio de Medellín  
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera  
Cr. 65 # 13-157 - Piso 2, oficina IN4  
Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0



## Alcaldía de Medellín

### FONVALMED

Fondo de Valorización  
de Medellín

Información de medios y formas de pago	171	
Notificación personal	146	
Instrucciones para realizar un trámite en la entidad	134	
Actualización de datos: Cambio de dirección-Email-otros	97	
Entrega de autorización para escritura e inscripción del gravamen	56	
Cambio de forma y plan de pago	23	
Instrucciones para realizar un trámite en otra entidad	31	
<b>Respuesta a un auto o requerimiento</b>	<b>7</b>	
<b>Desbloquear usuario página web de la entidad</b>	<b>3</b>	
<b>RECLAMOS</b>	<b>5</b>	<b>0%</b>
<b>Total general</b>	<b>26.584</b>	<b>100%</b>



[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

Fondo de Valorización del Municipio de Medellín  
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera  
Cr. 65 # 13-157 - Piso 2, oficina IN4  
Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0



Alcaldía de Medellín

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín

#### 5.4 Análisis a los informes de PQRSD y sus seguimientos

Con base a la información del seguimiento al cumplimiento de los términos de respuesta a las PQRSD y de los informes trimestrales elaborados por la coordinación del subproceso de atención al ciudadano se observó lo siguiente:

Los procesos con más solicitudes asignadas fueron los siguientes:

Proceso - Subproceso	Asignaciones
Servicio al ciudadano – Paz y Salvo	15.835

Las solicitudes con tareas<sup>1</sup> vencidas en el BMPS para su trámite según tipificación por proceso, fueron las siguientes:

Subproceso	Cantidad	%
Servicio al ciudadano	24.493	92%
Talento humano, contratación y financiera	779	3%
Gestión de cobro y jurídica	380	1%
Todos los procesos	297	1%
Trámites legales	260	1%
Gestión de cobros	222	1%
Seguimiento Técnico de Obras	68	0,3%
Cartera	52	0,2%
Jurídica	16	0,1%
Defensa jurídica y prevención del daño antijurídico	8	0,0%
Defensa jurídica	6	0,0%
Administrativa	3	0,0%
<b>Total general</b>	<b>26.584</b>	<b>100%</b>

##### 5.4.1 Recepción y Atención de las Quejas

Según los informes de seguimiento a las PQRSD, dispuestos en la Página Web de la entidad y a los indicadores de oportunidad en la atención de quejas del modelo integrado de planeación y gestión MIPG durante el primer semestre de la vigencia 2021, ingresaron a la entidad 26.584 solicitudes,

<sup>1</sup> El vencimiento de tareas en el aplicativo BPMS no significa un incumplimiento a los términos de respuesta de las peticiones formulas por la ciudadanía, pero si una afectación a los tiempos de atención de las tareas subsiguientes definidas en sistema de gestión documental para tramitar los diferentes tipos de solicitudes.



## Alcaldía de Medellín

### FONVALMED

Fondo de Valorización  
de Medellín

clasificadas en trámites y preguntas frecuentes 24.487 generando un 92% del total de las solicitudes, comunicaciones 1.051 ocupando un 4% del total de las solicitudes y un total de 1.041 peticiones que significa un 4% del total de solicitudes de las cuales fueron atendidas en los tiempos 669, atendidas pero por fuera de los tiempos 91, anuladas 7, y con peticiones vencidas 158; lo que significa que dentro del total de peticiones fueron registradas el 100%, donde el 68% de estas fueron atendidas dentro de los tiempos un 24% atendidas por fuera de los tiempos y un 14% se encuentran dentro de los términos.

<b>PETICIONES RECIBIDAS</b>	<b>1.041</b>
Peticiones anuladas	7
Cerradas en los tiempos establecidos	659
Peticiones vencidas	158
De oficio	17
Abiertas con tareas vencidas, pero no la petición	53
Próxima a vencer	5
Al día	51
PQRSD atendidas por fuera de los tiempos	91





Alcaldía de Medellín

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín

#### 5.4.2 Resultados del indicador de oportunidad en la atención de Quejas

A nivel de la entidad del total de 1.041 peticiones ingresadas durante el primer semestre, fueron atendidas 1.029, así: 659 dentro de los términos (cumplieron), 241 por fuera del tiempo y 70 con actividades pendientes, lo que da un porcentaje de cumplimiento del 98%.

