

# MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

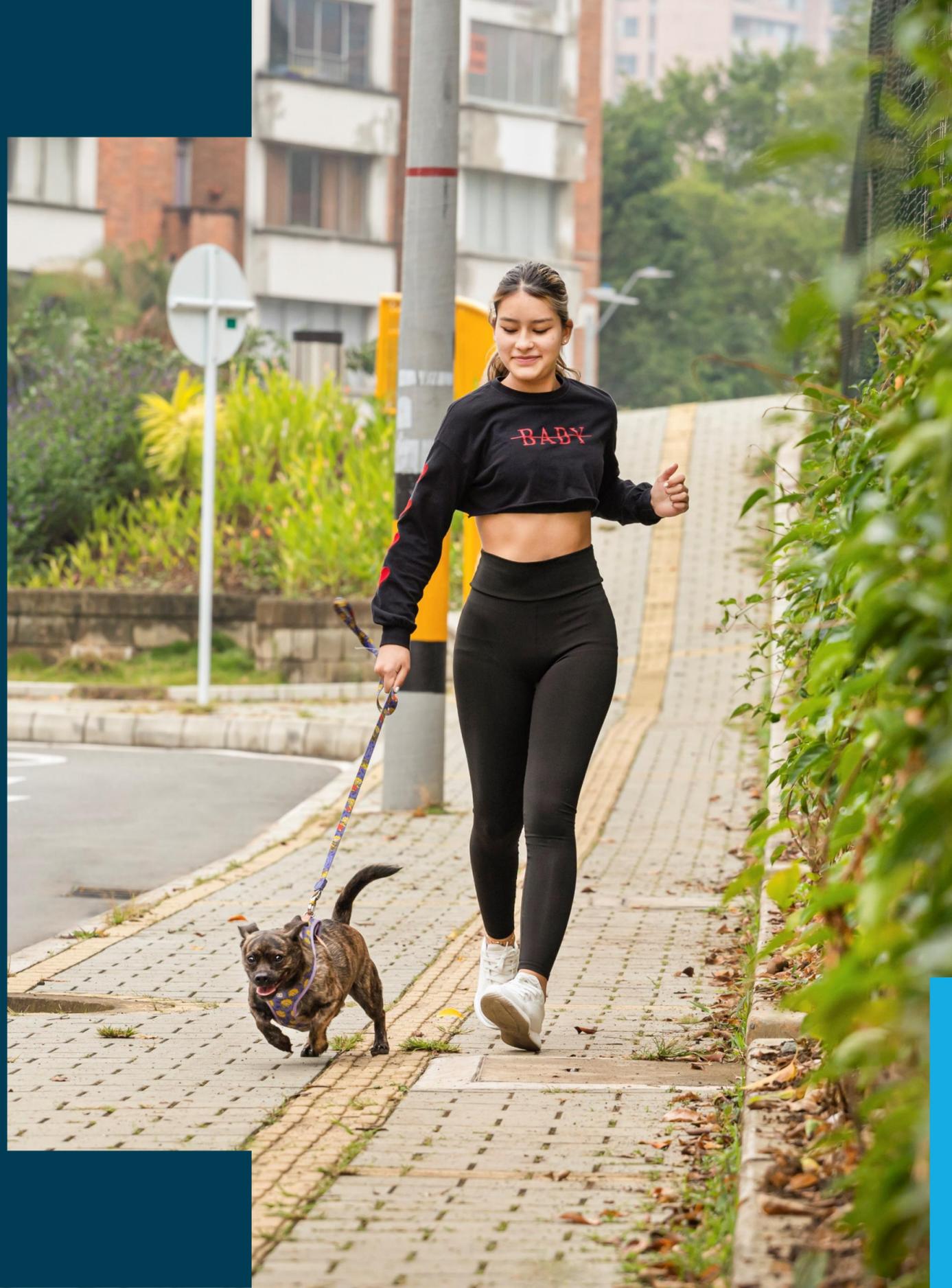
**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación



## OBJETIVO / ALCANCE

Garantizar acceso efectivo, oportuno y de calidad en la atención, estableciendo herramientas que nos ayuden en la mejora continua del servicio.

El manual está dirigido a todos los que participan en el desarrollo del ciclo del servicio y contribuyen al mejoramiento y fortalecimiento.

