



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: Primer semestre de 2024

Proceso Servicio al Ciudadano

Medellín, julio de 2024



www.medellin.gov.co

Fondo de Valorización del Distrito de Medellín - FONVALMED

Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera

Carrera 65 N° 13 – 157, Piso 2, oficina 0209

Teléfono: +57 (604)557 0246 - NIT:900.158.929 – 0

C-F06.V08





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:	5
5.2 VERIFICACIÓN DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS	6
5.3 CANTIDAD DE PETICIONES RADICADAS Y ANÁLISIS POR CATEGORÍAS	6
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.....	18



www.medellin.gov.co

Fondo de Valorización del Distrito de Medellín - FONVALMED
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera
Carrera 65 N° 13 – 157, Piso 2, oficina 0209
Teléfono: +57 (604)557 0246 - NIT:900.158.929 – 0



C-F06.V08



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 primer semestre de 2024, 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 radicadas y registradas en las bases de datos institucionales - BPMS, durante el primer semestre de 2024.

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.”
- 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.”

Fondo de Valorización del Distrito de Medellín - FONVALMED

Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera

Carrera 65 N° 13 – 157, Piso 2, oficina 0209

Teléfono: +57 (604)557 0246 - NIT:900.158.929 – 0



www.medellin.gov.co



C-F06.V08



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

- 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 el proceso de servicio al ciudadano, verificando la trazabilidad en la atención de quejas y reclamos dispuesta en la página web vigencia 2024, informes de seguimiento interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD trimestres I y II de 2024; 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 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

Fondo de Valorización del Distrito de Medellín - FONVALMED

Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera

Carrera 65 N° 13 – 157, Piso 2, oficina 0209

Teléfono: +57 (604)557 0246 - NIT:900.158.929 – 0



www.medellin.gov.co



C-F06.V08



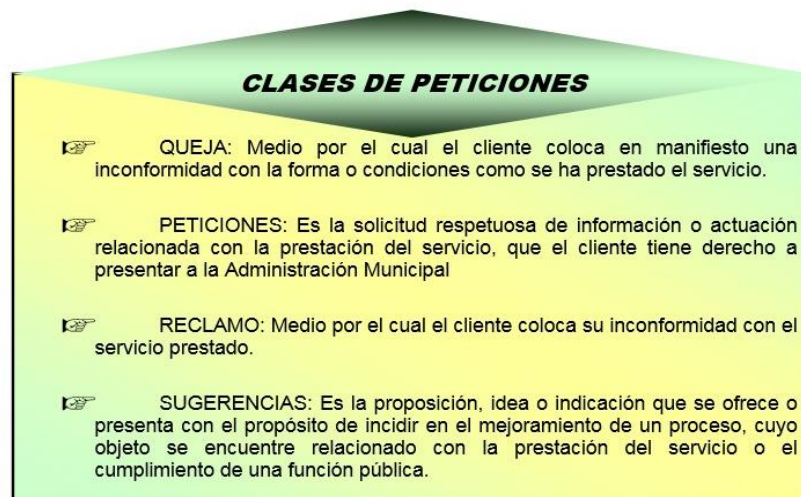
Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

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 2024



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.

Fondo de Valorización del Distrito de Medellín - FONVALMED

Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera

Carrera 65 N° 13 – 157, Piso 2, oficina 0209

Teléfono: +57 (604)557 0246 - NIT:900.158.929 – 0



www.medellin.gov.co



C-F06.V08



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

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.

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 primer semestre de 2024 fueron 11.371, las cuales se clasifican así:



www.medellin.gov.co

Fondo de Valorización del Distrito de Medellín - FONVALMED
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera
Carrera 65 N° 13 – 157, Piso 2, oficina 0209
Teléfono: +57 (604)557 0246 - NIT:900.158.929 – 0



