



Alcaldía de Medellín

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín

## INFORME AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN

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

Vigencia: Primer semestre de 2022

Proceso Servicio al Ciudadano

Medellín, julio de 2022



[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

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	3
1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	3
1.2 ALCANCE .....	3
1.3 PROCESO OBJETO DEL SEGUIMIENTO .....	3
2. ARTICULACIÓN CON EL MIPG .....	3
3. NORMATIVIDAD APLICABLE .....	3
4. METODOLOGÍA .....	4
5. DESARROLLO .....	5
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 CUANTITATIVO Y CUALITATIVO DE LAS PQRSD RADICADAS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	12
6. RESULTADOS DE MEDICIÓN POR ENTES EXTERNOS .....	30
7. CONCLUSIONES.....	31
8. RECOMENDACIONES .....	31

ME  
DE  
LLÍN



[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

## 1. OBJETIVO

Evaluar la atención de las quejas presentadas a la Entidad durante el primer semestre de 2022, 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 de 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 primer semestre de 2022.

### 1.3 Proceso objeto del seguimiento

Proceso Servicio al Ciudadano.

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

## 3. NORMATIVIDAD APLICABLE

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.



[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

- 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 párrafo 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 2022, informes de seguimiento interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD trimestres I y II de 2022; oportunidad en la atención de las PQRSD, 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.



[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. 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 Proceso Servicio al Ciudadano 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 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).
- Seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por supuestos actos de corrupción recibidas por FONVALMED en el primer semestre de 2022:



[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

### **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 Proceso de Servicio al Ciudadano 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 proceso 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.

Actualmente, el proceso servicio 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



[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

## 5.2 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 proceso servicio al ciudadano, las PQRSD radicadas a través de los diferentes canales ante el FONVALMED consolidadas al primer semestre de 2022 fueron en total 21.955, las cuales se clasifican así:

### Por tipo de solicitud:

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Trámites y preguntas frecuentes	20.639	94,00
P (Petición)	653	2,97
Comunicaciones generales	649	2,95
Gestión de cobro	9	0,04
R (Reclamo)	3	0,01
S (Sugerencia)	1	0,004
F (Felicitación)	1	0,004
Total general	21.955	100%



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

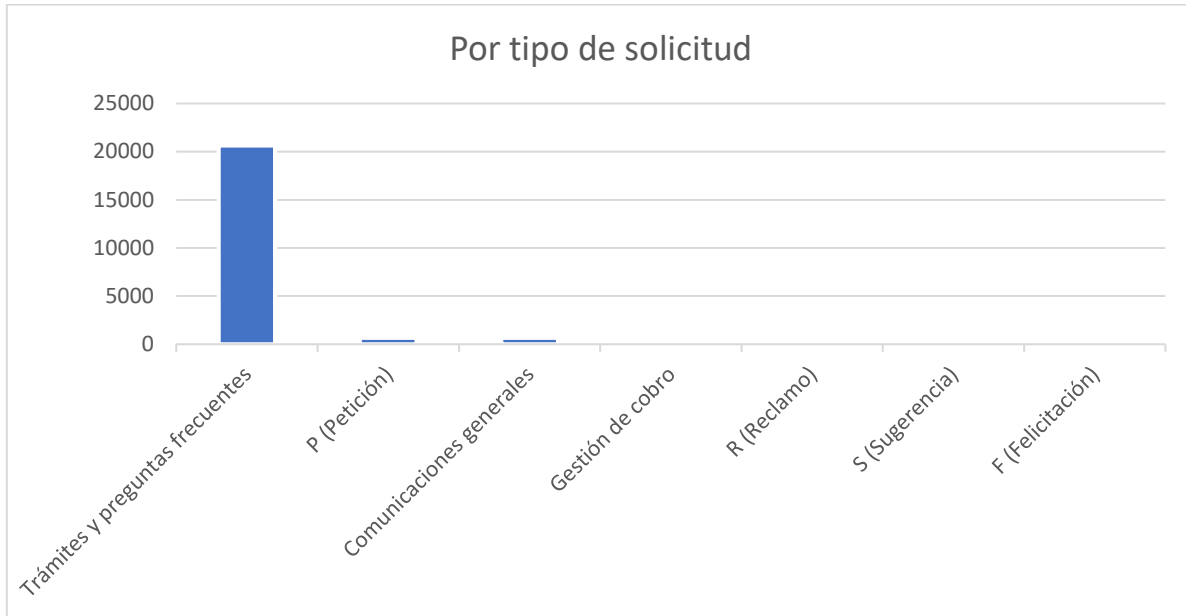
Fondo de Valorización del Municipio de Medellín  
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera  
Cr. 65 # 13-157 - Piso 2, oficina IN4  
Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0



## Alcaldía de Medellín

### FONVALMED

Fondo de Valorización  
de Medellín



**Nota:** En relación con la cantidad de PQRSD radicadas para el primer semestre de 2021, se tiene que para el primer semestre del año 2022 se presentó una disminución total de 4.629 PQRSD radicadas, lo que porcentualmente hablando corresponde a un -17,5%.