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

# ATRIBUTOS DEL SERVICIO

**CONFIABILIDAD:** que se presten los servicios de tal forma que los ciudadanos confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

**AMABILIDAD:** que se brinde a los ciudadanos el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.

**DIGNIDAD:** que el servicio a que tienen derecho se brinde la mejor forma posible a todos los ciudadanos.

**EFECTIVIDAD:** que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que lo rigen.

**OPORTUNIDAD:** que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido.



**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación



# PRINCIPIOS

**HONESTIDAD:** “Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general”.

**RESPECTO:** “Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición”.

**COMPROMISO:** “Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar”.

**DILIGENCIA:** “Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado”.

**JUSTICIA:** “Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación”

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación



# DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

# DERECHOS

Recibir un trato respetuoso, amable, igualitario e incluyente por parte de los servidores públicos y particulares que cumplan sus funciones administrativas.

Conocer oportunamente la ubicación, los canales de atención y los horarios disponibles para la solicitud de trámites y PQRSD.

Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general a personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia

Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias en cualquiera de sus modalidades verbales, escritas o virtuales, por cualquier canal de atención establecido por la entidad: teléfono, taquilla presencial, taquilla virtual, correo electrónico o por cualquier medio de comunicación idóneo.

Recibir información y orientación acerca de los requisitos para dar trámite a la solicitud.

Conocer el estado de trámite de las solicitudes, así como obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto.

Formular alegatos y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que esté interesado y a que dichos documentos y elementos sean valorados y tenidos en cuenta al momento de decidir su caso y a obtener respuestas sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

Conocer la información que reposa en los registros y archivos del Fondo de Valorización del Municipio de Medellín y poder solicitar



**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**



# DEBERES

Acatar las leyes y la Constitución Política de Colombia.

Respetar los protocolos de seguridad establecidos por la entidad.

Obrar de forma transparente y conforme al principio de buena fe, evitando realizar acciones que dilaten los procesos, efectuar y aportar declaraciones o documentos que falten a la verdad y entregar información de forma oportuna.

Ejercer con responsabilidad sus derechos y evitar reiterar solicitudes improcedentes que afecten tiempos de los trámites y la agilidad de su respuesta.

Mantener un trato respetuoso con los servidores y/o colaboradores del Fondo de Valorización del Municipio de Medellín mientras recibe la atención.

Usar de manera adecuada los canales de atención.

