



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 2023

Proceso Servicio al Ciudadano

Medellín, enero de 2024

F05.v7

C-



www.medellin.gov.co

Fondo de Valorización de Medellín - FONVALMED
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera
Cr. 65 N° 13-157 - Piso 2, oficina 0203
Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0



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	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	11
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	21

F05.v7



www.medellin.gov.co

C-

Fondo de Valorización de Medellín - FONVALMED
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera
Cr. 65 N° 13-157 - Piso 2, oficina 0203
Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

1. OBJETIVO

Evaluar la atención de las PQRSD presentadas a la Entidad durante el segundo semestre de 2023, 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 2023.

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.

F05.v7

C-



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

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 parágrafo 2º del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto número 1081 de 2015”.

4. METODOLOGÍA

Los resultados presentados en este informe se soportan en la información registrada en el BPMS y se compara con los informes mensuales que emite la responsable del proceso de servicio al ciudadano, verificando la trazabilidad en la atención de quejas y reclamos dispuesta en la página web vigencia 2023, informes de seguimiento interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD trimestres III y IV de 2023; 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.

F05.v7

C-



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

5. DESARROLLO

En el proceso de evaluación que realiza 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 actividades de los colaboradores adscritos al proceso 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 2023:

F05.v7

C-







Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

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 PQRS:

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 PQRS 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

F05.v7

C-



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

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 durante el segundo semestre de 2023 fueron 19.621, las cuales se clasifican así:

Por tipo de solicitud:

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Trámites y preguntas frecuentes	18.107	92,28%
Comunicaciones generales	951	4,84%
P (Petición)	562	2,86%
Q (Queja)	1	0,005%
R (Reclamo)	0	0%
S (Sugerencia)	0	0%
F (Felicitación)	0	0,0%
D (Denuncias)	0	0%
Total general	19.621	100%

F05.v7

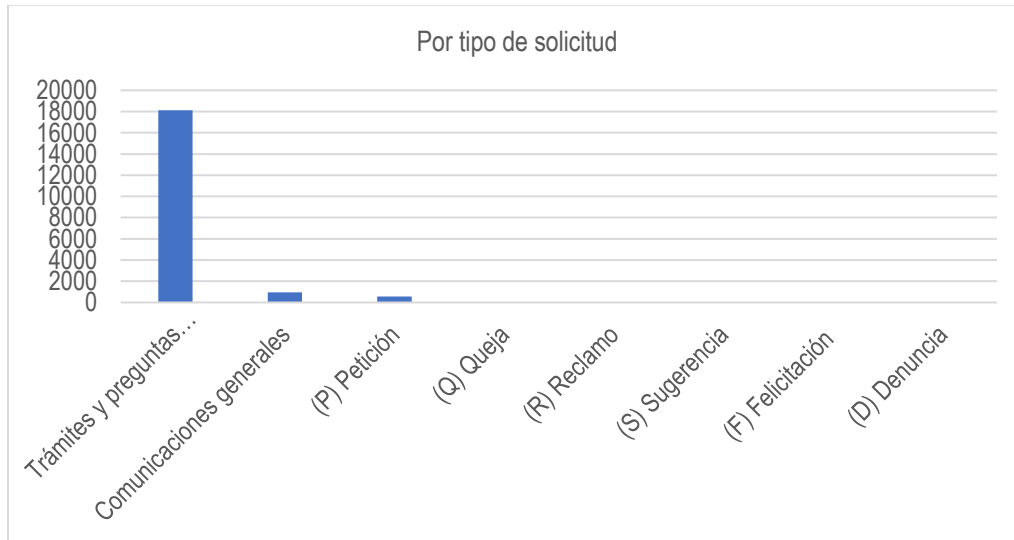
C-



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

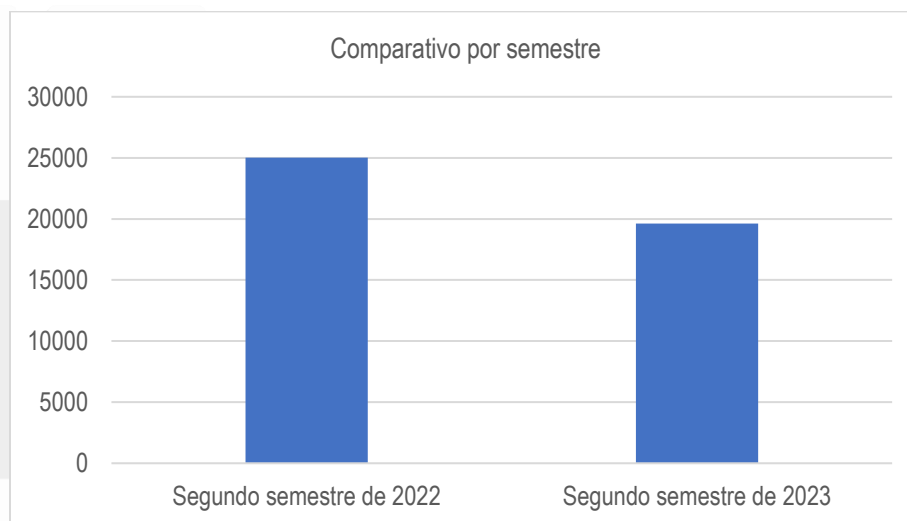
Fondo de Valorización
de Medellín



Nota: En relación con la cantidad de PQRSD radicadas para el segundo semestre de 2022, se tiene que para el mismo periodo del año 2023 se presentó una disminución de 5.407 PQRSD radicadas, lo que porcentualmente hablando corresponde a un -21,60%.

Segundo semestre 2022: 25.028 PQRSD radicadas

Segundo semestre 2023: 19.621 PQRSD radicadas



F05.v7

C-



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

Comparativo por tipo de trámite				
Clasificación	Segundo semestre de 2022	Segundo semestre de 2023	Variación	%
Trámites y preguntas frecuentes	23.586	18.107	-7.479	-23,23
Comunicaciones generales	792	951	+159	16,72
P (Petición)	642	562	-80	-12,46
Q (Queja)	1	1	0	0
R (Reclamo)	0	0	0	0
S (Sugerencia)	0	0	0	0
F (Felicitación)	2	0	-2	-200
D (Denuncias)	0	0	0	0
Gestión de cobro	2	0	-2	-200

Por canal de atención:

Canal de atención	Cantidad	Porcentaje
Presencial	10.629	54,17%
E-mail	4.263	21,72%
Chat	2.376	12,10%
Telefónico	2.343	11,94%
De oficio	10	0,05%
Redes sociales	0	0%
Total general	19.621	100%

