



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

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: Segundo semestre de 2022

Proceso Servicio al Ciudadano

Medellín, enero de 2023

F05.v7

C-



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

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	4
5.1 VERIFICACIÓN, EXISTENCIA Y FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA DE PQRSD:	6
5.2 VERIFICACIÓN DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS	6
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	14
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	35

F05.v7



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

1. OBJETIVO

Evaluar la atención de las quejas presentadas a la Entidad durante el segundo 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 segundo 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.
- 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.”

C-

F05.v7



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

- 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 III y IV 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.

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:

F05.v7

C-



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

- 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 segundo semestre de 2022:

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.

F05.v7

C-



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

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

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.

F05.v7

C-



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

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 durante el segundo semestre de 2022 fueron en total 25.028, las cuales se clasifican así:

Por tipo de solicitud:

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Trámites y preguntas frecuentes	23.586	94,23%
Comunicaciones generales	792	3,16%
P (Petición)	642	2,56%
Gestión de cobro	2	0,007%
F (Felicitación)	2	0,007%
Q (Queja)	1	0,003%
R (Reclamo)	0	0%
S (Sugerencia)	0	0%
Total general	25.028	100%

F05.v7

C-



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

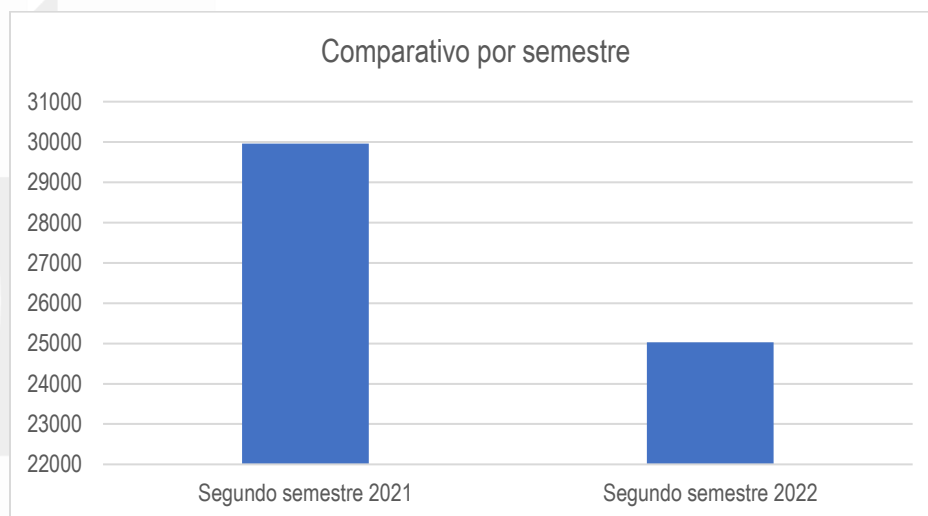
Fondo de Valorización
de Medellín



Nota: En relación con la cantidad de PQRSD radicadas para el segundo semestre de 2021, se tiene que para el segundo semestre del año 2022 se presentó una disminución total de 4.929 PQRSD radicadas, lo que porcentualmente hablando corresponde a un -16,45%.

Segundo semestre 2021: 29.957 PQRSD radicadas

Segundo semestre 2022: 25.028 PQRSD radicadas



F05.v7

C-



FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

POR TIPO DE SOLICITUD				
CLASIFICACION	SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2021	SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2022	VARIACION	%
Trámites y preguntas frecuentes	27.991	23.586	- 4.405	-15,74%
Comunicaciones generales	943	792	- 151	-16,01%
P(Petición)	1.016	642	- 374	-36,81%
Gestión de cobro	-	2	2	100%
F (Felicitación)		2	2	100%
Q (Queja)		1	1	100%
R (Reclamo)	7		- 7	-100%
S (Sugerencia)			-	0%
TOTALES	29.957	25.028	- 4.929	-16,45%

Al comparar las PQRSD por tipo de solicitud del segundo semestre entre los periodos 2021-2022 se presentó una disminución de -4.929 un -16,45% de las cuales -4.405 corresponden a Trámites y preguntas frecuentes, -151 a comunicaciones generales, -374 a peticiones, -2 a gestión de cobro, -2 a felicitaciones, -1 a quejas y -7 a reclamos. Las únicas que tuvieron un aumento entre un periodo a otro fueron gestión de cobro 2, felicitaciones 2, y quejas 1.