C-F06.V08



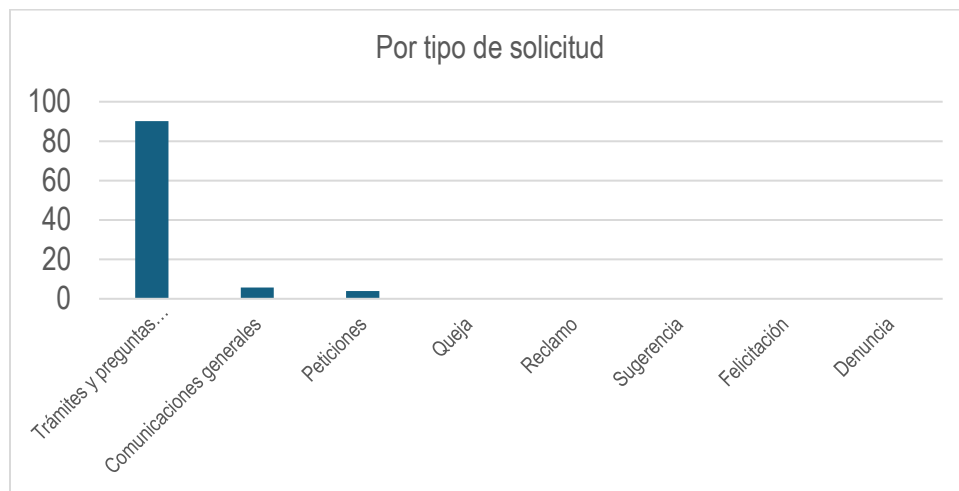
Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

Por tipo de solicitud:

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Trámites y preguntas frecuentes	10.253	90,16%
Comunicaciones generales	658	5,7%
P (Petición)	448	3,93%
Q (Queja)	2	0,01%
R (Reclamo)	0	0%
S (Sugerencia)	0	0%
F (Felicitación)	0	0,0%
D (Denuncias)	0	0%
Total general	11.371	100%



Nota: En relación con la cantidad de PQRSD radicadas para el primer semestre de 2023, se tiene que para el mismo periodo del año 2023 se presentó una disminución de 7.231 PQRSD radicadas, lo que porcentualmente hablando corresponde a un -38,87%.

Primer semestre 2023: 18.602 PQRSD radicadas
Primer semestre 2024: 11.371 PQRSD radicadas



www.medellin.gov.co

Fondo de Valorización del Distrito de Medellín - FONVALMED
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera
Carrera 65 N° 13 – 157, Piso 2, oficina 0209
Teléfono: +57 (604)557 0246 - NIT:900.158.929 – 0



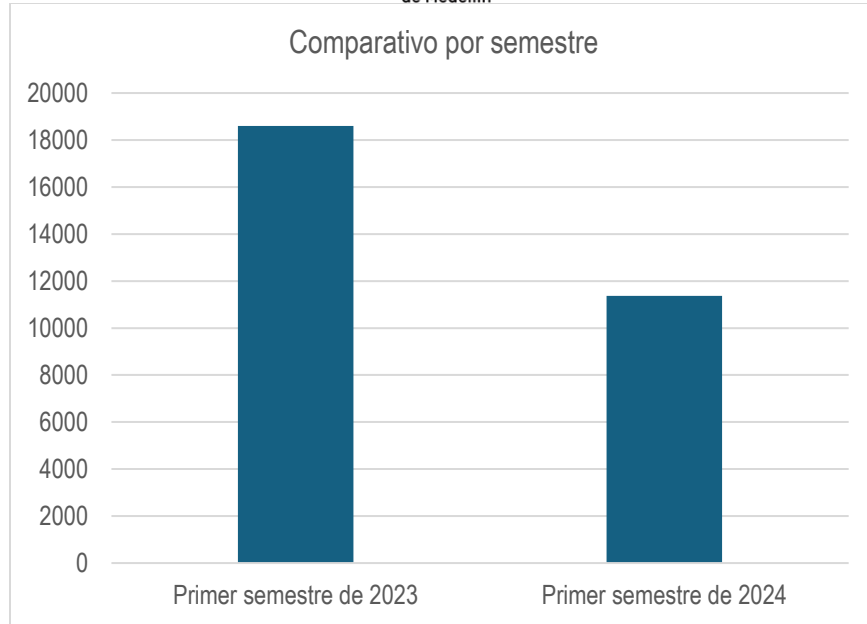
C-F06.V08



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín



Comparativo por tipo de trámite				
Clasificación	Primer semestre de 2023	Primer semestre de 2024	Variación	%
Trámites y preguntas frecuentes	17.465	10.253	- 7.212	- 41,29
Comunicaciones generales	568	658	+ 90	+13,67
P (Petición)	568	448	- 120	- 21,12
Q (Queja)	1	2	1	+100
R (Reclamo)	0	0	0	0
S (Sugerencia)	0	0	0	0
F (Felicitación)	0	0	0	-200
D (Denuncias)	0	0	0	0