F05.v7

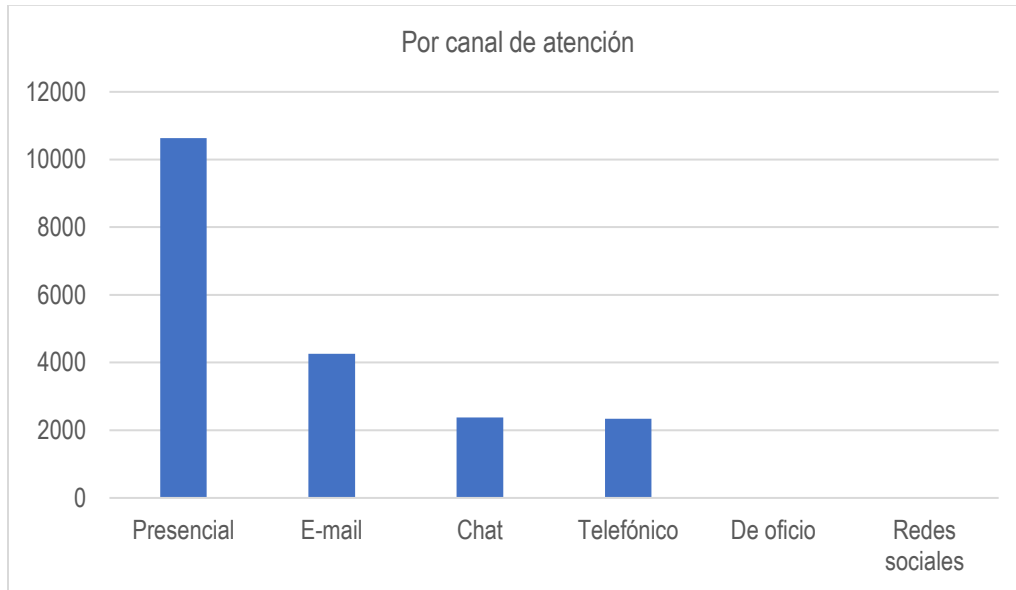
C-



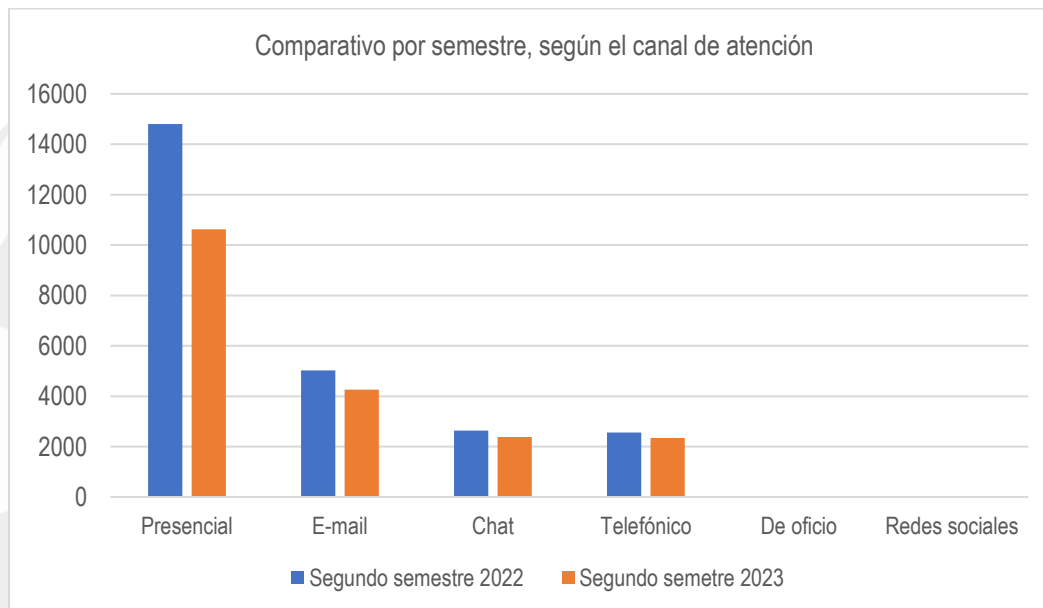
Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

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 2022 versus las radicadas a lo largo del segundo semestre de la vigencia 2023, este comparativo se efectúa sobre cada canal de atención.



F05.v7

C-



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

Comparativo por canal de atención				
Canal de atención	Segundo semestre de 2022	Segundo semestre de 2023	Variación	%
Presencial	14.806	10.629	-4.177	-28,21
E-mail	5.019	4.263	-756	-15,06
Chat	2.637	2.376	-261	-9,90
Telefónico	2.559	2.343	-216	-8,44
De oficio	6	10	+4	+400
Redes sociales	1	0	-1	-100

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.

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 2023 en el FONVALMED se registraron a través del canal de atención presencial en sedes un total de 10.629 PQRSD, de las cuales 10.259 corresponden a trámites y preguntas frecuentes, 165 a peticiones, 204 a comunicaciones generales y 1 de quejas.

A continuación, se realizará una desagregación de las 10.629 PQRSD recepcionadas a través del canal de atención presencial en sedes, teniendo como ítems de clasificación el tipo de trámite, el estado del trámite y el estado del proceso.

5.4.1.1.1 Trámites y preguntas frecuentes (10.259)

✓ Tipo de trámite:

Los trámites y preguntas frecuentes corresponden al 96,51% de las PQRSD registradas a través del canal de atención presencial en sedes.

✓ Estado del proceso:

De las 10.259 PQRSD que corresponden a trámites y preguntas frecuentes, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 10.231 se encuentran cerradas y 27 anuladas, no se tienen abiertas.

✓ Estado del trámite:

De las 10.231 que se encuentran cerradas, todas fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día).

5.4.1.1.2 Peticiones (165):

✓ Tipo de trámite:

Las peticiones corresponden al 1,50 % de las PQRSD registradas a través del canal de atención presencial en sedes.