Si es contribuyente, pagar de manera oportuna la contribución por valorización

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín

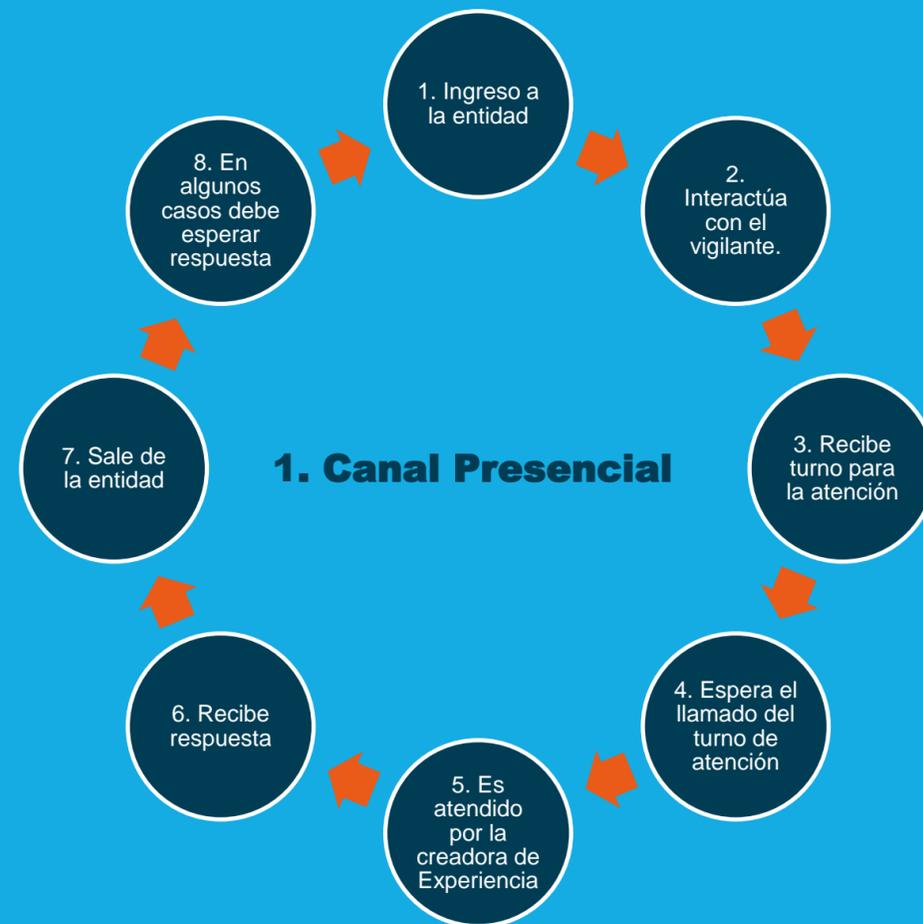


**Alcaldía de Medellín**

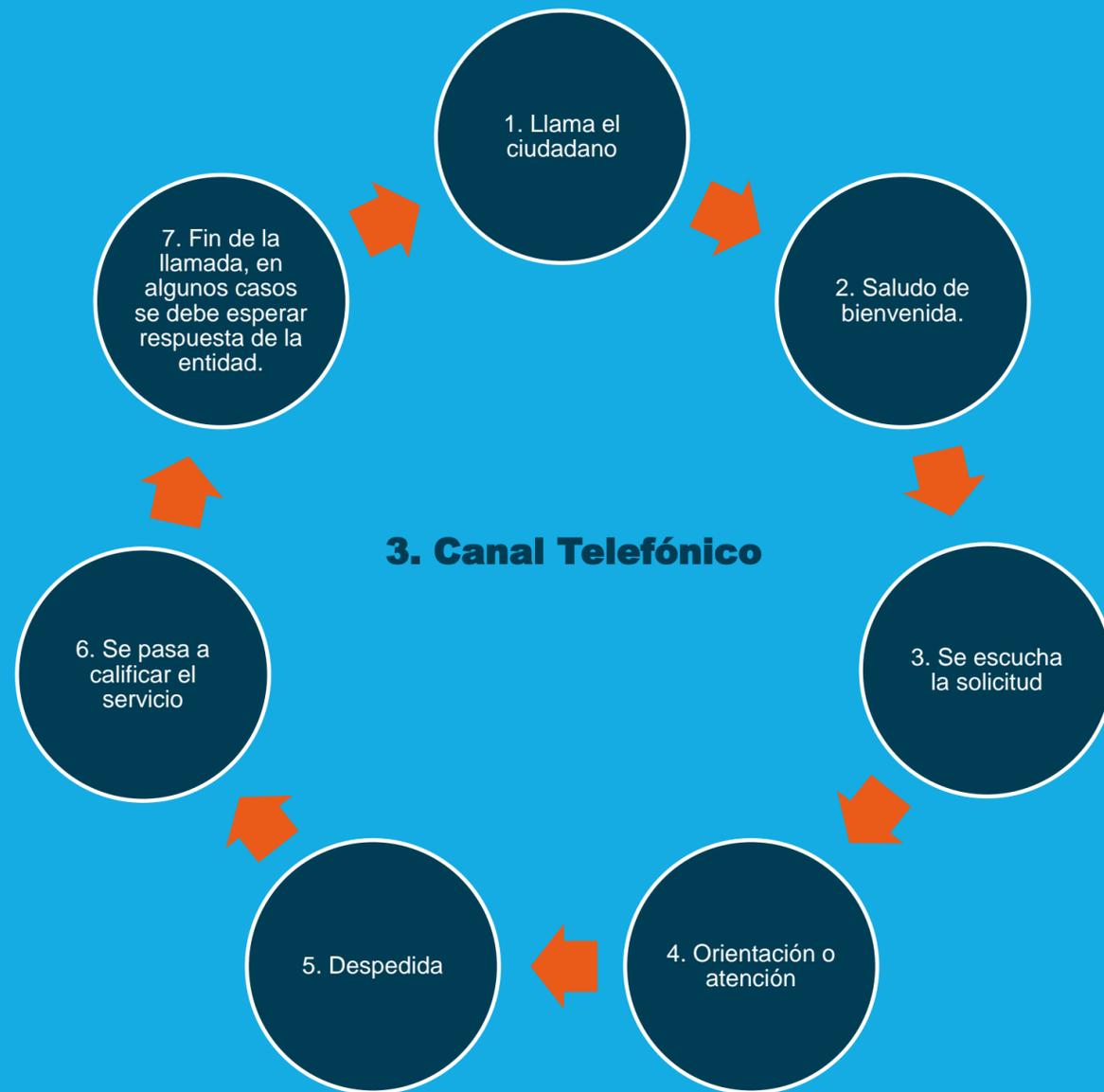
Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**