### 6. RESULTADOS DE MEDICION POR ENTES EXTERNOS

#### 6.1 Resultados de la medición satisfacción en el servicio.

El presente informe se articula con la medición realizada por el DAFP a la Política de Servicio al Ciudadano a través de la evaluación del FURAG 2020, donde se pudo evidenciar que se han identificado al menos cuatro escenarios o momentos en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad: i) cuando consulta información pública, ii) cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad, iii) cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas y iv) cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público.

Estos escenarios de relacionamiento pueden ser vistos también como niveles de madurez del ciudadano en el relacionamiento con el Estado y para cada uno de ellos, existe una política de gestión y desempeño que orienta su desarrollo: Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Política de Racionalización de Trámites, Política de Rendición de Cuentas y Política de Participación Ciudadana en la Gestión.

La evaluación de la política de servicio al ciudadano tuvo como resultado el 59.2% para el año 2020, superando al promedio del grupo par 58,6%, pero con una gran disminución con respecto al año anterior donde obtuvo 67.8%.

Para mejorar el resultado de la política de servicio al ciudadano, el DAFP hace énfasis en la identificación de grupos de valor y el desarrollo de estrategias y herramientas para mantener una adecuada relación y realiza algunas recomendaciones como: capacitar a los servidores en temas de participación ciudadana, mejorar las actividades de racionalización de trámites, promoción del control social y veedurías ciudadana, definir la política de servicio al ciudadano y sus lineamientos, desarrollar estrategias para la inclusión a los diferentes grupos, contar con personal capacitado para la atención del ciudadano y los equipos físicos y tecnológicos necesarios, contar con la herramienta de encuesta de percepción ciudadana para evaluar la complejidad de los documentos utilizados.



[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

Fondo de Valorización del Municipio de Medellín  
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera  
Cr. 65 # 13-157 - Piso 2, oficina IN4  
Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0





Alcaldía de Medellín

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín

Los seguimientos mensuales al vencimiento de tareas en la gestión documental para el trámite interno de peticiones, y la elaboración de informes de seguimiento a peticiones, y análisis de reclamos y sugerencias, evidencia un nivel alto en dicha gestión.

## 6.2 Fortalezas

- Grupo interdisciplinario adscritos al proceso de servicio al ciudadano, quienes acreditan las habilidades y competencias requeridas para la prestación del servicio que como autoridad le compete a la entidad, en la atención de quejas; lo que garantiza la buena calidad del servicio y la conformidad de este por las partes interesadas.
- Fortalecimiento de las herramientas de planificación y control a través del Procedimiento de control y seguimiento para quejas, con criterios de priorización y su correspondiente indicador de cumplimiento; el manual de servicio al ciudadano y la matriz de trazabilidad (BPMS) que aportan a la normalización, revisión, medición y mejora permanente del proceso.
- Bases de datos de control a la trazabilidad de la atención de quejas y proceso, facilitando el proceso de verificación y evaluación de la información requerida para cumplir con el objetivo y alcance propuesto para la elaboración de este informe de seguimiento.
- Empoderamiento de algunos líderes de procesos para llevar a cabo el seguimiento de las PQRS asignadas a su equipo de trabajo, con el fin de asegurar la oportunidad en la respuesta a las diferentes solicitudes recibidas.

## 6.3 Opciones de mejora

- Clasificar y priorizar las quejas por afectación, para que permita programar la celeridad para su atención; evaluación y medición de la magnitud y velocidad con que se debe desencadenar el impacto en el sitio específico y del modo, tiempo y lugar como se esté presentando o haya presentado el hecho.
- Definir desde el proceso indicadores que den cuenta del impacto en la sostenibilidad del buen servicio, como beneficio de la oportunidad en la atención de las PQRS y su control y seguimiento, en coherencia con lo definido en la misión, visión y objetivos estratégicos de FONVALMED.
- Fortalecer el reporte de los indicadores correspondientes: Oportunidad en la atención de quejas, con la inclusión en la evaluación y análisis de la atención de las PQRS.