Por canal de atención:

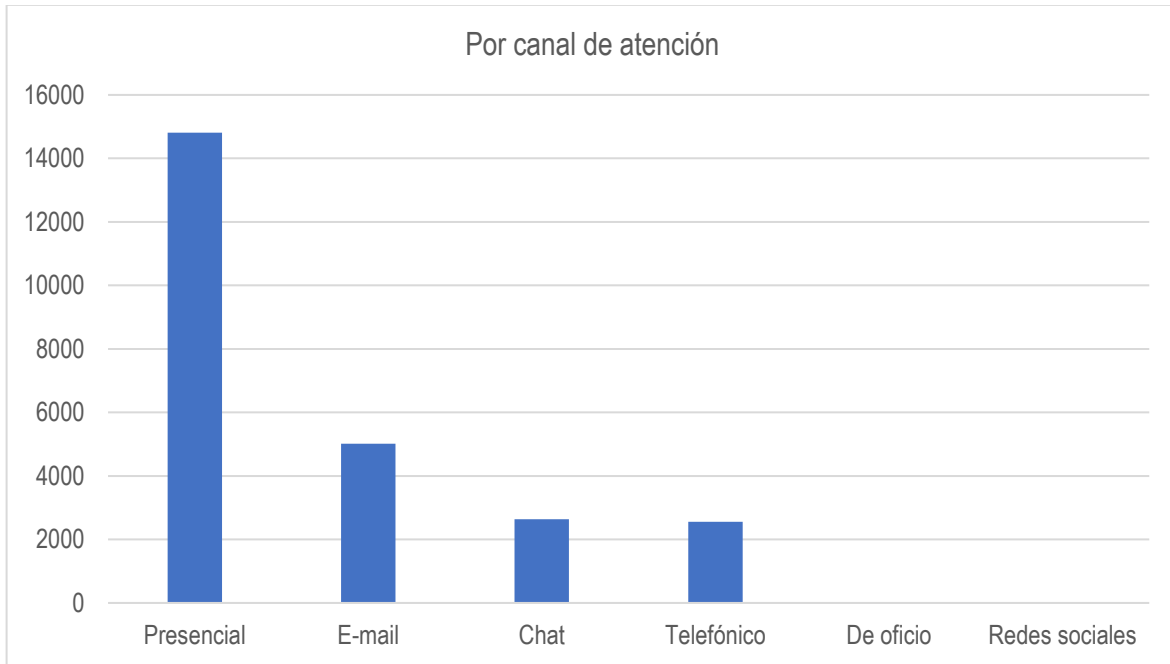
Canal de atención	Cantidad	Porcentaje
Presencial	14.806	59,15%
E-mail	5.019	20,05%
Chat	2.637	10,53%
Telefónico	2.559	10,22%
De oficio	6	0,02
Redes sociales	1	0,003
Total general	25.028	100%



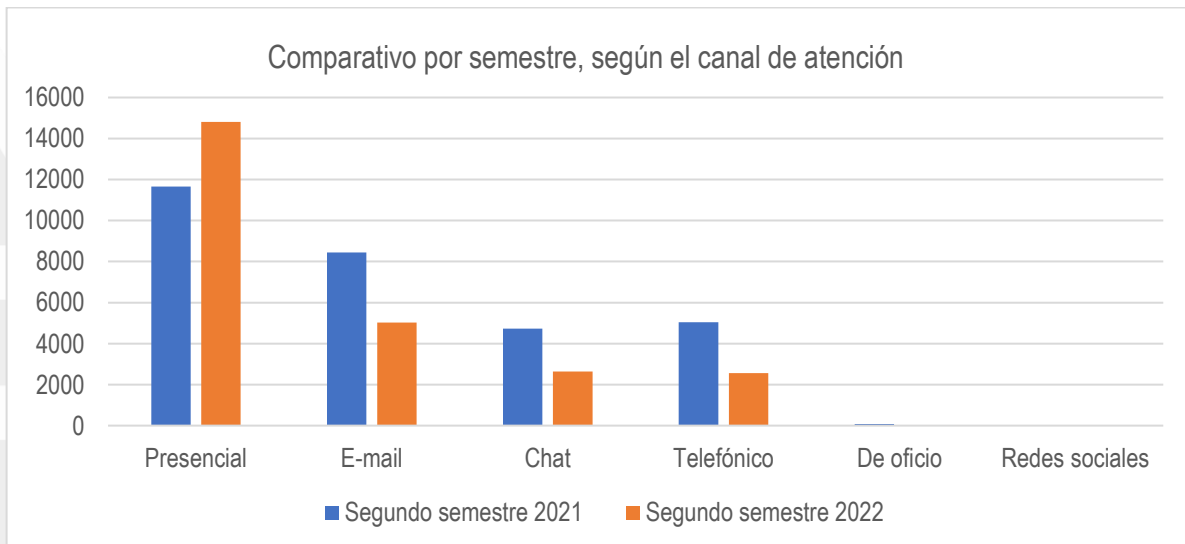
Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín



Nota: A continuación, se efectúa un comparativo de las PQRSD radicadas en la entidad durante el segundo semestre del año 2021 versus las radicadas a lo largo del segundo semestre de la vigencia 2022, esta comparativo se efectúa sobre cada canal de atención