✓ Estado del proceso:

De las 165 PQRSD que corresponden a Peticiones, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 160 se encuentran cerradas y 5 abiertas (5 vencidas).

F05.v7

C-



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

✓ Estado del trámite:

De las 160 que se encuentran cerradas, todas ellas fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día).

5.4.1.1.3 Comunicaciones generales (204)

✓ Tipo de trámite:

Las comunicaciones generales corresponden al 1,92% de las PQRSD registradas a través del canal de atención presencial en sedes.

✓ Estado del proceso:

De las 204 PQRSD que corresponden a comunicaciones generales, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 196 se encuentran cerradas, 7 abiertas (7 vencidas) y 1 anulada.

✓ Estado del trámite:

De las 196 que se encuentran cerradas todas ellas fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y 3 se respondieron de forma extemporánea (vencidas).

5.4.1.1.4 Quejas (1)

✓ Tipo de trámite:

Las quejas corresponden al 0,009% de las PQRSD registradas a través del canal de atención presencial en sedes.

✓ Estado del proceso:

La única (1) PQRSD que corresponden a quejas, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que se encuentra cerrada y fue contestada en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día).

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.

F05.v7

C-



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

Durante el primer semestre del año 2023 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 2023 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 segundo semestre del año 2023 en el FONVALMED se registraron a través del canal de atención telefónica un total de 2.343 PQRSD, de las cuales 2.292 corresponden a trámites y preguntas frecuentes, 25 a peticiones y 26 a comunicaciones generales.

A continuación, se realizará una desagregación de las 1.298 PQRSD recepcionadas a través del canal de atención telefónica, teniendo como ítems de clasificación el tipo de trámite, el estado del trámite y estado del proceso.

5.4.2.1 Trámites y preguntas frecuentes (2.292):

✓ Tipo de trámite:

Los trámites y preguntas frecuentes corresponden al 97,82% de las PQRSD registradas a través del canal de atención telefónica.

F05.v7

C-



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

✓ Estado del proceso:

De las 2.292 PQRSD que corresponden a trámites y preguntas frecuentes, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que las 2.292 se encuentran cerradas.

✓ Estado del trámite:

De las 2.292 que se encuentran cerradas, se tiene que en su totalidad fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día).

5.4.2.2 Peticiones (25):

✓ Tipo de trámite:

Las peticiones corresponden al 1,06% de las PQRSD registradas a través del canal de atención telefónico.

✓ Estado del proceso:

De las 25 PQRSD que corresponden a Peticiones, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que las 25 se encuentran cerradas.

✓ Estado del trámite:

De las 25 que se encuentran cerradas, se tiene que en su totalidad fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día).

5.4.2.3 Comunicaciones generales (26):

✓ Tipo de trámite:

Las comunicaciones generales corresponden al 1,10% de las PQRSD registradas a través del canal de atención telefónico.

✓ Estado del proceso:

De las 26 PQRSD que corresponden a comunicaciones generales, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que las 26 se encuentran cerradas.

F05.v7

C-



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

✓ Estado del trámite:

De las 26 que se encuentran cerradas, se tiene que en su totalidad fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día).

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 2023 en el FONVALMED se registraron a través del canal de atención e-mail un total de 4.263 PQRSD, de las cuales 3.194 corresponden a trámites y preguntas frecuentes, 713 a comunicaciones generales y 356 a peticiones.

A continuación, se realizará una desagregación de las 4.263 PQRSD recepcionadas a través del canal de atención e-mail, teniendo como ítems de clasificación el tipo de trámite, el estado del trámite y el estado del proceso.

5.4.3.1 Trámites y preguntas frecuentes (3.194):

✓ Tipo de trámite

Los trámites y preguntas frecuentes corresponden al 74,92% de las PQRSD registradas a través del canal de atención e-mail.

✓ Estado del proceso:

De las 3.194 PQRSD que corresponden a trámites y preguntas frecuentes, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que las 3.192 se encuentran cerradas, 1 abierta (vencida) y 1 anulada.

✓ Estado del trámite:

De las 3.192 que se encuentran cerradas, se tiene que en su totalidad fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día).

5.4.3.2 Comunicaciones generales (713):

F05.v7

C-



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

✓ Tipo de trámite:

Las comunicaciones generales corresponden al 16,72% de las PQRSD registradas a través del canal de atención e-mail

✓ Estado del proceso:

De las 713 PQRSD que corresponden a comunicaciones generales, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 677 se encuentran cerradas y 36 abiertas (36 vencida)

✓ Estado del trámite:

De las 677 que se encuentran cerradas, se tiene que en su totalidad fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día).

5.4.3.3 Peticiones (356):

✓ Tipo de trámite:

Las peticiones corresponden al 8,35% de las PQRSD registradas a través del canal de atención e-mail.

✓ Estado del proceso:

De las 356 PQRSD que corresponden a Peticiones, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 330 se encuentran cerradas, 25 abiertas (25 vencidas) y 1 anulada.

✓ Estado del trámite:

De las 330 que se encuentran cerradas, se tiene que en su totalidad fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día).

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.

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 2023 en el FONVALMED se registraron a través del canal de atención chat un total de 2.376 PQRSD, de las cuales 2.376 corresponden a trámites y preguntas frecuentes, 8 a comunicaciones generales y 6 a peticiones.

A continuación, se realizará una desagregación de las 2.376 PQRSD recepcionadas a través del canal de atención chat, teniendo como ítems de clasificación el tipo de trámite, el estado del trámite y estado del proceso.

5.4.4.1. Trámites y preguntas frecuentes (2.362):

✓ Tipo de trámite:

Los trámites y preguntas frecuentes corresponden al 99,41% de las PQRSD registradas a través del canal de atención chat.

✓ Estado del proceso:

De las 2.362 PQRSD que corresponden a trámites y preguntas frecuentes, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 2.362 se encuentran cerradas.

✓ Estado del trámite:

De las 2.362 que se encuentran cerradas, se tiene que en su totalidad fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día).

5.4.4.2 Comunicaciones generales (8):

✓ Tipo de trámite:

Las comunicaciones generales corresponden al 0,33% 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.

F05.v7

C-



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

✓ 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 (6):

✓ Tipo de trámite:

Las Peticiones corresponden al 0,25% de las PQRSD registradas a través del canal de atención chat.

✓ Estado del proceso:

De las 6 PQRSD que corresponden a peticiones, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que estas se encuentran cerradas.

✓ Estado del trámite:

De las 6 que se encuentran cerradas, se tiene que en su totalidad fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día).

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 2023 en el FONVALMED se registraron a través del canal de atención de oficio un total de 10 trámites adelantados por la entidad, de los cuales 10 corresponden a peticiones.

A continuación, se realizará una desagregación de los 10 trámites radicados a través del canal de atención de oficio, teniendo como ítems de clasificación el tipo de trámite, el estado del trámite y estado del proceso.

F05.v7

C-



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

5.4.5.1 Peticiones (10):

- ✓ 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 10 trámites que corresponden a Peticiones, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 10 se encuentra cerradas.

- ✓ Estado del trámite:

De las 10 que se encuentran cerradas, se tiene que en su totalidad fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día).

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 2023 en el FONVALMED no se registraron trámites 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 **74 PQRSD abiertas (todas vencidas)**, es decir, a las cuales no se les otorgó una respuesta oportuna de conformidad con los términos establecidos por la normatividad vigente.

Dicho esto, y entrando a comparar los resultados de las PQRSD abiertas y vencidas del segundo semestre del año 2022 en relación con las abiertas y vencidas del segundo semestre de la vigencia 2023, se determina que las cifras continúan relativamente iguales, dado que se pasaron de 73

C-

F05.v7



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

PQRSD a las cuales no se les otorgó respuesta oportuna a 74, hecho que demuestra que no se han tomado las acciones preventivas y de mejora correspondientes para dar cumplimiento a los términos de respuesta de las PQRSD.

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 evidencian deficiencias de oportunidad en la atención de los requerimientos presentados por los contribuyentes, así como la realización de actividades inherentes 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.
- 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 con 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

F05.v7

C-



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

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

Sin otro particular, se suscribe,

ALDEMAR ANDRÉS TABARES ARENAS
Abogado Especializado Control Interno

ME
DE
LLÍN

F05.v7



www.medellin.gov.co

C-

Fondo de Valorización de Medellín - FONVALMED
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera
Cr. 65 N° 13-157 - Piso 2, oficina 0203
Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0