# CICLO DEL SERVICIO

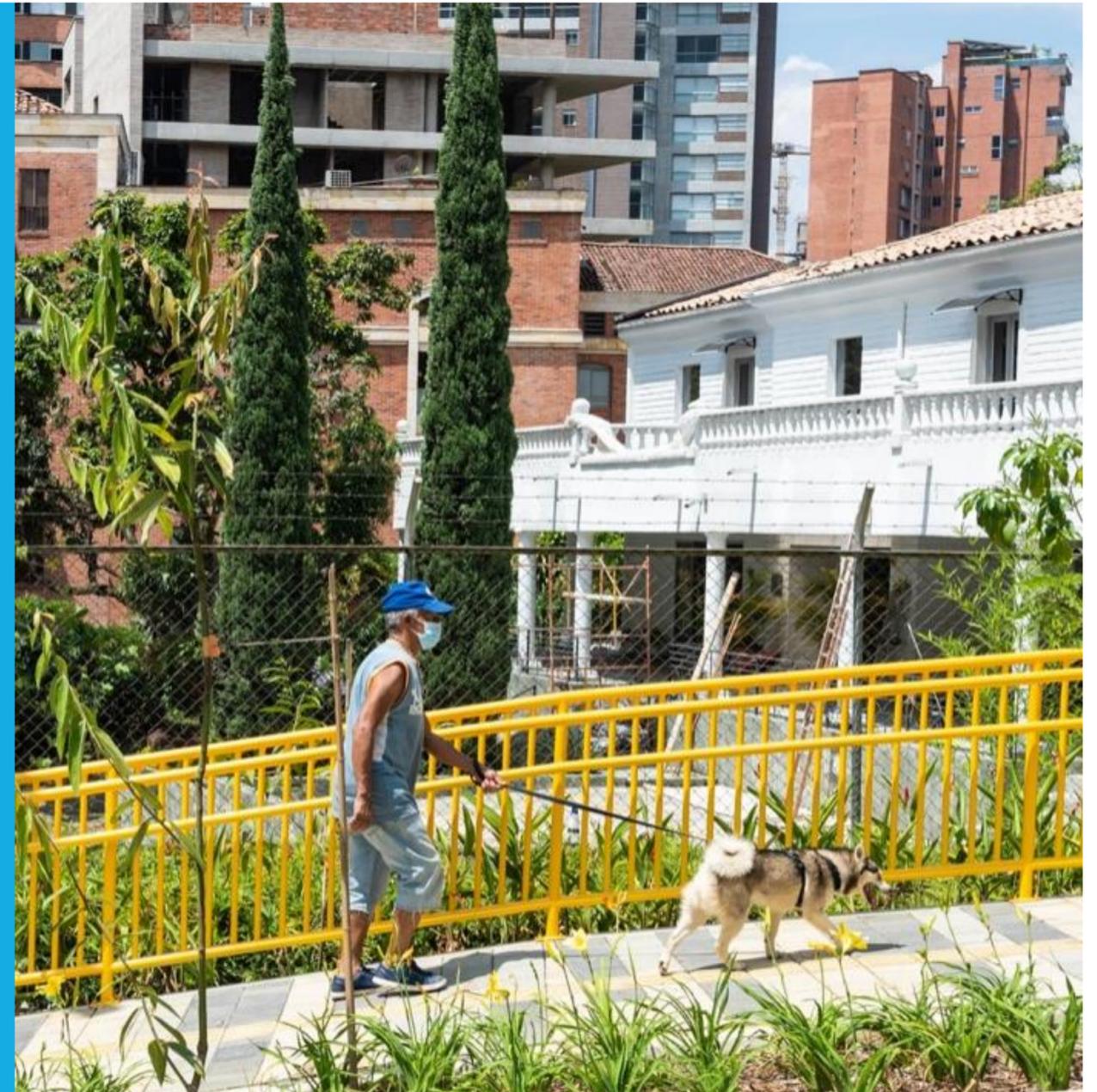
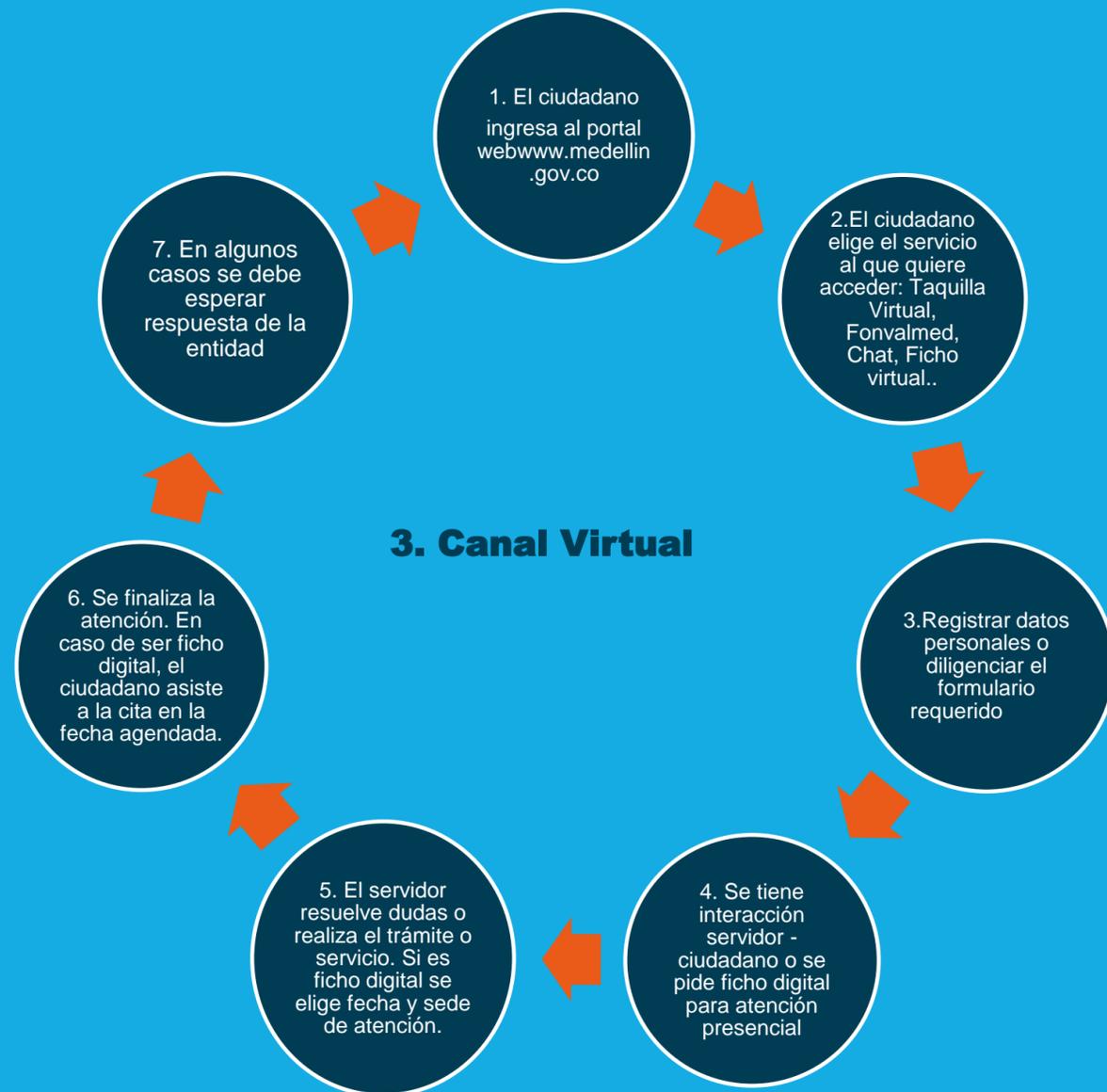
Se entiende como una mirada general a todos aquellos espacios de interacción personal o impersonal, con los ciudadanos, es decir los momentos de verdad.