Primer semestre 2021: 26.584 PQRSD radicadas

Primer semestre 2022: 21.955 PQRSD radicadas

#### Por canal de atención:

Canal de atención	Cantidad	Porcentaje
Presencial	9.938	45,26%
E-mail	5.828	26,54%
Chat	3.103	14,13%
Telefónico	3.051	13,89%
De oficio	35	0,15%
Redes sociales	0	0,0%
Total general	21.955	100%



[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

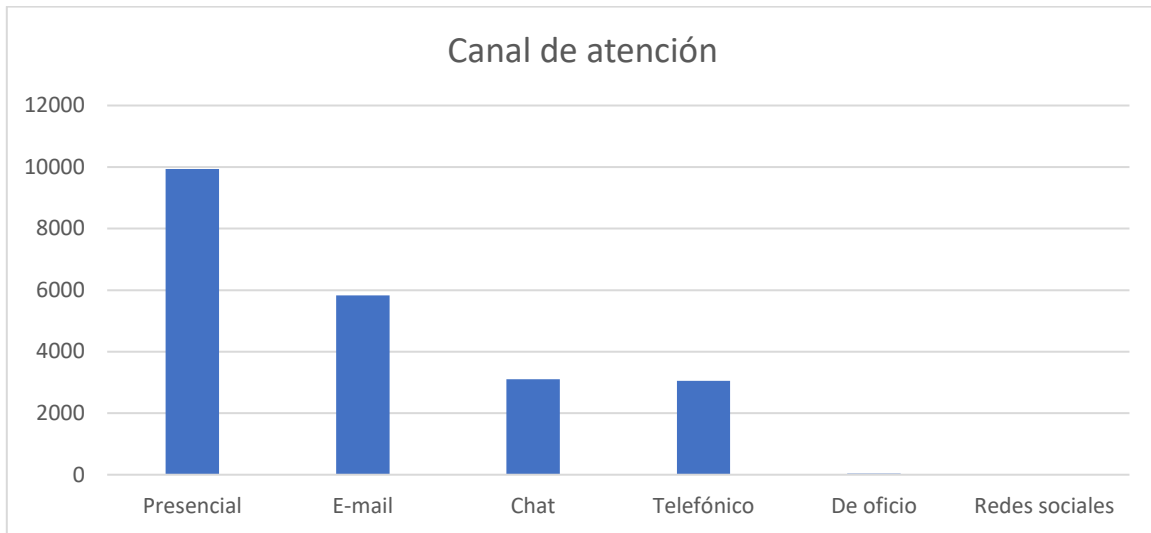




## Alcaldía de Medellín

### FONVALMED

Fondo de Valorización  
de Medellín



#### Detalles de las solicitudes por cada canal de atención:

Clasificación	Canal de atención						Total general
	Chat	De oficio	E-mail No da la sumatoria	Presencial	Redes sociales	Telefónico	
Actualización de datos: Cambio de dirección-Email-otros	0	0	6	2	0	25	33
Año de gracia – Prórroga año de gracia	0	0	1	0	0	0	1
Autorización para inscripción de escritura pública	0	0	17	9	0	0	26
Cambio de forma y plan de pago	2	0	1	6	0	7	16
Cambio de Propietario o de Identificación	0	29	103	23	0	0	155





## Alcaldía de Medellín

### FONVALMED

Fondo de Valorización  
de Medellín

Desbloquear usuario página web de la entidad	1	0	0	0	0	0	1
Devolución o aplicación de saldo a favor	0	0	1	6	0	0	7
Entrega de autorización para escritura e inscripción del gravamen	0	0	5	19	0	3	27
Entrega de levantamiento de gravamen	51	0	1.271	122	0	226	1.670
Facturación	50	0	220	239	0	350	859
Información de medios y formas de pago	0	0	0	0	0	44	44
Información de obra y Reparación por afectación	0	0	24	1	0	0	25
Información general	0	0	336	62	0	0	398
Información General	0	3	3	1	0	0	7
Instrucciones para realizar un trámite en la entidad	1	0	1	2	0	29	33
Instrucciones para realizar un trámite en otra entidad	0	0	0	0	0	8	8
Notificación personal	0	0	54	3	0	0	57
Oferta de Servicios	0	0	8	1	0	0	9
Otros	0	0	7	6	0	0	13





## Alcaldía de Medellín

### FONVALMED

Fondo de Valorización  
de Medellín

Otros. Casos variables	0	3	132	53	0	2	190
Otros. Congresistas	0	0	4	0	0	0	4
Otros. Consultas en relación con la materia a cargo de la entidad	0	0	0	1	0	0	1
Otras copias	0	0	1	0	0	0	1
Otros. Entidades públicas	0	0	11	0	0	0	11
Paz y salvo	2.755	0	2.641	8.687	0	1.261	15.344
Preguntas frecuentes/Asesoría de valorización	49	0	201	103	0	466	819
Procesos judiciales/Acciones constituciones	0	0	4	0	0	0	4
Proveedores y contratistas	2	0	307	23	0	1	333
Recurso de reposición	0	0	2	0	0	0	2
Respuesta Oficiales	0	0	8	2	0	0	10
Revisión de la Contribución	0	0	0	1	0	0	1
Seguimiento a un radicado/proceso	69	0	66	27	0	295	457
Solicitud de levantamiento de gravamen	122	0	308	508	0	333	1.271
Suspensión cobro coactivo	1	0	84	31	0	1	117
Traslado	0	0	1	0	0	0	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3103</b>	<b>35</b>	<b>5817 - 11</b>	<b>9936 - 2</b>	<b>0</b>	<b>3050 - 1</b>	<b>21.955</b>





**Alcaldía de Medellín**

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín

## **5.4 Análisis cuantitativo y cualitativo de las PQRSD radicadas a través de los diferentes canales de atención al ciudadano**

El Fondo de Valorización de Medellín – FONVALMED tiene dispuestos 6 canales de atención al ciudadano, (escrito, presencial, telefónico, chat, e-mail y redes sociales), a través de los cuales se radica y se da respuesta en los términos de Ley a las PQRSD que ingresan a la Entidad.