Fondo de Valorización del Distrito de Medellín - FONVALMED

Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera

Carrera 65 N° 13 – 157, Piso 2, oficina 0209

Teléfono: +57 (604)557 0246 - NIT:900.158.929 – 0



www.medellin.gov.co



C-F06.V08



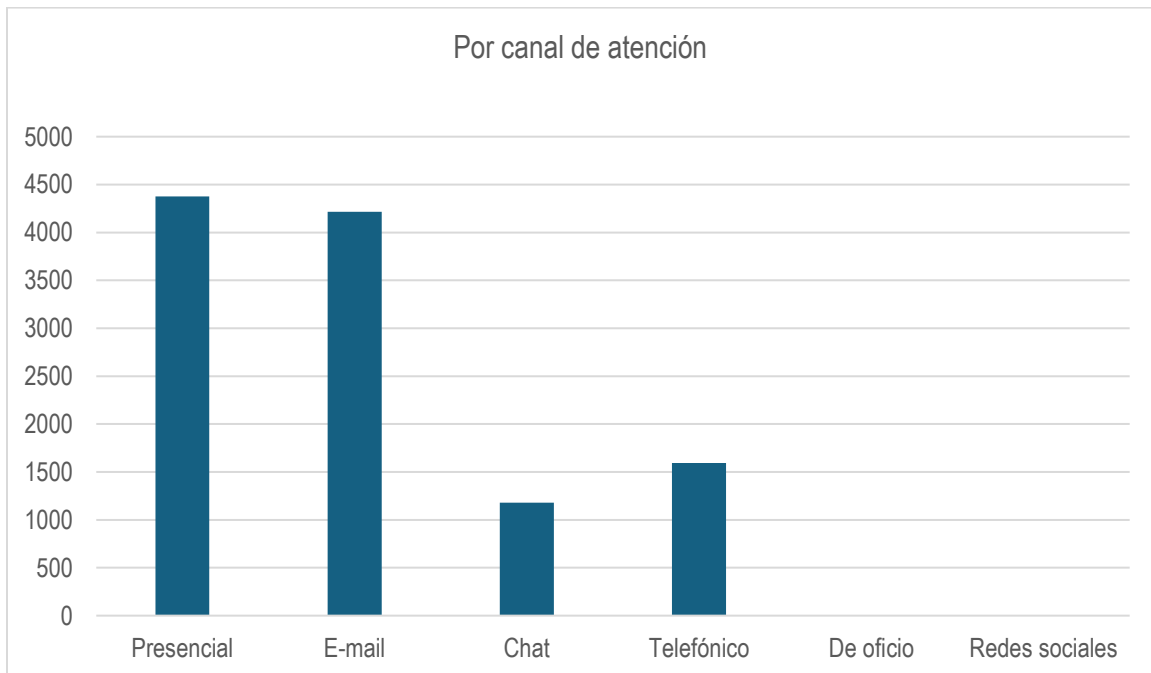
Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

Por canal de atención:

Canal de atención	Cantidad	Porcentaje
Presencial	4.377	38,49%
E-mail	4.216	37,07%
Chat	1.179	10,36%
Telefónico	1.594	14,01%
De oficio	5	0,04%
Redes sociales	0	0%
Total general	11.371	100%



Fondo de Valorización del Distrito de Medellín - FONVALMED

Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera

Carrera 65 N° 13 – 157, Piso 2, oficina 0209

Teléfono: +57 (604)557 0246 - NIT:900.158.929 – 0



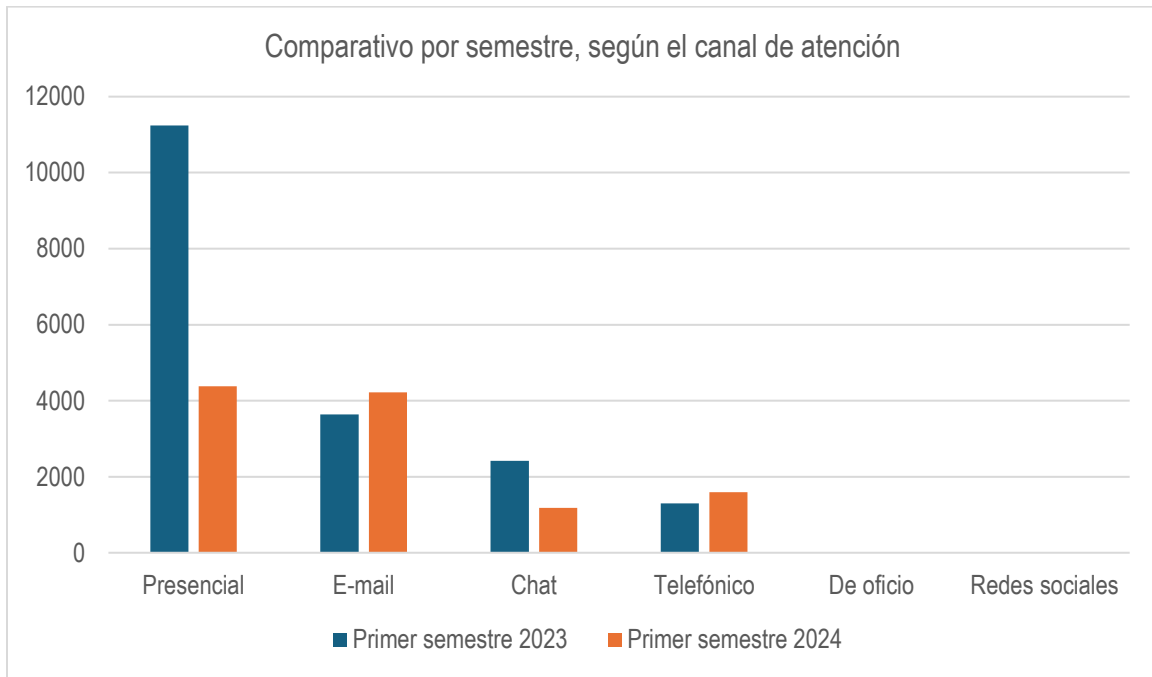
www.medellin.gov.co



C-F06.V08



Nota: A continuación, se efectúa un comparativo de las PQRSD radicadas en la entidad durante el primer semestre del año 2023 versus las radicadas a lo largo del primer semestre de la vigencia 2024, este comparativo se efectúa sobre cada canal de atención.



Comparativo por canal de atención				
Canal de atención	Primer semestre de 2023	Primer semestre de 2024	Variación	%
Presencial	11.239	4.377	- 6.862	-28,21
E-mail	3.639	4.216	+ 577	-15,06
Chat	2.421	1.179	- 1.242	-9,90
Telefónico	1.298	1.594	+ 296	-8,44
De oficio	4	5	+ 1	+20
Redes sociales	1	0	-1	-100



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

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 2024 en el FONVALMED se registraron a través del canal de atención presencial en sedes un total de 4.377 PQRSD, de las cuales 4.193 corresponden a trámites y preguntas frecuentes, 96 a peticiones y 88 a comunicaciones generales

A continuación, se realizará una desagregación de las 4.377 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 (4.193)

✓ Tipo de trámite:

Los trámites y preguntas frecuentes corresponden al 95,79% de las PQRSD registradas a través del canal de atención presencial en sedes.



www.medellin.gov.co

Fondo de Valorización del Distrito de Medellín - FONVALMED
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera
Carrera 65 N° 13 – 157, Piso 2, oficina 0209
Teléfono: +57 (604)557 0246 - NIT:900.158.929 – 0



C-F06.V08



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

✓ Estado del proceso:

De las 4.193 PQRSD que corresponden a trámites y preguntas frecuentes, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que las 4.193 se encuentran cerradas

✓ Estado del trámite:

De las 4.193 que se encuentran cerradas, 3.542 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y 651 se respondieron de forma extemporánea (vencidas).