# CICLO DEL SERVICIO



# CICLO DEL SERVICIO



# CANALES DE ATENCIÓN

Atención telefónica: (604) 557 02 46

Sección “Escríbenos” en la página web [www.fonvalmed.gov.co](http://www.fonvalmed.gov.co).

## Correo electrónico:

Para solicitudes:

[Contactenos@fonvalmed.gov.co](mailto:Contactenos@fonvalmed.gov.co)

para notarias:

[certificados@fonvalmed.gov.co](mailto:certificados@fonvalmed.gov.co)

Para notificaciones [Notificaciones.valorizacion@fonvalmed.gov.co](mailto:Notificaciones.valorizacion@fonvalmed.gov.co)

## Mensajería

Dirección: cr 65 A # 13- 157

Aeropuerto Olaya Herrera

Código postal: 050035

## Oficina administrativa

Dirección: cr 65 A # 13- 157

Aeropuerto Olaya Herrera Oficina 209

Punto de atención presencial: Centro Administrativo Distrital La Alpujarra: taquillas 4 y 5

Dirección: cl 44 # 52 – 165

## Autogestión:

Notarias: <https://notaria.fonvalmed.gov.co>

Recaudo: <https://fonvalmed.gov.co/recaudos/>

Paz y salvo en línea: <https://app.fonvalmed.gov.co:8080/Ciudadano/Municipio/Login>

## Atención virtual:

Centro de servicios digital alcaldía de

Medellín: <https://municipiodemedellinvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWeb>

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**

# TIPOS DE SOLICITUDES



**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

# SOLICITUDES

**PETICIÓN:** Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la entidad cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

**QUEJA:** Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la entidad por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.

**RECLAMO:** Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la entidad revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio.

**SUGERENCIA:** Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la entidad cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.

**DENUNCIA POR CORRUPCIÓN:** Relato que se realiza al ciudadano sobre la existencia de hechos irregulares cometidos por los servidores públicos del FONVALMED, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción.

