



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

Segundo Semestre 2021

Proceso de Gestión Administrativa; Subproceso de Servicio al Ciudadano

PLAN DE AUDITORÍAS 2021

Medellín, febrero 25 de 2022



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

<u>NOMBRE DEL INFORME</u>	<u>3</u>
1. OBJETIVO.....	3
1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
1.2 ALCANCE	3
INFORMACIÓN QUEJAS (AMBIENTALES Y ADMINISTRATIVAS) Y DERECHOS DE PETICIÓN RADICADOS Y REGISTRADOS EN LAS BASES DE DATOS INSTITUCIONALES, DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2021	3
1.3 CLIENTE DE AUDITORÍA.....	3
2. ARTICULACIÓN CON EL MIPG	3
3. CRITERIOS DE AUDITORÍA.....	4
4. METODOLOGÍA	4
<u>5. DESARROLLO</u>	<u>5</u>
5.1 VERIFICACIÓN EXISTENCIA Y FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA DE PQRS:	6
5.1. VERIFICACIÓN DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS	7
5.2 CANTIDAD DE PETICIONES RADICADAS Y ANÁLISIS POR CATEGORÍAS.....	7
5.3 ANÁLISIS A LOS INFORMES DE PQRS Y SUS SEGUIMIENTOS.....	13
5.4.1 Recepción y Atención de las Quejas.....	14
5.4.2 Participación de las Quejas por proceso	¡Error! Marcador no definido.
6. RESULTADOS DE MEDICIÓN POR ENTES EXTERNOS.....	15
6.1 RESULTADOS DE LA MEDICIÓN SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO.	15
6.2 FORTALEZAS.....	16
7. CONCLUSIONES	16
8. RECOMENDACIONES	17



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 segundo 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 del proceso encargado 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

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD radicados y registrados en las bases de datos institucionales - BPMS, durante el segundo semestre de 2021.

1.3 Cliente de la 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

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

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

- 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 trámites 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”*.

4. METODOLOGÍA

Los resultados presentados en este informe se soportan en la información registrada en el BPMS y se 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 III y IV; Derechos de petición segundo semestre de 2021 y Respuesta 2021 a derechos de Petición, consultados en la red institucional, oportunidad en la atención de derechos de petición del proceso Dirección Estratégico, informes de



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

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 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).



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

- 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 PQRS:

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 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.



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

Actualmente, el subproceso de atención al ciudadano está 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 observó 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 segundo semestre de 2021 fueron en total 29.957, las cuales se clasifican así:

Por tipo de solicitud:

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Trámites y preguntas frecuentes	27.991	93,43%
P (Petición)	1.016	3,40%
Comunicaciones generales	943	3,15%
R (Reclamo)	7	0,02%
Total general	29.957	100%



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

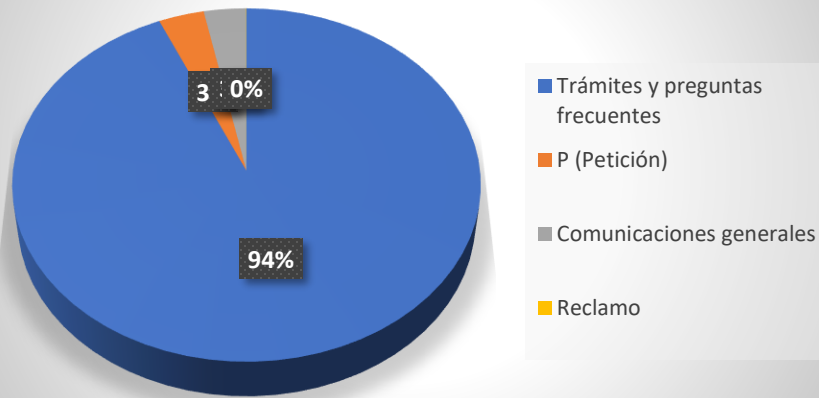


Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

Clasificación por tipo de solicitud



Por canal de atención:

Canal	Cantidad	Porcentaje
Chat	4.723	16,0%
De oficio	82	0,3%
E-mail	8.439	28,2%
Presencial	11.665	39,0%
Redes sociales	2	0,006%
Telefónico	5.046	16,5%
Total general	29.957	100%



www.medellin.gov.co

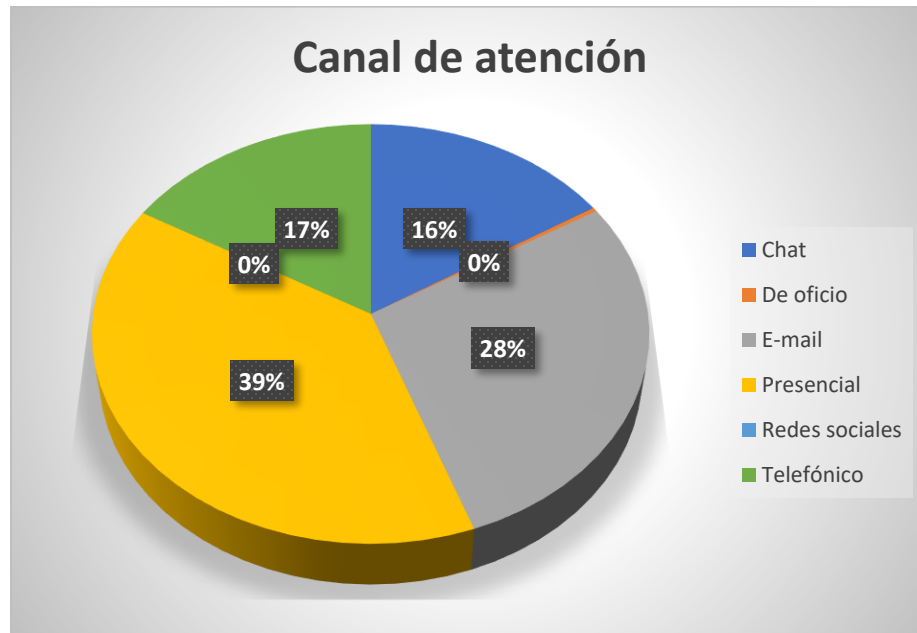
Fondo de Valorización del Municipio de Medellín
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera
Cr. 65 # 13-157 - Piso 2, oficina IN4
Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0



Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín



Detalles de las solicitudes por cada canal de atención:

Clasificación	Canal de atención						Total general
	Chat	De oficio	E-mail	Presencial	Redes sociales	Telefónico	
Reclamos			6			1	7
Actualización de datos: Cambio de dirección- Email-otros			1	4		366	371
Autorización para inscripción de escritura pública			29	1			30
Cambio de forma y plan de pago	6		4	7		21	38



Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

Cambio de Propietario o de Identificación		27	171	31		1	230
Desbloquear usuario página web de la entidad			5			1	6
Devolución o aplicación de saldo a favor			6				6
Entrega de autorización para escritura e inscripción del gravamen	1		23	3		3	30
Entrega de levantamiento de gravamen	42		1533	65		249	1889
Facturación	59		311	226		509	1105
Información de medios y formas de pago	1		1			91	93
Información de obra y Reparación por afectación			45	3			48
Información general			387	48			435
Información General		45					45
Instrucciones para realizar un trámite en la entidad			9	1		69	79
Instrucciones para realizar un trámite en otra entidad			1			17	18
Notificación personal			14				14





Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

Oferta de Servicios			12				12
Otros			3				3
Otros. Casos variables	2		370	25			397
Otras copias			1				1
Otros. Entidades públicas			11				11
Paz y salvo	4194		3815	10484	1	1983	20477
Preguntas frecuentes/Asesoría de valorización	179		487	121		763	1550
Procesos judiciales/Acciones constitucionales			3				3
Propuestas oferentes			3				3
Proveedores y contratistas	2		495	22		3	522
Recurso de reposición			1				1
Respuesta Oficiales			29	19	1		49
Revisión de la Contribución		10	1				11
Seguimiento a un radicado/proceso	60		123	23		470	676
Solicitud de levantamiento de gravamen	177		401	568		499	1645
Suspensión cobro coactivo			130	14			144
Traslado			8				8





Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

TOTAL GENERAL	4.723	82	8.439	11.665	2	5.046	29.957
----------------------	--------------	-----------	--------------	---------------	----------	--------------	---------------

Clasificación de solicitudes recibidas:

Clasificación	Cantidad
Trámites y preguntas frecuentes	27.991
Paz y salvo	20.477
Preguntas frecuentes/Asesoría de valorización	1.550
Entrega de levantamiento de gravamen	1.889
Solicitud de levantamiento de gravamen	1.645
Facturación	1.105
Seguimiento a un radicado/proceso	676
Información de medios y formas de pago	93
Notificación personal	14
Instrucciones para realizar un trámite en la entidad	79
Actualización de datos: Cambio de dirección-Email-otros	371
Entrega de autorización para escritura e inscripción del gravamen	30
Cambio de forma y plan de pago	38
Instrucciones para realizar un trámite en otra entidad	18
Desbloquear usuario página web de la entidad	6
P (Peticiónes)	1.016
Otros. Casos variables	397
Suspensión cobro coactivo	144
Proveedores y contratistas	84
Cambio de Propietario o de Identificación	230
Devolución o aplicación de saldo a favor	6
Información de obra y reparación por afectación	48
Autorización para inscripción de escritura pública	30
Otros. Entidades públicas	11
Revisión de la Contribución	11
Traslado	8
Información General	45





Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

Otros. Copias	1
Recurso de reposición	1
Comunicaciones generales	943
Proveedores y contratistas	438
Información general	435
Respuesta Oficiales	49
Propuestas oferente	3
Procesos Judiciales/Acciones Constitucionales	3
Oferta de Servicios	12
Otros	3
R (Reclamos)	7
	7
Total general	29.957

5.4 Análisis a los informes de PQRSD y sus seguimientos

Con base en 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	20.477

Las solicitudes con tareas¹ vencidas en el BPMS para su trámite según tipificación por proceso, fueron las siguientes:

Subproceso	Cantidad
<i>Servicio al ciudadano</i>	21.749
<i>Trámites legales</i>	5.103
<i>Facturación</i>	1.426

¹ 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

Otros	1.258
Gestión de cobros	279
Seguimiento Técnico de Obras	72
Cartera	59
Defensa jurídica y prevención del daño antijurídico	7
Infraestructura Tecnológica	2
Proceso de comunicaciones	2
Total general	29.957

5.4.1 Recepción y Atención de las PQRSD

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 segundo semestre de la vigencia 2021, ingresaron a la entidad 29.957 solicitudes, de las cuales 27.991 corresponden a trámites y preguntas frecuentes, 1.016 a peticiones, 943 a comunicaciones generales y 7 a reclamaciones.

De lo anterior se puede considerar según sus porcentajes:

$\Sigma = \frac{27.991}{29.957} \times 100 =$ Quiere decir que el 93.43% de la muestra corresponde a trámites y preguntas.

$\Sigma = \frac{1.016}{29.957} \times 100 =$ Quiere decir que el 3.40% de la muestra corresponde a peticiones.

$\Sigma = \frac{943}{29.957} \times 100 =$ Quiere decir que el 3.15% de la muestra corresponde a comunicaciones generales.

$\Sigma = \frac{7}{29.957} \times 100 =$ Quiere decir que el 0.02% de la muestra corresponde a comunicaciones generales.

PETICIONES RECIBIDAS	1016
PETICIONES CERRADAS	761
PETICIONES CERRADAS CON MAS DE TREINTA DÍAS	33
PETICIONES CERRADAS CON MENOS DE TREINTA DÍAS	741



Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

PETICIONES CON TAREA VENCIDAS MAS NO LA PETICIÓN	161
PETICIONES VENCIDAS CON MÁS DE TREINTA DÍAS	63
RECLAMOS	11
PETICIONES DE OFICIO	76

6. RESULTADOS DE MEDICIÓN POR ENTES EXTERNOS

6.1 Resultados de la medición satisfacción en el servicio.

El presente informe se comparó 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 el cual obtuvo como resultado un 58,6%, pero con una gran disminución con respecto al año 2019 donde se alcanzó un 67.8% de satisfacción en el servicio. (No se efectúa un análisis comparativo con el año 2021 toda vez que no se ha emitido la calificación del FURAG)

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



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

herramienta de encuesta de percepción ciudadana para evaluar la complejidad de los documentos utilizados

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

- Prestación del servicio con estándares de calidad sobresalientes, como resultado del empoderamiento de algunos líderes de procesos y del equipo interdisciplinario adscrito al proceso de servicios al ciudadano, quienes a través de su pericia y conocimiento específico sobre la materia garantizan la idónea recepción y trámite de la información requerida 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.
- Informes periódicos a las PQRSD que generan una adecuada trazabilidad de la información, facilitando con ello el proceso de análisis y estimación objetiva de la información, indispensable para cumplir con el alcance propuesto para la elaboración de este informe de seguimiento.