5.4.1.1.2 Peticiones (96):

✓ Tipo de trámite:

Las peticiones corresponden al 2,19 % de las PQRSD registradas a través del canal de atención presencial en sedes.

✓ Estado del proceso:

De las 96 PQRSD que corresponden a Peticiones, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 42 se encuentran cerradas y 54 abiertas (15 vencidas).

✓ Estado del trámite:

De las 42 que se encuentran cerradas, 37 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y 5 se respondieron de forma extemporánea (vencidas).

5.4.1.1.3 Comunicaciones generales (88)

✓ Tipo de trámite:

Las comunicaciones generales corresponden al 2,0% de las PQRSD registradas a través del canal de atención presencial en sedes.

✓ Estado del proceso:

De las 88 PQRSD que corresponden a comunicaciones generales, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 68 se encuentran cerradas y 20 abiertas (6 vencidas)

✓ Estado del trámite:

De las 68 que se encuentran cerradas todas ellas fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día).



www.medellin.gov.co

Fondo de Valorización del Distrito de Medellín - FONVALMED

Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera

Carrera 65 N° 13 – 157, Piso 2, oficina 0209

Teléfono: +57 (604)557 0246 - NIT:900.158.929 – 0



C-F06.V08



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

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 del año 2024 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 primer semestre de 2024 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 2024 en el FONVALMED se registraron a través del canal de atención telefónica un total de 1.594 PQRSD, de las cuales 1.588 corresponden a trámites y preguntas frecuentes, 4 a peticiones y 2 a comunicaciones generales.

A continuación, se realizará una desagregación de las 1.594 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 (1.588):

✓ Tipo de trámite:



www.medellin.gov.co

Fondo de Valorización del Distrito de Medellín - FONVALMED
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera
Carrera 65 N° 13 – 157, Piso 2, oficina O209
Teléfono: +57 (604)557 0246 - NIT:900.158.929 – 0



C-F06.V08



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

Los trámites y preguntas frecuentes corresponden al 99,62% de las PQRSD registradas a través del canal de atención telefónica.

✓ Estado del proceso:

De las 1.588 PQRSD que corresponden a trámites y preguntas frecuentes, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que las 1.588 se encuentran cerradas.

✓ Estado del trámite:

De las 1.588 que se encuentran cerradas, 1.575 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y 13 se respondieron de forma extemporánea (vencidas).

5.4.2.2 Peticiones (4):

✓ Tipo de trámite:

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

✓ Estado del proceso:

De las 4 PQRSD que corresponden a Peticiones, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 2 se encuentran cerradas y 2 abiertas (al día)

✓ Estado del trámite:

De las 2 que se encuentran cerradas, se tiene que ambas fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día).

5.4.2.3 Comunicaciones generales (2):

✓ Tipo de trámite:

Las comunicaciones generales corresponden al 0,12% de las PQRSD registradas a través del canal de atención telefónico.

✓ 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 (vencida).

✓ Estado del trámite:

De la PQRSD (1) que se encuentran cerrada, se tiene que esta fue contestada en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día).



www.medellin.gov.co

Fondo de Valorización del Distrito de Medellín - FONVALMED

Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera

Carrera 65 N° 13 – 157, Piso 2, oficina 0209

Teléfono: +57 (604)557 0246 - NIT:900.158.929 – 0



C-F06.V08



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

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 primer semestre del año 2024 en el FONVALMED se registraron a través del canal de atención e-mail un total de 4.216 PQRSD, de las cuales 3.305 corresponden a trámites y preguntas frecuentes, 568 a comunicaciones generales y 341 a peticiones y 2 a quejas.

A continuación, se realizará una desagregación de las 4.216 PQRSD recibidas 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 (3.305):

✓ Tipo de trámite

Los trámites y preguntas frecuentes corresponden al 78,39% de las PQRSD registradas a través del canal de atención e-mail.

✓ Estado del proceso:

De las 3.305 PQRSD que corresponden a trámites y preguntas frecuentes, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que las 3.305 se encuentran cerradas.

✓ Estado del trámite:

De las 3.305 que se encuentran cerradas, 3.251 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y 54 se respondieron de forma extemporánea (vencidas).

5.4.3.2 Comunicaciones generales (568):

✓ Tipo de trámite:

Las comunicaciones generales corresponden al 13,47% de las PQRSD registradas a través del canal de atención e-mail

✓ Estado del proceso:

De las 568 PQRSD que corresponden a comunicaciones generales, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 474 se encuentran cerradas y 94 abiertas (54 vencida)



www.medellin.gov.co

Fondo de Valorización del Distrito de Medellín - FONVALMED
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera
Carrera 65 N° 13 – 157, Piso 2, oficina 0209
Teléfono: +57 (604)557 0246 - NIT:900.158.929 – 0



C-F06.V08



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

✓ Estado del trámite:

De las 474 que se encuentran cerradas, 470 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y 4 se respondieron de forma extemporánea (vencidas).

5.4.3.3 Peticiones (341):

✓ Tipo de trámite:

Las peticiones corresponden al 8,0% de las PQRSD registradas a través del canal de atención e-mail.

✓ Estado del proceso:

De las 341 PQRSD que corresponden a Peticiones, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 167 se encuentran cerradas y 174 abiertas (53 vencidas).

✓ Estado del trámite:

De las 167 que se encuentran cerradas, 160 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y 7 se respondieron de forma extemporánea (vencidas).

5.4.3.4 Quejas (2):

✓ Tipo de trámite:

Las quejas corresponden al 0,04% 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 ambas se encuentran abiertas y vencidas.

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 2024 en el FONVALMED se registraron a través del canal de atención chat un total de 1.179 PQRSD, de las cuales 1.177 corresponden a trámites y preguntas frecuentes y 2 a peticiones.

A continuación, se realizará una desagregación de las 1.179 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.



www.medellin.gov.co

Fondo de Valorización del Distrito de Medellín - FONVALMED

Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera

Carrera 65 N° 13 – 157, Piso 2, oficina 0209

Teléfono: +57 (604)557 0246 - NIT:900.158.929 – 0



C-F06.V08



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

5.4.4.1. Trámites y preguntas frecuentes (1.177):

✓ Tipo de trámite:

Los trámites y preguntas frecuentes corresponden al 99,8% de las PQRSD registradas a través del canal de atención chat.

✓ Estado del proceso:

De las 1.177 PQRSD que corresponden a trámites y preguntas frecuentes, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que las 1.177 se encuentran cerradas.

✓ Estado del trámite:

De las 1.177 que se encuentran cerradas, 1.165 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y 12 se respondieron de forma extemporánea (vencidas).

5.4.4.3 Peticiones (2):

✓ Tipo de trámite:

Las Peticiones corresponden al 0,16% de las PQRSD registradas a través del canal de atención chat.

✓ Estado del proceso:

De las 2 PQRSD que corresponden a peticiones, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 1 se encuentra cerrada y 1 abierta (al día).

✓ Estado del trámite:

De la Petición que se encuentra cerrada, se tiene que esta fue contestada 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 primer semestre del año 2024 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 5 corresponden a peticiones.



www.medellin.gov.co

Fondo de Valorización del Distrito de Medellín - FONVALMED
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera
Carrera 65 N° 13 – 157, Piso 2, oficina 0209
Teléfono: +57 (604)557 0246 - NIT:900.158.929 – 0



C-F06.V08



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

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, el estado del trámite y estado del proceso.

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 los 5 se encuentra abiertos.

✓ Estado del trámite:

De los que se encuentran abiertos, se tiene que 4 se encuentran dentro del término para dar respuesta y 1 se encuentra vencido.

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 2024 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 **363 PQRSD abiertas**, de las cuales 221 se encuentran dentro de los términos legales para generar respuesta y 142 se encuentran vencidas.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Pese a que a 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



www.medellin.gov.co

Fondo de Valorización del Distrito de Medellín - FONVALMED

Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera

Carrera 65 N° 13 – 157, Piso 2, oficina 0209

Teléfono: +57 (604)557 0246 - NIT:900.158.929 – 0



C-F06.V08



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

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.
- 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 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
Contratista Líder Proceso Control Interno



www.medellin.gov.co

Fondo de Valorización del Distrito de Medellín - FONVALMED
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera
Carrera 65 N° 13 – 157, Piso 2, oficina 0209
Teléfono: +57 (604)557 0246 - NIT:900.158.929 – 0



C-F06.V08