**SOLICITUD DE PAZ Y SALVO:** Obtener la certificación donde manifiesta que el deudor se encuentra a paz y salvo con la entidad.



**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

# ACUERDOS

## DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN

### Presencial:

Centro Administrativo Municipal La Alpujarra: de 7:30am a 5:30pm jornada continua, según el turno de llegada.  
Oficina aeropuerto Olaya Herrera: 7:30am a 12:30 y de 1:15 a 5:30pm

### Call center:

Inmediata. Según el turno de entrada de la llamada

### Virtual:

Inmediata. Según el turno de llegada

### Electrónica:

Máximo 24 horas después de la recepción del correo

### Redes sociales:

Máximo 3 horas después de la recepción del mensaje

### Autogestión:

Inmediato

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación



# ACUERDOS

## DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN

Término general para resolver peticiones: **15 días hábiles** siguientes a su radicación.

Términos especiales para resolver peticiones – Estará sometida a término especial, la resolución de las siguientes peticiones:

**Nota:** Si la entidad no es la competente para dar respuesta a la petición, se deberá informar de inmediato al interesado, si éste actúa verbalmente, o dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción, si obró por escrito. Dentro del mismo término deberá remitirse la petición a la entidad competente.

1. Las solicitudes de copias de documentos que reposen en el Fonvalmed deberán resolverse dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Si vencido el término no se ha dado respuesta se entenderá que la solicitud ha sido aceptada y no podrá negar la entrega de las copias, y suministrarlas dentro de los 3 días hábiles siguientes.
2. Las solicitudes de consulta al Fonvalmed de acuerdo con sus funciones deberán resolverse dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción.
3. Las peticiones de información o copia de documentos formuladas por autoridad pública deberán resolverse dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
4. Las peticiones de información formuladas por congresistas, deberán tramitarse dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción, de conformidad con el artículo 258 de la Ley 5 de 1992.
5. Las demás peticiones provistas de procedimiento especial en norma legal o reglamentaria, se resolverán en los términos allí señalado.

**Nota:** Cuando no fuere posible dar respuesta en los términos de los numerales 1 y 2 se deberá informar al interesado antes del vencimiento señalado, expresando los motivos y señalando un plazo razonable que no podrá ser superior a 20 días hábiles para las peticiones de copia, y 60 días hábiles para las peticiones de consulta.

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**



# ATENCIÓN PREFERENCIAL

En el Fondo de valorización de Medellín, la atención preferencial se brinda cuando se presenta una persona en situaciones particulares, es decir:

- **Personas en situación de discapacidad Adultos mayores**
- **Mujeres embarazadas Niños, niñas y adolescentes**
- **Población en situación de vulnerabilidad:** víctimas de la violencia, desplazados o personas en pobreza extrema.
- **Grupos étnicos minoritarios** (indígenas, raizales, gitanos)
- **Personas de baja talla**

Todo ello para facilitar el acceso a los servicios , a estas personas se les da un turno preferente y la atención se realiza en orden de llegada.