### **5.4.1 Canal de atención presencial:**

Este es un canal en el que ciudadanos y funcionarios públicos o personal contratista interactúan de forma presencial para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad.

#### **5.4.1.1 Canal de atención presencial en sedes:**

El Fondo de Valorización de Medellín - FONVALMED dispone de dos puntos de atención directa y personalizada, los cuales se encuentran ubicados en:

- Sede Centro Administrativo La Alpujarra: Calle 44 No. 52 – 165, taquillas 4 y 5, donde se atienden la expedición de paz y salvo, el duplicado de la cuenta de cobro y la solicitud de levantamiento de gravamen.
- Sede Aeropuerto Olaya Herrera: Carrera 65 No.13 -157 piso 2, oficina O203, donde se atienden la recepción y radicación de todas las PQRSD y comunicaciones escritas presentadas por cualquier persona.

De acuerdo con la información reportada por el sistema operativo – BPMS durante el primer semestre del año 2022 en el FONVALMED se registraron a través del canal de atención presencial en sedes un total de 9.938 PQRSD, de las cuales 9.718 corresponden a trámites y preguntas frecuentes, 138 a peticiones, 80 a comunicaciones generales y 2 a gestión de cobro.

A continuación, se realizará una desagregación de las 9.718 PQRSD recepcionadas a través del canal de atención presencial en sedes, teniendo como de ítems de clasificación el tipo de trámite (comunicaciones generales, gestión de cobro, petición, reclamo, trámites y preguntas frecuentes, felicitación y sugerencia), el estado del trámite (al día y vencidas) y el estado del proceso (abiertas, anuladas y cerradas).

#### **5.4.1.1.1 Trámites y preguntas frecuentes (9.718)**

✓ Tipo de trámite:



[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 trámites y preguntas frecuentes corresponden al 97,78% de las PQRSD registradas a través del canal de atención presencial en sedes.

✓ Estado del proceso:

De las 9.718 PQRSD que corresponden a trámites y preguntas frecuentes, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 9.717 se encuentran cerradas y 1 anulada.

✓ Estado del trámite:

De las 9.717 que se encuentran cerradas, 9.680 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y 37 se respondieron de forma extemporánea (vencidas).

✓ Días de sobrepaso en el trámite

De las 37 que se respondieron de forma extemporánea o por fuera de los términos (vencidas), se tiene la siguiente información correspondiente a los días de sobrepaso, cantidad de peticiones y proceso responsable:

Días de sobrepaso	Cantidad de Peticiones	Proceso Responsable
1	37	Fonvalmed Producción (33) y Gestión administrativa (4)
Total general	37	

#### 5.4.1.1.2 Peticiones (138):

✓ Tipo de trámite:

Las peticiones corresponden al 1,38 % de las PQRSD registradas a través del canal de atención presencial en sedes.

✓ Estado del proceso:

De las 138 PQRSD que corresponden a Peticiones, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 113 se encuentran cerradas, 3 anuladas y 22 abiertas.

✓ Estado del trámite:

De las 113 que se encuentran cerradas, 75 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y 38 se respondieron de forma extemporánea (vencidas).





## Alcaldía de Medellín

### FONVALMED

Fondo de Valorización  
de Medellín

De las 38 que se respondieron de forma extemporánea o por fuera de los términos (vencidas), se tiene la siguiente información correspondiente a los días de sobrepaso, cantidad de peticiones y proceso responsable.

Días de sobrepaso	Cantidad de Peticiones	Proceso Responsable
1	2	Gestión Financiera (2)
2	2	Gestión Financiera (2)
3	4	Gestión Financiera (4)
4	2	Gestión Financiera (1) y Gestión Jurídica (1)
5	3	Gestión Financiera (3)
6	6	Gestión Financiera (6)
8	3	Gestión Financiera (3)
10	1	Gestión Financiera (1)
11	1	Gestión Financiera (1)
12	1	Gestión Financiera (1)
14	1	Gestión Financiera (1)
15	1	Gestión Financiera (1)
17	2	Gestión Financiera (1) y Gestión Jurídica (1)
18	2	Gestión Financiera (1) y Gestión Jurídica (1)
20	1	Gestión Jurídica (1)
22	2	Gestión Financiera (2)
24	1	Gestión Financiera (1)
59	1	Gestión Financiera (1)
65	1	Gestión Financiera (1)
71	1	Gestión Financiera (1)
Total general	38	

De las 22 que se encuentran abiertas y vencidas se tiene la siguiente información correspondiente a los días de sobrepaso, cantidad de peticiones y proceso responsable:

Días de sobrepaso	Cantidad de Peticiones	Proceso responsable
10	3	Gestión Administrativa (2), Comunicaciones (1)
15	19	Administración de obras por valorización (1), Gestión Jurídica (8),



## Alcaldía de Medellín

### FONVALMED

Fondo de Valorización  
de Medellín

		Gestión Administrativa (2), Gestión Contractual (5), Conceptualización, estructuración y diseño técnico de proyectos (1), Administración de la contribución por valorización (2)
Total general	22	

#### 5.4.1.1.3 Comunicaciones generales (80)

✓ Tipo de trámite:

Las comunicaciones generales corresponden al 0,80% de las PQRSD registradas a través del canal de atención presencial en sedes.

✓ Estado del proceso:

De las 80 PQRSD que corresponden a comunicaciones generales, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 69 se encuentran cerradas, 1 anulada y 10 abiertas.

✓ Estado del trámite:

De las 69 que se encuentran cerradas 64 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y 5 se respondieron de forma extemporánea (vencidas).

De las 5 que se respondieron de forma extemporánea o por fuera de los términos (vencidas), se tiene la siguiente información correspondiente a los días de sobrepaso, cantidad de peticiones y proceso responsable:

Días de sobrepaso	Cantidad de Peticiones	Proceso responsable
1	1	Tecnología de la información (1)
3	2	Gestión administrativa (2)
4	1	Gestión financiera (1)
7	1	Gestión financiera (1)
Total general	5	

De las 10 que se encuentran abiertas y vencidas se tiene la siguiente información correspondiente a los días de sobrepaso, cantidad de peticiones y proceso responsable:





Alcaldía de Medellín

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín

Días de sobrepaso	Cantidad de Peticiones	Proceso responsable
10	8	Gestión jurídica (3), Comunicaciones (3), Gestión administrativa (2)
15	2	Administración de obras por valorización (1), Gestión jurídica (1)
Total general	4	

#### 5.4.1.1.4 Gestión de cobro (2)

✓ Tipo de trámite:

Las gestiones de cobro corresponden al 0,02% de las PQRSD registradas a través del canal de atención presencial en sedes.

✓ Estado del proceso:

De las 2 PQRSD que corresponden a gestión de cobro a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que las 2 se encuentran cerradas.

✓ Estado del trámite:

De las 2 que se encuentran cerradas, estas mismas 2 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día), lo que significa que no se otorgaron respuestas de forma extemporánea.

#### 5.4.1.2 Atención presencial – Buzón de sugerencia

El buzón de sugerencias como medio de atención presencial se encuentra ubicado en la sede aeropuerto Olaya Herrera, segundo piso, oficina O203, a través del cual cualquier ciudadano puede formular por escrito las PQRSD.

Durante el primer semestre de 2022 en el FONVALMED solo se radicó una solicitud a través del canal de atención presencial – buzón de sugerencia, no obstante, esta solicitud obedece a un ejercicio elaborado por la Oficina de Control Interno de la Entidad como parte de la auditoría interna basada en riesgos al proceso servicio al ciudadano en el cual pretendía verificar en tiempo real la operatividad y grado de satisfacción del canal de atención.

#### 5.4.1.3 Atención presencial – Correo físico o postal

El correo físico o postal como medio de atención presencial dispuesto por la Entidad, hace las veces de un sistema por medio del cual el ciudadano interesado remite su PQRSD a la carrera 65 No. 13 -



[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

157, piso 2, oficina O203, C.P. 050035 a través de una empresa transportadora con el objetivo de que esta sea radicada en la entidad y contestada en los términos de Ley.

Durante el primer semestre de 2022 en el FONVALMED no se recibieron PQRSD a través del canal de atención presencial – correo físico o postal.

#### **5.4.2 Canal de atención telefónica:**

La atención telefónica es un canal de comunicación no presencial que funge como una línea de conexión entre la entidad y los ciudadanos, en donde pueden brindarse diferentes servicios que den respuesta a las solicitudes de los contribuyentes.

El Fondo de Valorización de Medellín - FONVALMED dispone de una línea de atención al público (604) 5570246 a través de la cual se pueden formular verbalmente las PQRSD.

De acuerdo con la información reportada por el sistema operativo – BPMS durante el primer semestre del año 2022 en el FONVALMED se registraron a través del canal de atención telefónica un total de 3.051 PQRSD, de las cuales 3.047 corresponden a trámites y preguntas frecuentes, 2 a peticiones, 1 a comunicaciones generales y 1 a reclamos.

A continuación, se realizará una desagregación de las 3.051 PQRSD recepcionadas a través del canal de atención telefónica, teniendo como ítems de clasificación el tipo de trámite (comunicaciones generales, gestión de cobro, petición, reclamo, trámites y preguntas frecuentes, felicitación y sugerencia), el estado del trámite (al día y vencidas) y estado del proceso (abiertas, anuladas y cerradas)

##### **5.4.2.1 Trámites y preguntas frecuentes (3.047):**

✓ Tipo de trámite:

Los trámites y preguntas frecuentes corresponden al 99,86% de las PQRSD registradas a través del canal de atención telefónica.

✓ Estado del proceso:

De las 3.047 PQRSD que corresponden a trámites y preguntas frecuentes, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que las 3.047 se encuentran cerradas.

✓ Estado del trámite:



[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

De las 3.047 que se encuentran cerradas 3.040 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y 7 se respondieron de forma extemporánea (vencidas).

De las 7 que se respondieron de forma extemporánea o por fuera de los términos (vencidas), se tiene la siguiente información correspondiente a los días de sobrepaso, cantidad de peticiones y proceso responsable.

Días de sobrepaso	Cantidad de Peticiones	Proceso Responsable
1	7	Fonvalmed Producción
Total general	7	

#### 5.4.2.2 Peticiones (2):

- ✓ Tipo de trámite:

Las peticiones corresponden al 0,06 % de las PQRSD registradas a través del canal de atención telefónico.

- ✓ Estado del proceso:

De las 2 PQRSD que corresponden a Peticiones, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que las 2 abiertas.

- ✓ Estado del trámite:

De las 2 que se encuentran abiertas se tiene que ambas se encuentran dentro de los términos de ley para dar respuesta

#### 5.4.2.3 Comunicaciones generales (1):

- ✓ Tipo de trámite:

Las comunicaciones generales corresponden al 0,03% de las PQRSD registradas a través del canal de atención telefónico.

- ✓ Estado del proceso:

De la única (1) PQRSD que corresponde a comunicaciones generales, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que esta se encuentra cerrada.

- ✓ Estado del trámite:



[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

La comunicación general (1) que se encuentra cerrada fue contestado en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día), lo que significa que no se otorgaron respuestas de forma extemporánea.

#### **5.4.2.4 Reclamos (1):**

- ✓ Tipo de trámite:

Los reclamos corresponden al 0,03 % de las PQRSD registradas a través del canal de atención telefónico.

- ✓ Estado del proceso:

De la única (1) PQRSD que corresponde a Reclamos, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que esta se encuentra cerradas

- ✓ Estado del trámite:

El Reclamo (1) que se encuentra cerrado fue contestado en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día), lo que significa que no se otorgaron respuestas de forma extemporánea.

#### **5.4.3 Canal de atención e-mail**

El Fondo de Valorización de Medellín - FONVALMED dispone de un correo electrónico o e-mail denominado [contactenos@fonvalmed.gov.co](mailto:contactenos@fonvalmed.gov.co), donde la ciudadanía en general puede realizar cualquier solicitud y radicación de PQRSD y comunicaciones escritas.

De acuerdo con la información reportada por el sistema operativo – BPMS durante el primer semestre del año 2022 en el FONVALMED se registraron a través del canal de atención e-mail un total de 5.828 PQRSD, de las cuales 4.774 corresponden a trámites y preguntas frecuentes, 566 a comunicaciones generales, 477 a peticiones, 7 a gestión de cobro, 2 a reclamos, 1 a felicitación y 1 a sugerencia

A continuación, se realizará una desagregación de las 5.828 PQRSD recepcionadas a través del canal de atención e-mail, teniendo como ítems de clasificación el tipo de trámite (comunicaciones generales, gestión de cobro, petición, reclamo, trámites y preguntas frecuentes, felicitación y sugerencia), el estado del trámite (al día y vencidas) y el estado del proceso (abiertas, anuladas y cerradas).

#### **5.4.3.1 Trámites y preguntas frecuentes (4.774):**

- ✓ Tipo de trámite



[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 trámites y preguntas frecuentes corresponden al 81,91% de las PQRSD registradas a través del canal de atención e-mail.

✓ Estado del proceso:

De las 4.774 PQRSD que corresponden a trámites y preguntas frecuentes, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que las 4.774 se encuentran cerradas.

✓ Estado del trámite:

De las 4.774 que se encuentran cerradas, 4.765 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y 9 se respondieron de forma extemporánea (vencidas).

De las 9 que se respondieron de forma extemporánea o por fuera de los términos (vencidas), se tiene la siguiente información correspondiente a los días de sobrepaso, cantidad de peticiones y proceso responsable.

Días de sobrepaso	Cantidad de Peticiones	Proceso Responsable
1	9	Fonvalmed Producción
Total general	9	

#### 5.4.3.2 Comunicaciones generales (566):

✓ Tipo de trámite:

Las comunicaciones generales corresponden al 9,71% de las PQRSD registradas a través del canal de atención e-mail

✓ Estado del proceso:

De las 566 PQRSD que corresponden a comunicaciones generales, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 504 se encuentran cerradas y 62 abiertas.

✓ Estado del trámite:

De las 504 que se encuentran cerradas, 417 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y 87 se respondieron de forma extemporánea (vencidas).

De las 87 que se respondieron de forma extemporánea o por fuera de los términos (vencidas), se tiene la siguiente información correspondiente a los días de sobrepaso, cantidad de peticiones y proceso responsable:



## Alcaldía de Medellín

### FONVALMED

Fondo de Valorización  
de Medellín

Días de sobrepaso	Cantidad de Peticiones	Proceso Responsable
1	6	Tecnología de la información (2), Gestión Administrativa (2), Administración de obras por valorización (1) y Gestión jurídica (1)
2	4	Gestión Administrativa (2), Administración de obras por valorización (1) y Gestión Contractual (1)
3	4	Administración de obras por valorización (3) y Gestión Administrativa (1)
4	3	Administración de obras por valorización (2) y Gestión Administrativa (1)
5	6	Gestión Jurídica (1), Tecnología de la información (1) y Gestión Administrativa (4)
6	3	Gestión Administrativa (3)
7	8	Gestión Jurídica (2), Gestión financiera (1), Gestión Contractual (1), Administración de obras por valorización (1) Tecnología de la información (1) y Gestión Administrativa (2)
8	1	Gestión Administrativa (1)
9	5	Administración de obras por valorización (4) y Gestión Administrativa (1)
12	1	Gestión Administrativa (1)
13	2	Gestión Administrativa (2)
14	3	Administración de obras por valorización (1) y Gestión Administrativa (2)
15	1	Gestión Administrativa (1)
16	1	Gestión Administrativa (1)
17	1	Gestión Administrativa (1)
18	3	Administración de obras por valorización (2) y Gestión Administrativa (1)
19	1	Gestión Administrativa (1)
20	2	Gestión Administrativa (2)
22	1	Gestión Contractual (1)
24	3	Administración de obras por valorización (2) y Gestión Contractual (1)
25	1	Gestión Administrativa (1)
26	2	Administración de obras por valorización (2) y Gestión Jurídica (1)
27	6	Gestión Administrativa (6)
28	4	Gestión Administrativa (4)





## Alcaldía de Medellín

### FONVALMED

Fondo de Valorización  
de Medellín

30	1	Gestión Administrativa (1)
31	3	Gestión Administrativa (3)
32	1	Gestión Administrativa (1)
33	5	Gestión Administrativa (4) y Gestión Contractual (1)
36	2	Administración de obras por valorización (1) y Gestión Administrativa (1)
38		Gestión Contractual (1) y Gestión Administrativa (1)
52		Administración de obras por valorización (1)
<b>Total general</b>	<b>221</b>	

De las 62 que se encuentran abiertas y vencidas se tiene la siguiente información correspondiente a los días de sobrepaso, cantidad de peticiones y proceso responsable:

Días de sobrepaso	Cantidad de Peticiones	Proceso responsable
10	28	Comunicaciones (3), Administración de obras por valorización (1), Tecnología de la información (5), Gestión Administrativa (11), Conceptualización, estructuración y diseño técnico de proyectos (4), Planeación estratégica (1), Gestión contractual (1) y Gestión jurídica (2)
15	34	Administración de obras por valorización (20), Gestión jurídica (3), Gestión financiera (1), Gestión administrativa (4), Gestión contractual (3), Conceptualización, estructuración y diseño técnico de proyectos (1), Administración de la contribución por valorización (2)
<b>Total general</b>	<b>62</b>	

#### 5.4.3.3 Peticiones (477):

✓ Tipo de trámite:

Las peticiones corresponden al 8,18% de las PQRSD registradas a través del canal de atención e-mail.



## Alcaldía de Medellín

### FONVALMED

Fondo de Valorización  
de Medellín

✓ Estado del proceso:

De las 477 PQRSD que corresponden a Peticiones, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 392 se encuentran cerradas, 2 anuladas y 83 abierta.

✓ Estado del trámite:

De las 392 que se encuentran cerradas, 240 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y 152 se respondieron de forma extemporánea (vencidas).

De las 152 que se respondieron de forma extemporánea o por fuera de los términos (vencidas), se tiene la siguiente información correspondiente a los días de sobrepaso, cantidad de peticiones y proceso responsable:

Días de sobrepaso	Cantidad de Peticiones	Proceso Responsable
1	8	Gestión financiera (7) y Gestión jurídica (1)
2	13	Gestión financiera (7) y Gestión jurídica (6)
3	13	Gestión financiera (12) y Gestión jurídica (1)
4	1	Gestión financiera (1)
5	15	Gestión financiera (13) y Gestión jurídica (2)
6	4	Gestión financiera (4)
7	4	Gestión financiera (4)
8	9	Gestión financiera (9)
9	4	Gestión financiera (4)
10	1	Gestión financiera (1)
11	5	Gestión financiera (5)
12	6	Gestión financiera (6)
13	5	Gestión financiera (5)
14	5	Gestión financiera (5)
15	6	Gestión financiera (5) y Gestión jurídica (1)
16	3	Gestión financiera (3)
17	3	Gestión financiera (3)
18	2	Gestión jurídica (1) y Gestión contractual (1)
19	3	Gestión financiera (3)
20	6	Gestión financiera (6)
21	2	Gestión financiera (2)
22	1	Gestión financiera (1)
23	2	Gestión financiera (2)





## Alcaldía de Medellín

### FONVALMED

Fondo de Valorización  
de Medellín

24	3	Gestión financiera (3)
25	3	Gestión financiera (3)
26	3	Gestión financiera (3)
27	3	Gestión financiera (3)
32	1	Gestión financiera (1)
33	2	Gestión financiera (2)
34	3	Gestión financiera (3)
36	1	Gestión financiera (1)
39	1	Gestión financiera (1)
40	3	Gestión financiera (3)
41	1	Gestión financiera (1)
43	1	Gestión financiera (1)
44	1	Gestión financiera (1)
47	3	Gestión financiera (3)
54	1	Gestión financiera (1)
65	1	Gestión financiera (1)
Total general	152	

De las 83 que se encuentran abiertas y vencidas se tiene la siguiente información correspondiente a los días de sobrepaso, cantidad de peticiones y proceso responsable:

Días de sobrepaso	Cantidad de Peticiones	Proceso responsable
0	31	Gestión administrativa (30) y Gestión Contractual (1)
10	2	Gestión jurídica (1) y Gestión Contractual (1)
15	49	Gestión jurídica (15), Administración de obras por valorización (10), Gestión administrativa (12), Administración de la contribución por valorización (2), Gestión contractual (6), Conceptualización estructuración y diseño técnico de proyectos (1) y Gestión financiera (3)
45	1	Gestión jurídica (1)
Total general	83	

#### 5.4.3.4 Gestión de cobro (4):

✓ Tipo de trámite:







**Alcaldía de Medellín**

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín

La gestión de cobro corresponde al 0,06% de las PQRSD registradas a través del canal de atención e-mail.

✓ Estado del proceso:

De las 7 PQRSD que corresponden a gestión de cobro, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que las 7 se encuentran cerradas.

✓ Estado del trámite:

Las 7 gestión de cobro que se encuentran cerradas fueron contestado en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día), lo que significa que no se otorgaron respuestas de forma extemporánea.