F05.v7

C-



FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

POR CANAL DE INFORMACION				
Canal de atención	SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2021	SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2022	VARIACION	%
Presencial	11.665	14.806	3.141	26,93%
E-mail	8.439	5.019	- 3.420	-40,53%
Chat	4.723	2.637	- 2.086	-44,17%
Telefónico	5.046	2.559	- 2.487	-49,29%
De oficio	82	6	- 76	-92,68%
Redes sociales	2	1	- 1	-50,00%
TOTALES	29.957	25.028	- 4.929	-16,45%

Al comparar las PQRSD atendidas por canal de información del segundo semestre entre los periodos 2021-2022, se presentó también una disminución de -4.929 un -16.45% esto debido a que el único que aumento fue el canal presencial con 3.141 un 26.93% y 8.070 disminuyeron por los canales de: E-mail, Chat, Telefónico, De oficio y Redes sociales y el canal presencia.

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	0	6	0	4	10
Año de gracia – Prórroga año de gracia	0	0	0	0	0	0	0
Autorización para inscripción de escritura pública	0	0	8	9	0	1	18
Cambio de forma y plan de pago	3	0	2	5	0	1	11

C-

F05.v7



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

Cambio de Propietario o de Identificación	3	4	104	51	0	5	167
Desbloquear usuario página web de la entidad	0	0	0	0	0	0	0
Devolución o aplicación de saldo a favor	0	0	10	11	0	2	23
Entrega de autorización para escritura e inscripción del gravamen	1	0	2	12	0	1	16
Entrega de levantamiento de gravamen	26	0	721	162	0	100	1.009
Facturación	46	0	123	354	0	188	711
Información de medios y formas de pago	5	0	0	1	0	1	7
Información de obra y Reparación por afectación	0	0	9	3	0	0	12
Información general	4	0	373	140	0	18	535
Información General	0	0	10	5	0	2	17
Instrucciones para realizar un trámite en la entidad	4	0	0	1	0	4	9
Instrucciones para realizar un trámite en otra entidad	1	0	0	1	0	1	3
Notificación personal	0	0	24	26	0	0	50

C-

F05.v7



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

Oferta de Servicios	0	0	1	0	0	0	1
Otros	0	0	13	1	0	0	14
Otros. Casos variables	0	0	131	70	0	19	220
Otros. Congresistas	0	0	0	0	0	0	0
Otros. Consultas en relación con la materia a cargo de la entidad	0	0	0	0	0	0	0
Otras copias	0	0	0	0	0	0	0
Otros. Entidades públicas	0	0	0	0	0	0	0
Paz y salvo	2.456	0	2.886	13.229	1	1.736	20.308
Preguntas frecuentes/Asesoría de valorización	27	0	82	100	0	197	406
Procesos judiciales/Acciones constituciones	0	0	0	0	0	0	0
Proveedores y contratistas	1	0	240	41	0	2	284
Recurso de reposición	0	0	5	2	0	0	7
Respuesta a un auto o requerimiento	0	0	1	1	0	0	2
Respuesta Oficiales	3	0	3	0	0	0	6
Revisión de la Contribución	0	1	3	7	0	3	14
Seguimiento a un radicado/proceso	15	0	43	72	0	126	256

F05.v7

C-



FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

Solicitud de levantamiento de gravamen	de de	40	1	165	437	0	145	788
Suspensión coactiva	cobro	1	0	37	46	0	1	85
Traslado		0	0	2	1	0	0	3
Total General		2.637	6	5.019	14.806	1	2.559	25.028

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 segundo semestre del año 2022 en el FONVALMED se registraron a través del canal de atención presencial en sedes un total de 14.806 PQRSD, de las cuales 14.407 corresponden a trámites y preguntas frecuentes, 230 a peticiones y 169 a comunicaciones generales.



A continuación, se realizará una desagregación de las 14.806 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 (14.407)

✓ Tipo de trámite:

Los trámites y preguntas frecuentes corresponden al 97,30% de las PQRSD registradas a través del canal de atención presencial en sedes.

✓ Estado del proceso:

De las 14.407 PQRSD que corresponden a trámites y preguntas frecuentes, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 14.405 se encuentran cerradas, 1 anulada y 1 abierta.

✓ Estado del trámite:

De las 14.407 que se encuentran cerradas, 14.261 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y 144 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	115	Fonvalmed Producción (37)
2	15	Fonvalmed Producción (15)
3	7	Fonvalmed Producción (7)
4	1	Fonvalmed Producción (1)
5	4	Fonvalmed Producción (4)
6	2	Fonvalmed Producción (2)
Total general	37	

De la PQRSD (1) que se encuentra abierta y vencida 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
3	1	Gestión Jurídica (1)



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

Total general	1	
---------------	---	--

5.4.1.1.2 Peticiones (230):

✓ Tipo de trámite:

Las peticiones corresponden al 1,55 % de las PQRSD registradas a través del canal de atención presencial en sedes.

✓ Estado del proceso:

De las 230 PQRSD que corresponden a Peticiones, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 204 se encuentran cerradas, 3 anuladas y 23 abiertas (19 vencidas).

✓ Estado del trámite:

De las 230 que se encuentran cerradas, 114 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y 90 se respondieron de forma extemporánea (vencidas).

De las 90 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 Jurídica (2), Administración de obras por valorización (1)
2	7	Gestión Jurídica (7)
3	5	Gestión Jurídica (5)
4	8	Gestión Jurídica (6), Administración de obras por valorización (2)
5	6	Gestión Jurídica (6)
6	5	Gestión Jurídica (5)
7	6	Gestión Jurídica (5), Administración de obras por valorización (1)
8	4	Gestión Jurídica (3), Gestión Contractual (1)
9	4	Gestión Jurídica (4)
10	2	Gestión Jurídica (2)
11	4	Gestión Jurídica (4)
12	1	Gestión Jurídica (1)

F05.v7

C-



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

13	4	Gestión Jurídica (3), Gestión Contractual (1)
14	2	Gestión Jurídica (2)
15	2	Gestión Jurídica (1), Administración de la contribución por valorización (1)
16	4	Gestión Jurídica (3), Administración de la contribución por valorización (1)
17	2	Gestión Jurídica (2)
18	2	Gestión Jurídica (2)
20	2	Gestión Jurídica (2)
21	1	Gestión Jurídica (1)
22	2	Gestión Jurídica (2)
24	2	Gestión Jurídica (2)
25	2	Gestión Jurídica (2)
27	1	Gestión Financiera (1)
30	1	Gestión administrativa (1)
38	1	Administración de obras por valorización (1)
39	1	Gestión Jurídica (1)
54	1	Gestión Jurídica (1)
Total general	90	

De las 23 que se encuentran abiertas, 19 están vencidas, de estas 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	1	Gestión Jurídica (1)
3	1	Gestión Jurídica (1)
4	2	Gestión Jurídica (2)
5	2	Gestión Jurídica (2)
6	2	Gestión Jurídica (2)
7	1	Gestión Jurídica (1)
10	2	Gestión Jurídica (2)
12	1	Gestión Jurídica (1)
13	2	Gestión Jurídica (1), Gestión administrativa (1)
16	1	Gestión Jurídica (1)
22	1	Gestión Jurídica (1)
23	1	Administración de obras por valorización (1)

C-

F05.v7



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

32	1	Administración de obras por valorización (1)
48	1	Gestión Contractual (1)
Total general	22	

5.4.1.1.3 Comunicaciones generales (169)

✓ Tipo de trámite:

Las comunicaciones generales corresponden al 1,14% de las PQRSD registradas a través del canal de atención presencial en sedes.

✓ Estado del proceso:

De las 169 PQRSD que corresponden a comunicaciones generales, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 159 se encuentran cerradas, 2 anuladas y 8 abiertas (7 vencidas).

✓ Estado del trámite:

De las 159 que se encuentran cerradas 142 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y 17 se respondieron de forma extemporánea (vencidas).

De las 17 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
2	2	Gestión administrativa (2)
4	3	Administración de obras por valorización (1), Gestión administrativa (2)
7	2	Gestión Jurídica (1), Dirección (1)
8	1	Gestión Jurídica (1)
9	2	Administración de obras por valorización (1), Dirección (1)
13	1	Gestión Jurídica (1)
15	1	Gestión Contractual (1)
34	1	Gestión Jurídica (1)
36	1	Dirección (1)
40	1	Gestión administrativa (1)
43	1	Dirección (1)
55	1	Dirección (1)

F05.v7

C-



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

Total general	17	
---------------	----	--

De las 8 que se encuentran abiertas, 7 están vencidas, de estas 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
3	1	Comunicaciones (1)
14	2	Gestión Jurídica (2)
18	1	Gestión Financiera (1)
85	1	Gestión administrativa (1)
104	2	Comunicaciones (2)
Total general	7	

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 segundo semestre del año 2022 en el FONVALMED, no se radicaron PQRSD a través del canal de atención presencial – buzón de sugerencia.

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 -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 segundo 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.

F05.v7

C-



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

De acuerdo con la información reportada por el sistema operativo – BPMS durante el segundo semestre del año 2022 en el FONVALMED se registraron a través del canal de atención telefónica un total de 2.559 PQRSD, de las cuales 2.504 corresponden a trámites y preguntas frecuentes, 33 a peticiones, 20 a comunicaciones generales y 2 a quejas.

A continuación, se realizará una desagregación de las 2.559 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 (2.504):

✓ Tipo de trámite:

Los trámites y preguntas frecuentes corresponden al 97,85% de las PQRSD registradas a través del canal de atención telefónica.

✓ Estado del proceso:

De las 2.504 PQRSD que corresponden a trámites y preguntas frecuentes, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que las 2.504 se encuentran cerradas.