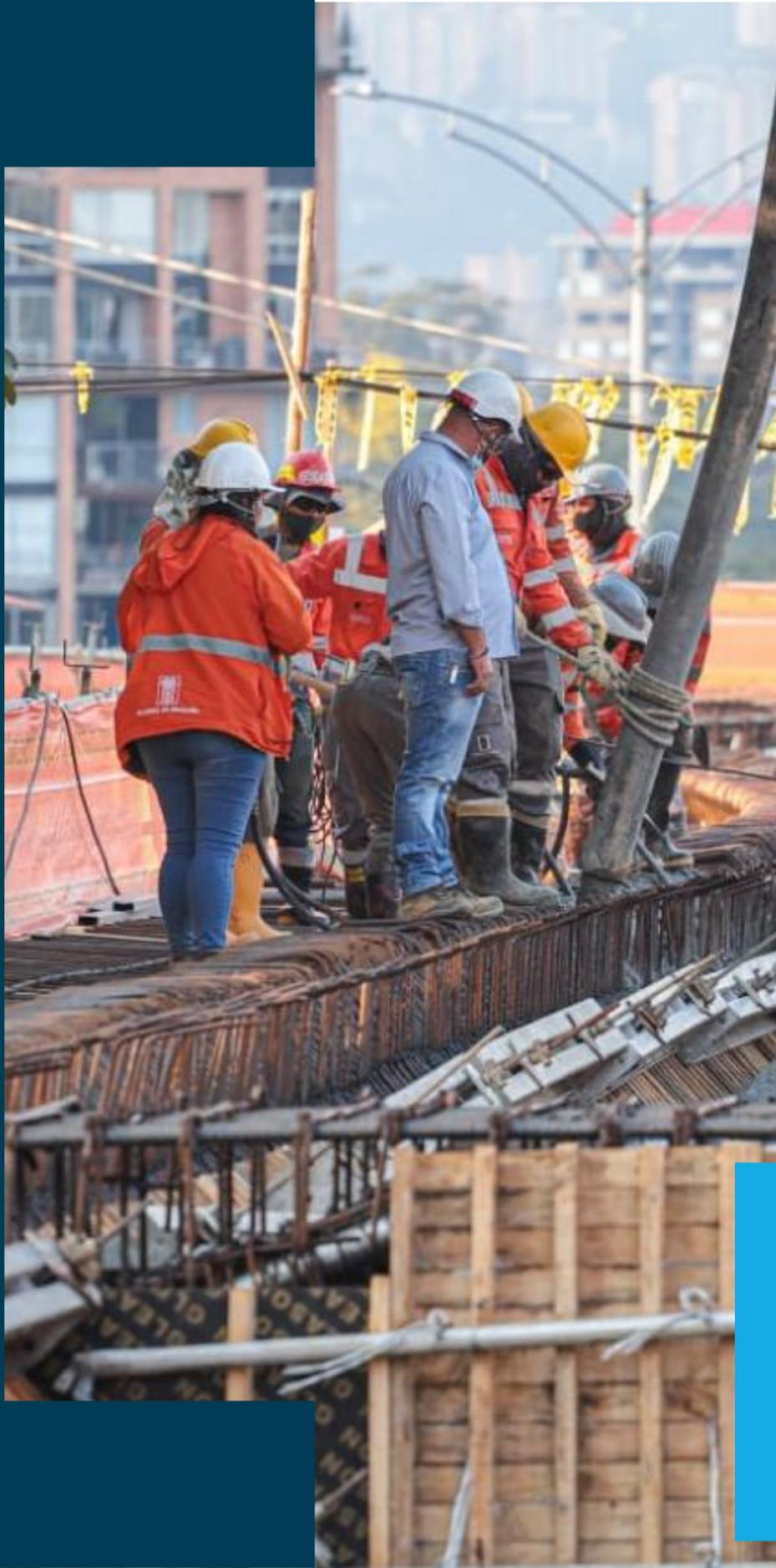
**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación



# ETAPAS EN LA ATENCIÓN

## **Contacto inicial**

Saluda con una sonrisa, mirando a los ojos y manifestando con la expresión de tu rostro la disposición para servir (así su atención no tenga contacto físico con el usuario): “Buenos días/tardes”, “Bienvenido” ¿en qué le puedo servir?”.

Pregúntele al ciudadano los datos de contacto y use su nombre durante la atención anteponiendo “Señor” o “Señora”.

No tutee al ciudadano.

## **Durante la atención**

Dedíquese en forma exclusiva al ciudadano que está en el turno y escúchelo con atención.

Tenga los formatos disponibles para la atención en caso de que procedan.

Hágale saber que entiendes sus necesidades.

Respóndale a las preguntas y dale toda la información que requiera de forma clara y precisa.

## **Si la solicitud requiere mayor análisis**

Explíquelo al ciudadano la razón de no poder atender su solicitud en forma inmediata.

Indíquelo el numero de radicado y los canales de atención por los cuales puede hacerle seguimiento Infórmele la fecha posible de respuesta y el medio por el cual se le entregará.

Si es necesario elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, explíquelo la situación sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes necesarios.

## **Si el servicio debe prestarse a otra entidad:**

Explíquelo por qué debe remitirlo a otra entidad, de ser posible dele el nombre de la entidad donde debe acudir

## **Si debes retirarte del puesto de trabajo**

Explíquelo al ciudadano porqué debes hacerlo y ofrécele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.

Pídale aprobación antes de retirarte y espera su respuesta.

Al regresar dile: “Gracias por esperar”.

## **Finalización del servicio**

Retroalimente al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente

Pregúntele como regla general: ¿Hay algo más en que pueda servirle?

Despídase con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre, anteponiendo el «señor» o «señora» Revise, si es el caso, los compromisos adquiridos y hágales seguimiento.

Si hubo alguna dificultad para responder, infórmele al líder para que resuelva de fondo.

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**



# ALGUNOS TIPS PARA LA BUENA ATENCIÓN

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín



**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación



# ATENCIÓN PREFERENTE

## **Personas con discapacidad auditiva:**

Mire a la persona directamente a la cara y vocalice sin sobreactuar; (en caso de que este detrás de un ventanilla y pueda quitarse el tapabocas); ubíquese siempre de frente. Al momento de hacer contacto con personas con discapacidades auditivas, si no sabes lengua de señas, debes conectarte con el Centro de Relevo, con el fin de tener una comunicación bidireccional entre la persona sorda y tú. [https://cloudapps.emtelco.co/AMV/centro\\_relevos\\_mmed\\_VC/home.html](https://cloudapps.emtelco.co/AMV/centro_relevos_mmed_VC/home.html)

## **Adultos mayores o mujeres en estado de gestación:**

Una vez entran a la sala de espera se les debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.