#### **5.4.3.5 Reclamo (2):**

✓ Tipo de trámite:

Los reclamos corresponden al 0,03% de las PQRSD registradas a través del canal de atención e-mail.

✓ Estado del proceso:

De las 2 PQRSD que corresponden a reclamos, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que las 2 se encuentran cerradas.

✓ Estado del trámite:

Los 2 Reclamos que se encuentran cerrados fueron contestado en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día), lo que significa que no se otorgaron respuestas de forma extemporánea.

#### **5.4.3.6 Felicitación (1):**

✓ Tipo de trámite:

Las felicitaciones corresponden al 0,01% de las PQRSD registradas a través del canal de atención e-mail.

✓ Estado del proceso:

De la única (1) PQRSD que corresponde a felicitación, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que esta se encuentra cerrada.



[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

- ✓ Estado del trámite:

La Felicitación (1) que se encuentra cerrada fue contestada en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día), lo que significa que no se otorgaron respuestas de forma extemporánea.

#### 5.4.3.7 Sugerencia (1):

- ✓ Tipo de trámite:

Las felicitaciones corresponden al 0,01% de las PQRSD registradas a través del canal de atención e-mail.

- ✓ Estado del proceso:

De la única (1) PQRSD que corresponde a sugerencia, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que esta se encuentra cerrada.

- ✓ Estado del trámite:

La Sugerencia (1) que se encuentra cerrada fue contestada en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día), lo que significa que no se otorgaron respuestas de forma extemporánea.

#### 5.4.4 Canal de atención chat

Punto de atención virtual y personalizado dispuesto por la Alcaldía de Medellín en el enlace: <https://municipiodemedellinvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWeb> donde se atienden la recepción y radicación de todas las PQRSD y comunicaciones escritas presentadas por cualquier persona.

De acuerdo con la información reportada por el sistema operativo – BPMS durante el primer semestre del año 2022 en el FONVALMED se registraron a través del canal de atención chat un total de 3.103 PQRSD, de las cuales 3.100 corresponden a trámites y preguntas frecuentes, 2 a comunicaciones generales y 1 a peticiones,

A continuación, se realizará una desagregación de las 3.103 PQRSD recepcionadas a través del canal de atención chat, teniendo como ítems de clasificación el tipo de trámite (comunicaciones generales, gestión de cobro, petición, reclamo, trámites y preguntas frecuentes, felicitación y sugerencia), el estado del trámite (al día y vencidas) y estado del proceso (abiertas, anuladas y cerradas)

##### 5.4.4.1. Trámites y preguntas frecuentes (3.100):



[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

✓ Tipo de trámite:

Los trámites y preguntas frecuentes corresponden al 99,90% de las PQRSD registradas a través del canal de atención chat.

✓ Estado del proceso:

De las 3.100 PQRSD que corresponden a trámites y preguntas frecuentes, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que las 3.100 se encuentran cerradas.

✓ Estado del trámite:

De las 3.100 que se encuentran cerradas, 3.085 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y 15 se respondieron de forma extemporánea (vencidas).

De las 15 que se respondieron de forma extemporánea o por fuera de los términos (vencidas), se tiene la siguiente información correspondiente a los días de sobrepaso, cantidad de peticiones y proceso responsable:

Días de sobrepaso	Cantidad de Peticiones	Proceso responsable
1	15	Producción Fonvalmed
Total general	15	

#### 5.4.4.2 Comunicaciones generales (2):

✓ Tipo de trámite:

Las comunicaciones generales corresponden al 0,06% de las PQRSD registradas a través del canal de atención chat.

✓ Estado del proceso:

De las 2 PQRSD que corresponden a comunicaciones generales, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 1 se encuentra cerrada y 1 abierta.

✓ Estado del trámite:

La comunicación general (1) que se encuentra cerrada fue contestada en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día), lo que significa que no se otorgaron respuestas de forma extemporánea.





Alcaldía de Medellín

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín

De la comunicación general (1) que se encuentran abierta se tiene la siguiente información correspondiente a los días de sobrepaso, cantidad de peticiones y proceso responsable:

Días de sobrepaso	Cantidad de Peticiones	Proceso responsable
0	1	Gestión Administrativa (1)
Total general	1	

#### 5.4.4.3 Peticiones (1):

- ✓ Tipo de trámite:

Las Peticiones corresponden al 0,03% de las PQRSD registradas a través del canal de atención chat.

- ✓ Estado del proceso:

De la única (1) PQRSD que corresponde a peticiones, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que esta se encuentra cerrada.

- ✓ Estado del trámite:

La petición (1) que se encuentra cerrada fue contestada en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día), lo que significa que no se otorgaron respuestas de forma extemporánea.

#### 5.4.5 Canal de atención de oficio

En el canal de atención de oficio dispuesto por el FONVALMED se radican los trámites o diligencias administrativas que se inician sin necesidad de solicitud de parte interesada; es decir, no es a instancia de parte. Estas nacen por iniciativa de la misma entidad quien al corroborar que existe algún tipo de trámite que sea susceptible de modificación o mejora efectúa los tratamientos que considere sean necesarios para su adecuación.

De acuerdo con la información reportada por el sistema operativo – BPMS durante el primer semestre del año 2022 en el FONVALMED se registraron a través del canal de atención de oficio un total de 35 trámites adelantados por la entidad, de los cuales los mismos 35 corresponden a peticiones.

A continuación, se realizará una desagregación de los 35 trámites radicados a través del canal de atención de oficio, teniendo como ítems de clasificación el tipo de trámite (comunicaciones generales, gestión de cobro, petición, reclamo, trámites y preguntas frecuentes, felicitación y sugerencia), el estado del trámite (al día y vencidas) y estado del proceso (abiertas, anuladas y cerradas)



[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

#### 5.4.5.1 Peticiones (35):

- ✓ Tipo de trámite

Las Peticiones adelantadas de oficio por la Entidad corresponden al 100% de los trámites registrados a través del canal de atención de oficio.

- ✓ Estado del proceso:

De los 35 trámites que corresponden a Peticiones, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 20 se encuentran cerrados y 15 abiertos.

- ✓ Estado del trámite:

De las 20 que se encuentran cerrados, 11 fueron resueltos en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y 9 se resolvieron de forma extemporánea (vencidas).

De los 9 que fueron resueltos de forma extemporánea o por fuera de los términos (vencidas), se tiene la siguiente información correspondiente a los días de sobrepaso, cantidad de peticiones y proceso responsable:

Días de sobrepaso	Cantidad de Peticiones	Proceso Responsable
1	1	Gestión Jurídica (1)
3	1	Gestión Jurídica (1)
5	1	Gestión Jurídica (1)
8	2	Gestión Jurídica (2)
9	2	Gestión Jurídica (2)
10	1	Gestión Jurídica (1)
12	2	Gestión Jurídica (2)
Total general	221	

De las 20 que se encuentran abiertas y vencidas se tiene la siguiente información correspondiente a los días de sobrepaso, cantidad de peticiones y proceso responsable:

Días de sobrepaso	Cantidad de Peticiones	Proceso responsable
2	2	Gestión Financiera (2)
12	1	Gestión Financiera (1)
14	1	Gestión Financiera (1)
15	1	Gestión Financiera (1)





Alcaldía de Medellín

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín

34	1	Gestión Financiera (1)
44	1	Gestión Financiera (1)
55	1	Gestión Financiera (1)
Total general	9	

#### **5.4.6 Canal de atención redes sociales**

El servicio de atención al ciudadano a través de redes sociales se ha convertido en la buena práctica de ofrecer información por medio de canales como Facebook, Twitter, Instagram, entre otros, para responder con inmediatez y de forma personalizada a las preguntas o solicitudes de los ciudadanos.

El Fondo de Valorización de Medellín – FONVALMED dispone para la atención del ciudadano a través de las redes sociales, los canales Twitter y Facebook, las cuales pueden ser consultadas como @fonvalmed y Fonvalmed Fondo de Valorización Municipio de Medellín, respectivamente.

De acuerdo con la información reportada por el sistema operativo – BPMS durante el primer semestre del año 2022 el FONVALMED no se registraron PQRSD a través del canal de atención redes sociales **OBSERVACIÓN:** Para la fecha del análisis cualitativo de las cifras arrojadas por la plataforma BPMS se puede concluir que la entidad tiene **181 PQRSD abiertas y vencidas**, es decir, a las cuales no se les otorgó una respuesta oportuna de conformidad con los términos establecidos por la normatividad vigente, a su vez, existen **15 peticiones que se adelantaron de oficio que a la fecha se encuentran abiertas**, las cuales deberán ser verificadas por cada proceso o subproceso responsable a fin de determinar su estado.

## **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 2021, 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



[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

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 de la entidad tuvo como resultado el 66,5% para el año 2021, superando de tal forma la calificación otorgada para la vigencia 2020 que correspondió al 59,2%.

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.

## 7. CONCLUSIONES

- La calidad de prestación del servicio está definida con estándares de calidad.
- Se garantiza la idónea de la recepción y trámite de la información requerida por los interesados.
- Pese a que través del Proceso 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 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.

## 8. RECOMENDACIONES

- Que se proceda a dar mayor intervención por parte de los líderes o responsables de los 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.
- 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.



[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

- Verificar la parametrización de los términos en la plataforma BPMS, dado que esta no contempla las características propias de cada trámite y se tienen establecidos los mismos tiempos de respuesta para cada uno de ellos, desconociendo de tal forma que existen procesos que requieren de un periodo de tiempo superior para otorgar la respuesta, como lo es por ejemplo el trámite denominado “Devolución de saldos a favor” el cual puede tardar hasta 50 días para ser resultado.
- Adelantar la designación del funcionario que hará las veces de Oficial de Transparencia de la Entidad a fin de que este implemente la Política de Transparencia, Integridad y Legalidad y de tal forma dar cumplimiento a lo establecido por la Secretaría de Transparencia a través de La Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción, RITA
- 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.
- Definir de forma explícita cual es el nombre o denominación del canal de atención, dado que en la plataforma BPMS se designa como “Canal de atención Chat” y en el Manual de Registro de las PQRSD y demás medios de comunicación institucionales se le asigna el nombre de “Canal de atención virtual”. Dicha situación puede generar eventuales confusiones o desconciertos en los contribuyentes que radican sus PQRSD ante la entidad o en el personal de servicio al ciudadano encargado de registrar los trámites.
- 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 Servicio al Ciudadano.
- 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.
- 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 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.







Alcaldía de Medellín

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín

- 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.
- Definir un plan de mejoramiento del Proceso 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.

Sin otro particular, se suscribe,

**RUBÉN DARÍO PULGARÍN ORTIZ**

Control Interno

Proyectó: Aldemar Andrés Tabares Arenas  
Abogado Contratista, Control Interno

MED  
DE  
LLÍN



[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