7. CONCLUSIONES

- Pese a que través del Proceso Gestión Administrativa - Subproceso de Servicio al Ciudadano se efectúan constantes seguimientos y controles a los términos otorgados por la Ley para dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias interpuestas ante la Entidad, se logra evidenciar las deficiencias de oportunidad en la atención de los requerimientos presentados por los contribuyentes, así como la realización de actividades inherentes a estos por fuera de los términos, por lo que se hace necesario definir un plan de mejoramiento del Proceso Gestión Administrativa - Subproceso de Servicio al Ciudadano, con acciones que conduzcan a mejorar los tiempos en la atención de las PQRSD, así como la realización efectiva de cada actividad.



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

- A fin de mejorar la percepción del usuario y calificación del servicio al ciudadano es necesario considerar conceptos como: accesibilidad, comunicación, participación del usuario, incorporar servicios añadidos, programar acciones para mejorar la percepción de los atributos críticos, con orientación al usuario.
- La entidad no cuenta con un indicador de cumplimiento e interpretación del mismo, en la atención de PQRSD definido como meta o parámetro de comparación, por lo que no hay nivel de referencia mínimo aceptable para el cumplimiento en la atención.
- Adoptar mediante acto administrativo debidamente motivado todos los procesos y procedimientos, manuales, lineamientos, trámites, guías de atención y demás directrices impartidas por la Entidad en materia de atención y servicio al ciudadano.
- 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.
- Se deberá definir el grupo de trabajo o profesionales que se encargarán de la identificación, monitoreo, reporte y socialización de los riesgos asociados al Proceso Gestión Administrativa - Subproceso de Servicio al Ciudadano.
- Otorgarle mayor visibilidad al Oficial de Transparencia de la Entidad, a fin de garantizar de forma objetiva el debido proceder ante las eventuales quejas y denuncias por corrupción interpuestas por los contribuyentes en contra del actuar de los funcionarios del Fondo de Valorización de Medellín.
- Mantener actualizada la carta de trato digno al usuario, donde se especifiquen los derechos de los contribuyentes del Fondo de Valorización de Medellín - FONVALMED y los medios puestos a su disposición para garantizar su efectividad.
- Generar informes anualizados que permitan validar el estado de oportunidad de atención de las PQRSD de manera histórica, donde se pueda evidenciar la trazabilidad de las mismas y el momento en que estas cambian su estado.
- Garantizar que a través de los canales de atención de las PQRSD de la Entidad se puedan presentar o interponer peticiones anónimas y que a través del medio por el cual esta fuere presentada se le otorgue respuesta de fondo, preservando el derecho fundamental de petición respecto a su núcleo esencial y elementos estructurales. En el eventual caso de desconocer los



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

datos de contacto o correspondencia será necesario que la Entidad notifique la respuesta mediante aviso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

- Capacitar de manera constante y efectiva al operador que presta el servicio de atención al ciudadano a través de los múltiples canales dispuestos para ello, a fin de que dispongan del conocimiento técnico especializado en relación a los servicios que brinda el Fondo de Valorización de Medellín – FONVALMED a sus contribuyentes.
- Dar continuidad a la publicación 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 sitio web de la entidad.
- Incluir en la base de datos institucional – BPMS un módulo denominado Felicitaciones, en la cual los contribuyentes puedan expresar sus manifestaciones de agrado o satisfacción con un servidor o con el proceso que genera el servicio.
- 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,

FABIO DE JESÚS BORJA ARBOLEDA
Coordinador Oficina de Control Interno

Proyectó: Aldemar Andrés Tabares Arenas
Abogado o Contratista, Control Interno



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