✓ Estado del trámite:

De las 2.504 que se encuentran cerradas 2.455 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y 49 se respondieron de forma extemporánea (vencidas).

De las 49 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	44	Fonvalmed Producción (44)
2	2	Fonvalmed Producción (2)
3	1	Fonvalmed Producción (1)
5	1	Fonvalmed Producción (1)
16	1	Fonvalmed Producción (1)
Total general		

F05.v7

C-



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

5.4.2.2 Peticiones (33):

✓ Tipo de trámite:

Las peticiones corresponden al 1,28% de las PQRSD registradas a través del canal de atención telefónico.

✓ Estado del proceso:

De las 33 PQRSD que corresponden a Peticiones, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 30 se encuentran cerradas y 3 abiertas (vencidas las 3).

✓ Estado del trámite:

De las 30 que se encuentran cerradas 21 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	1	Gestión Jurídica (1)
2	1	Gestión Jurídica (1)
3	1	Gestión Jurídica (1)
5	2	Administración de obras por valorización (2)
13	1	Gestión Jurídica (1)
22	1	Gestión Jurídica (1)
71	2	Administración de obras por valorización (2)
Total general	9	

De las 3 que se encuentran abiertas, las mismas 3 se encuentran vencidas, de estas 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
9	1	Gestión Jurídica (1)
42	1	Administración de obras por valorización (1)
49	1	Gestión Jurídica (1)
Total general	7	

F05.v7

C-



5.4.2.3 Comunicaciones generales (20):

✓ Tipo de trámite:

Las comunicaciones generales corresponden al 0,78% de las PQRSD registradas a través del canal de atención telefónico.

✓ Estado del proceso:

De las 20 PQRSD que corresponden a comunicaciones generales, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que las mismas 20 se encuentran cerradas ,

✓ Estado del trámite:

De las 20 que se encuentran cerradas 16 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y 4 se respondieron de forma extemporánea (vencidas).

De las 4 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
6	1	Administración de obras por valorización (1)
27	1	Gestión Jurídica (1)
32	1	Administración de obras por valorización (1)
48	1	Dirección (1)
Total general	9	

5.4.2.4 Quejas (2):

✓ Tipo de trámite:

Las quejas corresponden al 0.07% de las PQRSD registradas a través del canal de atención telefónico.

✓ Estado del proceso:

De las 2 PQRSD que corresponden a Quejas, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 1 se encuentra cerrada y 1 abierta (que a su vez se encuentra vencida).

✓ Estado del trámite:

F05.v7

C-



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

La Queja (1) que se encuentra cerrada fue contestada en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día)

La Queja (1) que se encuentra abierta, a su vez se encuentra vencida, de estas 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
14	1	Gestión Jurídica (1)
Total general	7	

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, 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 segundo semestre del año 2022 en el FONVALMED se registraron a través del canal de atención e-mail un total de 5.019 PQRSD, de las cuales 4.049 corresponden a trámites y preguntas frecuentes, 595 a comunicaciones generales, 370 a peticiones, 2 a gestión de cobro, 2 a quejas y 1 a felicitación.

A continuación, se realizará una desagregación de las 5.019 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 (4.049):

✓ Tipo de trámite

Los trámites y preguntas frecuentes corresponden al 80,67% de las PQRSD registradas a través del canal de atención e-mail.

✓ Estado del proceso:

De las 4.049 PQRSD que corresponden a trámites y preguntas frecuentes, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que las 4.049 se encuentran cerradas.

✓ Estado del trámite:

F05.v7

C-



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

De las 4.049 que se encuentran cerradas, 4.002 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y 47 se respondieron de forma extemporánea (vencidas).

De las 47 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	28	Fonvalmed Producción
2	9	Fonvalmed Producción
3	3	Fonvalmed Producción
4	4	Fonvalmed Producción
5	2	Fonvalmed Producción
25	1	Fonvalmed Producción
Total general	9	

5.4.3.2 Comunicaciones generales (595):

- ✓ Tipo de trámite:

Las comunicaciones generales corresponden al 11,85% de las PQRSD registradas a través del canal de atención e-mail

- ✓ Estado del proceso:

De las 595 PQRSD que corresponden a comunicaciones generales, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 588 se encuentran cerradas y 7 abiertas.

- ✓ Estado del trámite:

De las 588 que se encuentran cerradas, 528 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y 60 se respondieron de forma extemporánea (vencidas).

De las 60 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	4	Tecnología de la información (1), Administración de obras por valorización (2) y Gestión Jurídica (1)
2	3	Gestión Administrativa (3)

F05.v7

C-



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

3	3	Gestión Administrativa (2) y Gestión Jurídica (1)
4	2	Administración de la contribución por valorización (2)
5	1	Administración de obras por valorización (1)
6	2	Administración de obras por valorización (2)
7	1	Gestión Administrativa (1)
8	1	Administración de obras por valorización (1)
9	2	Administración de obras por valorización (1) y Gestión Administrativa (1)
10	1	Administración de obras por valorización (1)
11	2	Administración de obras por valorización (1) y Gestión Administrativa (1)
12	1	Gestión Jurídica (1)
13	1	Gestión Administrativa (1)
14	1	Gestión Jurídica (1)
15	2	Administración de obras por valorización (1) y Gestión Administrativa (1)
16	5	Administración de obras por valorización (1) y Gestión Administrativa (4)
17	1	Gestión Administrativa (1)
20	1	Gestión Jurídica (1)
21	1	Administración de obras por valorización (1) y Gestión Jurídica (1)
22	1	Gestión Contractual (1)
23	3	Administración de obras por valorización (2) y Gestión Jurídica (1)
25	2	Gestión Contractual (1) y Gestión Administrativa (1)
26	1	Administración de obras por valorización (1)
27	1	Gestión Contractual (1)
29	1	Gestión Jurídica (1)
30	1	Administración de obras por valorización (1)
32	1	Gestión Jurídica (1)
33	1	Administración de obras por valorización (1)
36	1	Gestión Administrativa (1)
39	1	Administración de obras por valorización (1)
42	1	Gestión Contractual (1)
43	1	Gestión Jurídica (1)
44	1	Administración de obras por valorización (1)
54	1	Administración de obras por valorización (1)
57	2	Administración de obras por valorización (2)
60	2	Administración de obras por valorización (2)
62	1	Administración de obras por valorización (1)
64	1	Gestión Jurídica (1)

F05.v7

C-



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

Total general	60	
---------------	----	--

De las 7 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
11	1	Tecnología de la información (1)
13	1	Gestión administrativa (1)
17	1	Gestión jurídica (1)
19	1	Gestión administrativa (1)
79	1	Gestión administrativa (1)
125	1	Comunicaciones (1)
134	1	Comunicaciones (1)
Total general	62	

5.4.3.3 Peticiones (370):

- ✓ Tipo de trámite:

Las peticiones corresponden al 7,37% de las PQRSD registradas a través del canal de atención e-mail.

- ✓ Estado del proceso:

De las 370 PQRSD que corresponden a Peticiones, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 339 se encuentran cerradas, 1 anulada y 30 abierta.

- ✓ Estado del trámite:

De las 339 que se encuentran cerradas, 212 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y 127 se respondieron de forma extemporánea (vencidas).

De las 127 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	14	Gestión jurídica (11), Servicio al ciudadano (1), Administración de obras por valorización (1) y Administración de la contribución por valorización (1)

C-

F05.v7



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

2	5	Gestión jurídica (4) y Gestión contractual (1)
3	14	Gestión jurídica (11), Administración de obras por valorización (2) y Gestión administrativa (1)
4	11	Gestión jurídica (6), Administración de obras por valorización (2) y Gestión administrativa (3) y Gestión financiera (1)
5	3	Administración de obras por valorización (1) y Gestión jurídica (1) y Gestión contractual (1)
6	5	Gestión jurídica (3) y Gestión administrativa (2)
7	3	Gestión jurídica (2) y Administración de obras por valorización (1)
8	3	Gestión jurídica (2) y Administración de obras por valorización (1)
9	3	Gestión jurídica (2) y Administración de obras por valorización (1)
10	7	Gestión jurídica (7)
11	8	Gestión jurídica (7) y Administración de obras por valorización (1)
12	4	Gestión jurídica (3) y Administración de obras por valorización (1)
13	2	Gestión jurídica (1) y Administración de obras por valorización (1)
14	1	Gestión contractual (1)
16	1	Gestión jurídica (1)
17	3	Gestión jurídica (2) y Gestión administrativa (1)
19	2	Gestión jurídica (1) y Gestión administrativa (1)
20	3	Gestión jurídica (1) y Administración de obras por valorización (1) y Administración de la contribución por valorización (1)
21	6	Gestión jurídica (5) y Gestión administrativa (1)
22	1	Gestión contractual (1)
23	3	Gestión jurídica (2) y Gestión financiera (1)
25	1	Gestión jurídica (1)
27	3	Gestión jurídica (2) y Gestión contractual (1)
28	1	Gestión jurídica (1)
29	1	Gestión administrativa (1)
30	3	Gestión jurídica (3)
32	1	Administración de obras por valorización (1)
34	3	Gestión financiera (3)
35	1	Gestión jurídica (1)
37	2	Administración de obras por valorización (2)
38	2	Gestión administrativa (2)
39	1	Gestión administrativa (1)
40	1	Gestión financiera (1)
43	1	Gestión administrativa (1)
55	2	Gestión jurídica (1) y Gestión contractual (1)
58	1	Administración de obras por valorización (1)
66	1	Administración de obras por valorización (1)

F05.v7

C-



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

Total general	127	
---------------	-----	--

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
4	2	Gestión jurídica (1) y Gestión administrativa (1)
5	2	Gestión jurídica (2)
6	1	Gestión jurídica (1)
7	1	Gestión jurídica (1)
13	1	Gestión jurídica (1)
17	1	Gestión jurídica (1)
18	1	Gestión financiera (1)
20	1	Comunicaciones (1)
21	1	Administración de obras por valorización (1)
31	2	Administración de obras por valorización (1) y Gestión jurídica (1)
35	1	Subdirección administrativa financiera (1)
39	1	Gestión jurídica (1)
42	1	Gestión jurídica (1)
52	1	Gestión administrativa (1)
56	1	Gestión administrativa (1)
82	1	Gestión jurídica (1)
84	1	Gestión jurídica (1)
Total general	20	

5.4.3.4 Gestión de cobro (2):

✓ Tipo de trámite:

La gestión de cobro corresponde 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 gestión de cobro, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que las 2 se encuentran cerradas.

✓ Estado del trámite:

F05.v7

C-



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

Las 2 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 Queja (2):

✓ Tipo de trámite:

Las Quejas 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 Quejas, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que las 2 se encuentran cerradas.

✓ Estado del trámite:

Las 2 Quejas 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.

✓ 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.

F05.v7

C-



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

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 segundo semestre del año 2022 en el FONVALMED se registraron a través del canal de atención chat un total de 2.637 PQRSD, de las cuales 2.624 corresponden a trámites y preguntas frecuentes, 8 a comunicaciones generales, 4 a peticiones y 1 a felicitación.

A continuación, se realizará una desagregación de las 2.637 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 (2.624):

✓ Tipo de trámite:

Los trámites y preguntas frecuentes corresponden al 99,50% de las PQRSD registradas a través del canal de atención chat.

✓ Estado del proceso:

De las 2.624 PQRSD que corresponden a trámites y preguntas frecuentes, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que las 2.624 se encuentran cerradas.

✓ Estado del trámite:

De las 2.624 que se encuentran cerradas, 2.609 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	13	Fonvalmed Producción
2	2	Fonvalmed Producción
Total general	15	

C-

F05.v7



5.4.4.2 Comunicaciones generales (8):

✓ Tipo de trámite:

Las comunicaciones generales corresponden al 0,30% de las PQRSD registradas a través del canal de atención chat.

✓ Estado del proceso:

De las 8 PQRSD que corresponden a comunicaciones generales, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que todas se encuentran cerradas.

✓ Estado del trámite:

Las 8 comunicaciones generales que se encuentran cerradas fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día), lo que significa que no se otorgaron respuestas de forma extemporánea.

5.4.4.3 Peticiones (4):

✓ Tipo de trámite:

Las Peticiones corresponden al 0,15% de las PQRSD registradas a través del canal de atención chat.

✓ Estado del proceso:

De las 4 PQRSD que corresponde a peticiones, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que estas se encuentran cerradas.

✓ Estado del trámite:

De las 4 que se encuentran cerradas, 3 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y 1 se respondieron de forma extemporánea (vencidas).

De la única (1) que se respondió 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)



Total general	127	
---------------	-----	--

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 segundo semestre del año 2022 en el FONVALMED se registraron a través del canal de atención de oficio un total de 5 trámites adelantados por la entidad, de los cuales los mismos 5 corresponden a peticiones.

A continuación, se realizará una desagregación de los 5 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)

5.4.5.1 Peticiones (5):

✓ 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 5 trámites que corresponden a Peticiones, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 2 se encuentran cerrados y 3 abiertos.

✓ Estado del trámite:

De las 2 que se encuentran cerradas, se tiene que estas se resolvieron de forma extemporánea (vencidas).

De las 2 que fueron resueltas 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
4	1	Gestión Jurídica (1)

C-

F05.v7



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

30	1	Gestión Jurídica (1)
Total general	2	

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 segundo semestre del año 2022 en el FONVALMED se registraron a través del canal de atención redes sociales un total de un (1) trámite adelantado por la entidad, el cual corresponde a trámites y preguntas frecuentes.

Dicho trámite se encuentra cerrado y fue resuelto en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día)

OBSERVACIÓN: Para la fecha del análisis cualitativo de las cifras arrojadas por la plataforma BPMS se puede concluir que la entidad tiene **73 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 **3 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.

Dicho esto, y entrando a comparar los resultados de las PQRSD abiertas y vencidas del segundo semestre del año 2021 en relación con las abiertas y vencidas del segundo semestre de la vigencia 2022, se logra determinar que se presentó una mejora significativa, dado que se pasaron de 196 PQRSD a las cuales no se les otorgó respuesta oportuna a 76, no queriendo significar con ello que se haya mejorado en su totalidad la oportunidad en la atención de los requerimientos presentados por los contribuyentes.

F05.v7

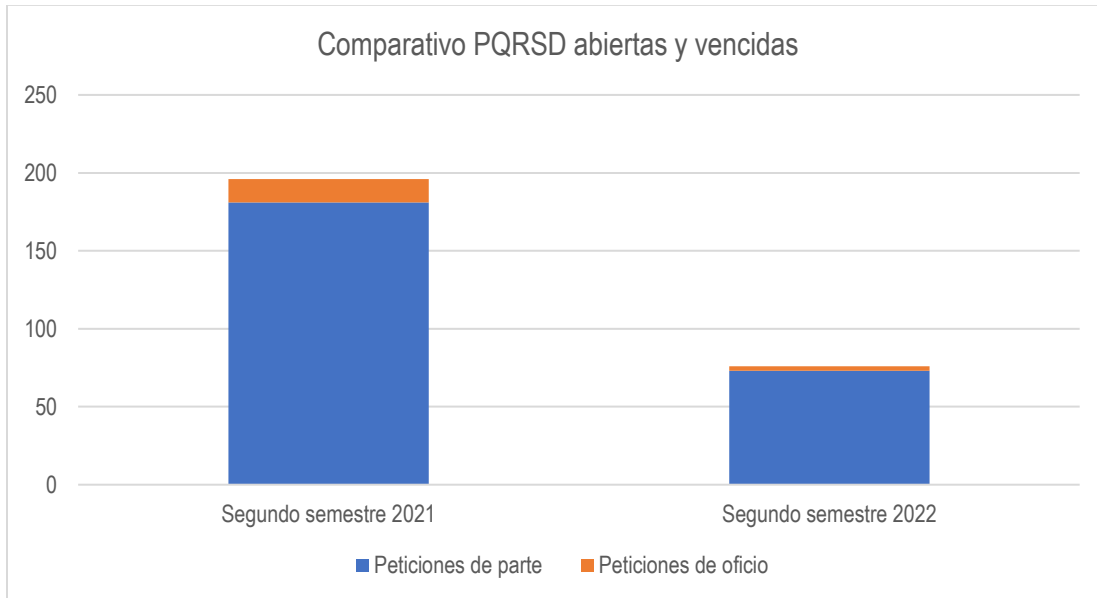
C-



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín



Comparativo de las PQRSD por Tipo de Solicitud Acumulado entre 2022-2021

POR TIPO DE SOLICITUD					
CLASIFICACION	ACUMULADO AÑO 2021	ACUMULADO AÑO 2022	VARIACION		%
Trámites y preguntas frecuentes	52.478	44.225	- 8.253		-16%
Comunicaciones generales	1.994	1.441	- 553		-28%
P(Petición)	2.057	1.295	- 762		-37%
Gestión de cobro	-	11	11		100%
F (Felicitación)	-	2	2		100%
Q (Queja)	-	1	1		100%
R (Reclamo)	12	3	- 9		-75%
S (Sugerencia)	-	1	1		100%
TOTALES	56.541	46.983	- 9.558		-16,90%

Al comparar el acumulado de las PQRSD atendidas **por Tipo de Solicitud** entre los periodos 2021-2022 se presentó una disminución de -9.558 equivalente al -16.90%, de las cuales - 8.253 corresponden a tramites y preguntas frecuentes, -553 a comunicaciones generales, -762 a peticiones, y -9 a reclamos. Las únicas que tuvieron un aumento entre un periodo a otro fueron gestión de cobro 11, felicitaciones 2, quejas 1 y sugerencias 1 respectivamente.

C-

F05.v7



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

Comparativo de las PQRSD por Canal de Información Acumulado entre 2022-2021

POR CANAL DE INFORMACION					
Canal de atención	ACUMULADO AÑO 2021	ACUMULADO AÑO 2022	VARIACION		
				%	
Presencial	18.684	24.744	6.060	32%	
E-mail	17.028	10.847	- 6.181	-36%	
Chat	9.393	5.740	- 3.653	-39%	
Telefónico	10.027	5.610	- 4.417	-44%	
De oficio	413	41	- 372	-90%	
Redes sociales	992	1	- 991	-100%	
TOTALES	56.541	46.983	- 9.558	-16,90%	

Al comparar el acumulado de las PQRSD atendidas **por Canal de Información** entre los periodos 2021-2022 se presentó una disminución de -9.558 equivalente al -16.90% al pasar de 56.541 en el año 2021 a 46.983 en el 2022, este comportamiento se debe a que el único canal que tuvo un crecimiento fue Presencial con 6.060 atendidas correspondiente a un 32%. Pero el resto de los canales de información tuvieron un descenso de -15.614 atendidas con respecto al año 2021 con un descenso entre un -36% y -100% respectivamente.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 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.
- Se requiere 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 estas y el momento en que cambian su estado.

F05.v7

C-



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

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.
- 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.
- 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.

Sin otro particular, se suscribe,

RUBÉN DARÍO PULGARÍN ORTIZ
Control Interno

Proyectó: Aldemar Andrés Tabares Arenas
Abogado Contratista, Control Interno

F05.v7

C-