[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

Fondo de Valorización del Municipio de Medellín  
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera  
Cr. 65 # 13-157 - Piso 2, oficina IN4  
Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0



Alcaldía de Medellín

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín

- Mayor proactividad por parte de los coordinadores de procesos y sus grupos de trabajo en el análisis de causas y definición de acciones para el cumplimiento de los tiempos en cada una de las actuaciones técnico-jurídicas de su competencia.
- Mejorar el resultado del indicador de Oportunidad en la atención de quejas, evaluado en nivel de cumplimiento medio y bajo, a fin de mejorar su desempeño, a través del análisis de causas y el establecimiento de acciones por parte de los responsables y sus grupos de trabajo.
- Evaluar la pertinencia de fortalecer las dependencias (coordinadores) encargadas de tramites, que incluye las quejas; con personal técnico-jurídico, para el apoyo en la atención oportuna de las quejas; requieren mejorar en este sentido.
- A nivel institucional se deben definir acciones de sensibilización, educación y concertación, tendientes a disminuir el número de quejas por afectación.
- Adecuar sistemas de información que aporten a la eficacia en la gestión de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, a partir del registro ordenado de estas, que garantice ejercer el control y seguimiento frente al avance y cumplimiento de su atención, por parte de los contratistas de la Entidad que intervienen en el proceso, de los usuarios externos (quejosos) y Entes de control.
- Continuar con el fortalecimiento de la cultura del seguimiento y revisión a los riesgos identificados en la matriz de riesgos para los procesos involucrados en el presente informe, en relación a la atención de quejas (ambientales, administrativas) y derechos de petición, que permita la identificación de nuevos riesgos o ajustar los ya existentes; además de evaluar la pertinencia del tratamiento y los controles establecidos para minimizar el número de quejas interpuestas y reducir los impactos ambientales.
- Generar informes que permitan validar los estados de las PQRS de manera histórica, donde se puede evidenciar la trazabilidad de las mismas y el momento en que estas cambian su estado.

## 7. CONCLUSIONES

- A pesar del seguimiento permanente y los controles aplicados por la Subdirección de Servicio al Cliente, se presentaron retrasos en los plazos establecidos para atender los requerimientos presentados por los usuarios.
- Existen deficiencias de oportunidad en la atención de quejas, por lo que se hace necesario definir un plan de mejoramiento del proceso, con acciones que lleven a mejorar los tiempos en la atención de estas, así como el de la realización de cada actividad.



[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

Fondo de Valorización del Municipio de Medellín  
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera  
Cr. 65 # 13-157 - Piso 2, oficina IN4  
Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0



Alcaldía de Medellín

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín

## 8. RECOMENDACIONES

### 8.1 Gestión documental de informes

Continuar con la elaboración de los informes trimestrales de seguimiento a peticiones, y análisis de reclamos y sugerencias cumpliendo los requisitos para su distribución, disposición y custodia en el archivo y los repositorios institucionales, de acuerdo con los procedimientos, formatos, lineamientos y manuales archivísticos de la entidad.

### 8.2 Publicación de informes

Publicar copia de los informes trimestrales de seguimiento a peticiones, y análisis de reclamos y sugerencias, en el botón *“transparencia”*, categoría *“instrumentos de gestión de información pública”*, y subcategoría *“informes de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información”* del nuevo sitio web de la entidad.

### 8.3 Articulación con la RITA

Articular la gestión de quejas y denuncias por presuntos actos de corrupción con la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción de la Vicepresidencia de la República – RITA, designando un oficial de transparencia que cumpla los fines de colaboración definidos en el artículo 16 de la resolución RG 2020-70, acatando los criterios establecidos en el decreto 338 de 2019 y el Manual de la RITA.

Sin otro particular, se suscribe,

Atentamente,

**Elkin Guillermo Suarez Romero**  
Coordinador, Control Interno

**Proyectó: Claudia Ivone Monsalve**  
Profesional, Control Interno



[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

Fondo de Valorización del Municipio de Medellín  
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera  
Cr. 65 # 13-157 - Piso 2, oficina IN4  
Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0