## **Personas de talla baja:**

Debes buscar la forma de quedar a una altura adecuada para hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica.

## **Personas con discapacidad visual:**

Diríjase a la persona con discapacidad visual, no a su acompañante. Utilice términos espaciales más concretos como: “a su izquierda”, “detrás de usted”, “en frente suyo”, entre otros. Cuando entregues documentos, dígame con claridad cuáles son. Si la persona tiene perro guía, no debes separarlos, ni distraer o consentir al animal.

## **Personas con discapacidad cognitiva:**

Debes brindarles información visual, con mensajes concretos y cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información).

## **Niños o adolescentes:**

Tienen prelación sobre los demás usuarios; escúchelos atentamente y otorgue tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se debe manifestar incredulidad sobre lo que digan. Hábleles claro y en un lenguaje acorde con su edad.

## **Personas con discapacidad física o motora:**

No debes tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón), y si se encuentra en silla de ruedas la distancia mínima es de un metro.

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**



# ATENCIÓN DIFERENTES CANALES

## Presencial:

Si se va a retirar del puesto de trabajo, explíquelo el motivo, al regresar al punto diga: "Gracias por esperar". Si la solicitud del usuario no puede ser resuelta de forma inmediata explique la razón, Informe la fecha aproximada en que habrá una respuesta y el medio por el cual puede hacerle seguimiento. Finalmente, pregúntele si hay algo más en lo que usted puede ayudarle, y despídase cordialmente

## Virtual:

No hagas esperar al usuario, hay que ser proactivo.

Evitar textos largos, revisar bien lo que escribes y el tono en que será leído. Utiliza el mismo estándar de calidad que en los otros canales de atención y humaniza las interacciones para que el usuario no sienta que está al lado de un robot.

## Telefónica:

Recuerde los temas tratados durante la conversación, termine la llamada adecuadamente, es decir, retroaliméntelo al usuario sobre la información dada o los pasos que debe seguir. Pregúntele si hay algo más que usted pueda hacer por él; despídase agradeciendo su llamada y permítale que sea él el que cuelgue primero.

No trate temas personales con los usuarios.

**Electrónica:** la comunicación con los usuarios debe ser desde el correo institucional, no se utiliza el correo personal, el interesado debe haber aceptado recibir sus notificaciones vía correo electrónico. Si tiene dudas en alguna respuesta por favor valídela antes de escribirla.

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

# GENERALES

**Presentación personal:** Es la percepción que tendrá el ciudadano respecto a la imagen que ve en ti y en la entidad.

**Tu identificación:** Debe estar visible.

**La expresividad en el rostro:** Si miras al usuario a los ojos le demuestras interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser educado y cortés.

**La voz y el lenguaje:** Es necesario que adaptes la voz a las diferentes situaciones y que vocalices de manera clara para que la información sea comprensible.

**La postura:** La postura mientras atiendas al ciudadano refleja lo que sientes y piensas; mantén la columna erguida, y el cuello y hombros relajados.

**El puesto de trabajo:** El cuidado y apariencia de tu puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio y con elementos ajenos a tu labor, dará una sensación de desorden y descuido.

**Se deben tener todos los formatos e implementos de trabajo** a la mano.

**Los documentos que recibas de los ciudadanos** deben ser archivados o direccionados lo antes posible para evitar su deterioro, daño o pérdida.

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín



**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**



# SOLICITUDES

Todas deben estar registradas en el sistema operativo BPMS

Los datos de contacto del usuario deben estar bien diligenciados para la correcta notificación de la respuesta en caso de que aplique.

No se debe responder de manera personal, deben ser respondidas por el subproceso de notificaciones.

Deben tener un cierre oportuno según los tiempos de respuesta

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín



**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

# ALINEACIÓN CON LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO NACIONAL

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación



# CIUDADANO

Conservar la **confianza entre la ciudadanía y el estado.**

Mejorar en la **percepción ciudadana del Fondo de Valorización** de Medellín.

Contar con **personal de atención íntegro y capacitado.**

Tener **mayor disponibilidad y accesibilidad** en los canales de atención.

Mantener a la **ciudadanía informada.**

Tener **trámites, procedimientos administrativos y servicios actualizados.**

Incluir **pautas de servicio** apropiadas.

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**

# MEDPELLÍN TE QUIERE

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín



**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación