



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 2024

Proceso Servicio al Ciudadano

Medellín, enero de 2025



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: 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 11

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... 21





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 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 radicados y registrados en las bases de datos institucionales - BPMS, durante el segundo 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.



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



FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

- Artículo 15 de la ley 962 de 2005 “Por medio de la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y Entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”
- Artículo 76 de la ley 1474 de 2011 “Por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”
- Artículo 2 del decreto 2641 de 2012 .
- Artículos 24, 25 y 26 de la ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Artículos 16, 17 y 18 del decreto 103 de 2015. “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”, compilado por el Decreto 1081 de 2015. “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
- Artículo 2.1.4.1. del decreto 124 de 2016 “Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte I del Libro 2 del decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.”
- Resolución MinTIC 3564 de 2015 “Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2, y el párrafo 2º del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto número 1081 de 2015”.

4. METODOLOGÍA

Los resultados presentados en este informe se soportan en la información registrada en el BPMS y se compara con los informes mensuales que emite la responsable del proceso de servicio al ciudadano, verificando la trazabilidad en la atención de quejas y reclamos dispuesta en la página web vigencia 2024, informes de seguimiento interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD trimestres III y IV 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:





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 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 segundo semestre 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

CLASES DE PETICIONES

-  **QUEJA:** Medio por el cual el cliente coloca en manifiesto una inconformidad con la forma o condiciones como se ha prestado el servicio.
-  **PETICIONES:** Es la solicitud respetuosa de información o actuación relacionada con la prestación del servicio, que el cliente tiene derecho a presentar a la Administración Municipal
-  **RECLAMO:** Medio por el cual el cliente coloca su inconformidad con el servicio prestado.
-  **SUGERENCIAS:** Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

5.1 Verificación, existencia y funcionamiento de la oficina de PQRSD:

El sistema de reclamos y sugerencias se encuentra enmarcado dentro del Proceso de Servicio al Ciudadano a fin de fortalecer la imagen institucional y la cultura del servicio, con apoyo de recursos tecnológicos e informáticos, contribuyendo a la sostenibilidad.

Para tal fin la Entidad emitió la resolución RG 2020-70 cuyo objeto es reglamentar la presentación, trámite, respuesta y supervisión de los derechos de petición que se formulen ante el FONVALMED dentro del marco de su competencia constitucional y legal, adecuando sus actuaciones administrativas a los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción.

El referido acto administrativo estipula que el proceso de servicio al ciudadano es el responsable de la atención de los reclamos y sugerencias presentadas ante el FONVALMED; y el oficial de transparencia o quien haga sus veces es el encargado de tramitar las quejas y denuncias por presuntos actos de corrupción que se presenten contra funcionarios del FONVALMED.

Actualmente, el proceso servicio al ciudadano está a cargo del seguimiento al cumplimiento de los términos de respuesta a las PQRSD y de los informes de que trata el artículo 54 de la ley 190 de 1995, en concordancia con el artículo 9 del decreto 2232 de 1995, y el artículo 11 de la ley 1712 de 2014 reglamentado por el artículo 51 y siguientes del decreto 103 de 2015 y la resolución 3564 de 2015 en su anexo 1, numeral 10.10

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

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



FONVALMED

Fondo de Valorización
 de Medellín

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 trimestral revisada por el proceso servicio al ciudadano, las PQRSD radicadas a través de los diferentes canales ante el Fondo de Valorización de Medellín (FONVALMED) durante el segundo semestre de 2024 fueron 9.386, las cuales se clasifican así:

Por tipo de solicitud:

TIPO DE SOLICITUD		
Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Trámites y preguntas frecuentes	8356	89%
Comunicaciones generales	602	6%
P (Petición)	428	5%
Q (Queja)	0	0%
R (Reclamo)	0	0%
S (Sugerencia)	0	0%
F (Felicitación)	0	0%
D (Denuncias)	0	0%
Total general	9.386	100%

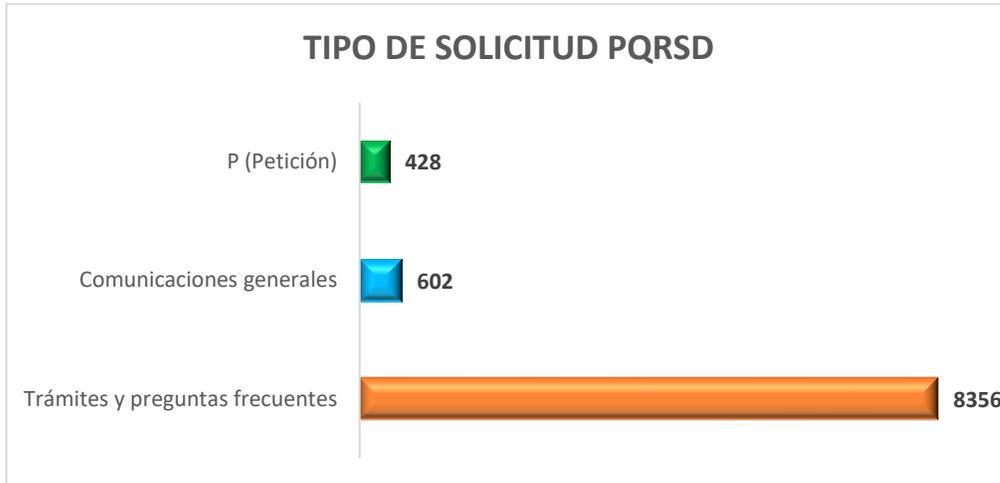




Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

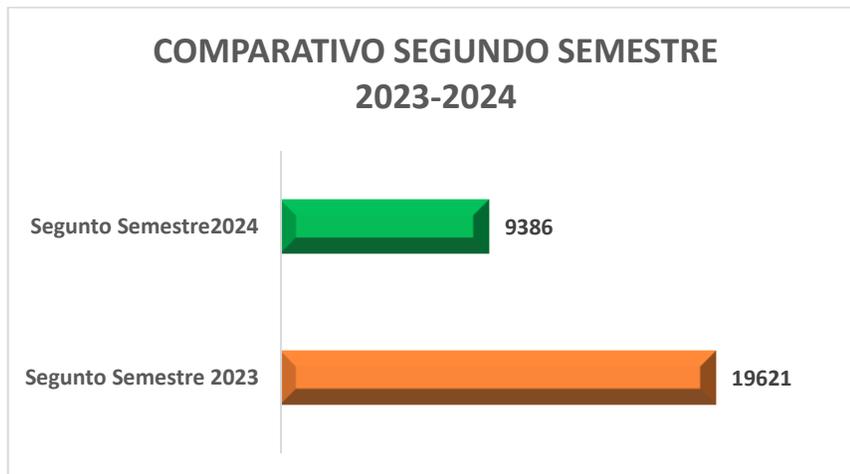
Fondo de Valorización
de Medellín



Nota: En relación con la cantidad de PQRSD radicadas para el segundo semestre de 2023, se tiene que para el mismo periodo del año 2024 se presentó una disminución de 10.236 PQRSD radicadas, lo que porcentualmente corresponde a un 48%.

Segundo semestre 2023: 19.621 PQRSD radicadas

Segundo semestre 2024: 9.386



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



FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

Por tipo de Solicitud

Comparativo por tipo de Solicitud				
Clasificación	Segundo semestre de 2023	Segundo semestre de 2024	Variación	%
Trámites y preguntas frecuentes	18.107	8.356	-9.751	-53,85
Comunicaciones generales	951	604	-347	-36,69
P (Petición)	562	425	-137	-23,84
Q (Queja)	1	0	-1	-100
R (Reclamo)	0	0	0	0
S (Sugerencia)	0	0	0	0
F (Felicitación)	0	0	0	0
D (Denuncias)	0	0	0	0
Gestión de cobro	0	0	0	0

Se puede evidenciar que se presentó una disminución del segundo semestre del 2023 con respecto al segundo semestre del 2024, según el tiempo de trámite la clasificación que tiene mayor ingreso por el canal de las PQRSD son los trámites y preguntas frecuentes.

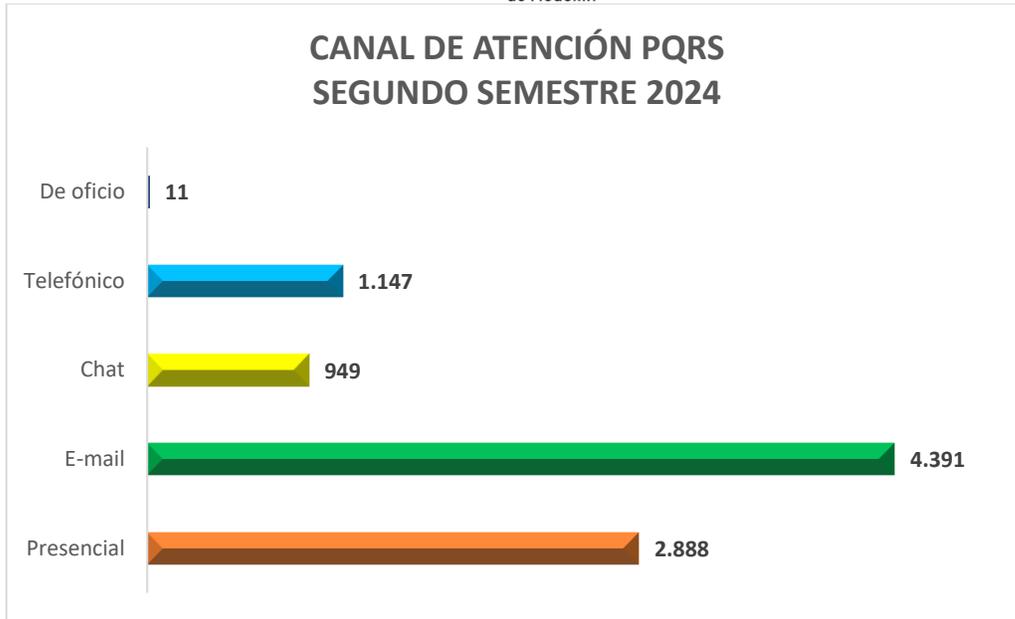
Por canal de atención:

Canal de atención	Cantidad	Porcentaje
Presencial	2.888	30.8%
E-mail	4.391	46.8%
Chat	949	10.1%
Telefónico	1.147	12.2%
De oficio	11	0.1%
Redes sociales	0	0%
Total general	9.386	100%



FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín



Según el reporte del segundo semestre de las PQRS, el canal de atención por donde más se recibe estas es el e-mail.

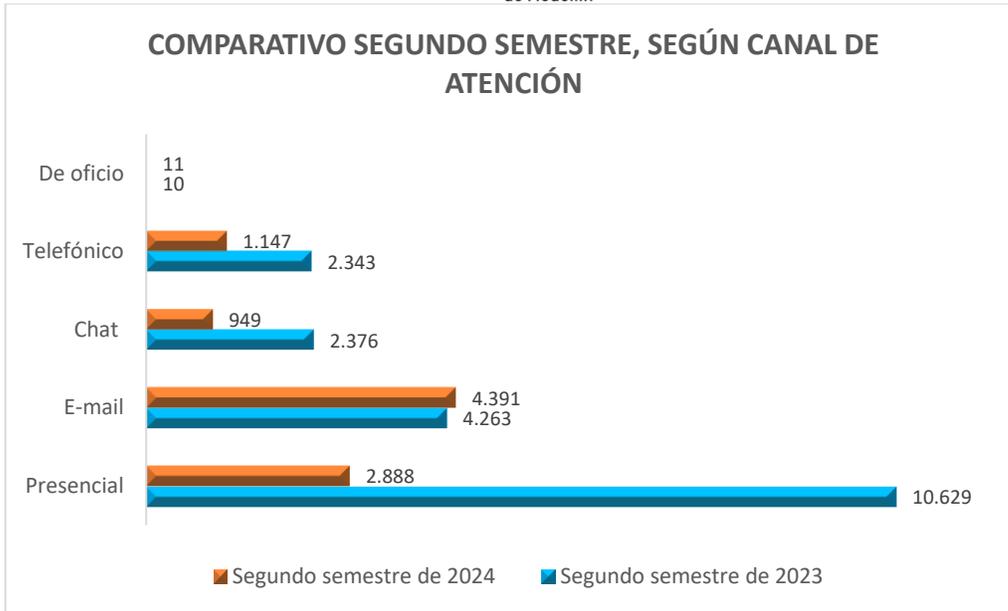
COMPARATIVO POR SEMESTRE, SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN

A continuación, se efectúa un comparativo de las PQRS radicadas en la Entidad durante el segundo semestre del año 2023 versus las radicadas a lo largo del segundo semestre de la vigencia 2024, este comparativo se efectúa sobre cada canal de atención.



FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín



Comparativo por canal de atención				
Canal de atención	Segundo semestre de 2023	Segundo semestre de 2024	Variación	%
Presencial	10.629	2.888	-7.741	-72,83
E-mail	4.263	4.391	128	+3,00
Chat	2.376	949	-1.427	-60,06
Telefónico	2.343	1.147	-1.196	-51,05
De oficio	10	11	1	10
Redes sociales	0	0	0	0

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.





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

5.4.1 Canal de atención presencial:

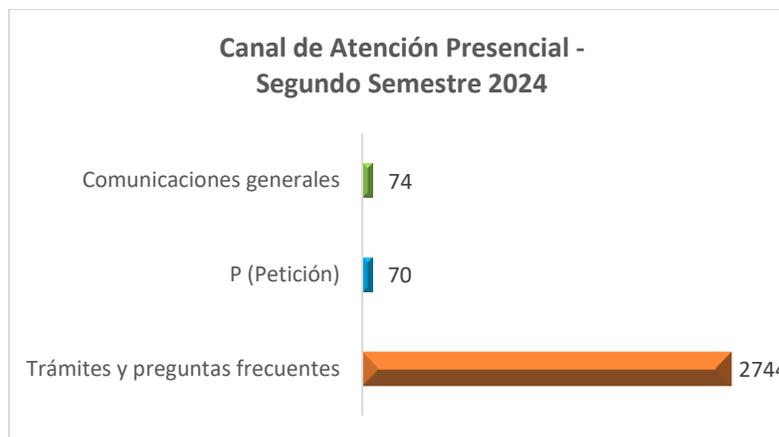
Este es un canal en el que ciudadanos y funcionarios públicos o personal contratista interactúan de forma presencial para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad.

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 2024 en el FONVALMED se registraron a través del canal de atención presencial en sedes un total de 2.888 PQRSD, de las cuales 2.744 corresponden a trámites y preguntas frecuentes, 70 a peticiones y 74 a comunicaciones generales.



A continuación, se realizará una desagregación de las 2.888 PQRSD recepcionadas a través del canal de atención presencial en sedes, teniendo como de ítems de clasificación el tipo de trámite, el estado del trámite y el 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

5.4.1.1.1 Trámites y preguntas frecuentes (2.744)

- ✓ Tipo de trámite:

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

- ✓ Estado del proceso:

De las 2.744 PQRSD que corresponden a trámites y preguntas frecuentes, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene 2.743 que se encuentran cerradas y 1 anuladas, no se tienen abiertas.

- ✓ Estado del trámite:

De las 2.744 que se encuentran cerradas, 2.719 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día), 24 vencidas y 1 anulada.

5.4.1.1.2 Peticiones (70):

- ✓ Tipo de trámite:

Las peticiones corresponden al 2.4% de las PQRSD registradas a través del canal de atención presencial en sedes.

- ✓ Estado del proceso:

De las 70 PQRSD que corresponden a Peticiones, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 70 se encuentran cerradas.

- ✓ Estado del trámite:

De las 70 que se encuentran cerradas, 49 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y vencidas 21.

5.4.1.1.3 Comunicaciones generales (74)

- ✓ 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 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

Las comunicaciones generales corresponden al 2,6% de las PQRSD registradas a través del canal de atención presencial en sedes.

✓ Estado del proceso:

De las 74 PQRSD que corresponden a comunicaciones generales, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 73 se encuentran cerradas y 1 anulada.

✓ Estado del trámite:

De las 74 que se encuentran cerradas, 67 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día), 6 se respondieron de forma extemporánea (vencidas) y 1 anulada.

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 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 segundo 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.



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

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 2024 en el FONVALMED se registraron a través del canal de atención telefónica un total de 1.147 PQRSD, de las cuales 1.145 corresponden a trámites y preguntas frecuentes, y 2 a peticiones

A continuación, se realizará una desagregación de las 1.147 PQRSD recibidas 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 (1.145):

- ✓ Tipo de trámite:

Los trámites y preguntas frecuentes corresponden al 99.8% de las PQRSD registradas a través del canal de atención telefónica.

- ✓ Estado del proceso:

De las 1.145 PQRSD que corresponden a trámites y preguntas frecuentes, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que las 1.145 se encuentran cerradas.

- ✓ Estado del trámite:

De las 1.145 que se encuentran cerradas, se tiene que fueron contestadas 1.144 en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y 1 se respondieron de forma extemporánea (vencidas).





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

5.4.2.2 Peticiones (2):

- ✓ Tipo de trámite:

Las peticiones corresponden al 0,2% de las PQRSD registradas a través del canal de atención telefónico.

- ✓ Estado del proceso:

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

- ✓ Estado del trámite:

De las 2 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 (0):

En este semestre no se registraron comunicaciones generales correspondientes a las PQRSD registradas a través del canal de atención telefónico.

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 2024 en el FONVALMED se registraron a través del canal de atención e-mail un total de 4.391 PQRSD, de las cuales 3.519 corresponden a trámites y preguntas frecuentes, 529 a comunicaciones generales y 343 a peticiones.

A continuación, se realizará una desagregación de las 4.391 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.



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



FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín



5.4.3.1 Trámites y preguntas frecuentes (3.519):

- ✓ Tipo de trámite

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

- ✓ Estado del proceso:

De las 3.519 PQRSD que corresponden a trámites y preguntas frecuentes, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que las 3.519 se encuentran cerradas.

- ✓ Estado del trámite:

De las 3.519 que se encuentran cerradas, se tiene que 3.493 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y 26 se respondieron de forma extemporánea (vencidas).

5.4.3.2 Comunicaciones generales (528):

- ✓ Tipo de trámite:

Las comunicaciones generales corresponden al 12% de las PQRSD registradas a través del canal de atención e-mail.

- ✓ Estado del proceso:



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

De las 528 PQRSD que corresponden a comunicaciones generales, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 520 se encuentran cerradas, **7 abiertas** (vencidas) y 1 anulada.

✓ Estado del trámite:

De las 528 que se encuentran cerradas, se tiene que 492 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y 35 se respondió de forma extemporánea (vencidas) y 1 anulada.

5.4.3.3 Peticiones (344):

✓ Tipo de trámite:

Las peticiones corresponden al 7.8% de las PQRSD registradas a través del canal de atención e-mail.

✓ Estado del proceso:

De las 344 PQRSD que corresponden a Peticiones, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 337 se encuentran cerradas, **5 abiertas** (3 vencidas) y 2 anulada.

✓ Estado del trámite:

De las 201 que se encuentran cerradas, se tiene que 196 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y 5 se respondieron de forma extemporánea (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 segundo semestre del año 2024 en el FONVALMED se registraron a través del canal de atención chat un total de 949 PQRSD, de las cuales 948 corresponden a trámites y preguntas frecuentes, y 1 a peticiones.

A continuación, se realizará una desagregación de las 949 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

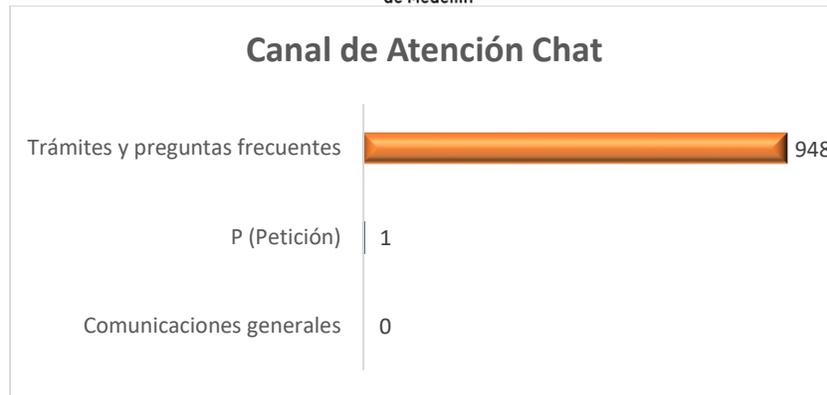


C-F06.V08



FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín



5.4.4.1. Trámites y preguntas frecuentes (948):

- ✓ Tipo de trámite:

Los trámites y preguntas frecuentes corresponden al 99,89% de las PQRSD registradas a través del canal de atención chat.

- ✓ Estado del proceso:

De las 948 PQRSD que corresponden a trámites y preguntas frecuentes, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 948 se encuentran cerradas.

- ✓ Estado del trámite:

De las 948 que se encuentran cerradas, se tiene que 946 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y 2 se respondieron de forma extemporánea (vencidas).

5.4.4.2 Comunicaciones generales (0):

En este semestre no se registraron comunicaciones generales correspondientes a las PQRSD registradas a través del canal de atención chat.

5.4.4.3 Peticiones (1):



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

- ✓ Tipo de trámite:

Las Peticiones corresponden al 0,1% de las PQRSD registradas a través del canal de atención chat.

- ✓ Estado del proceso:

De las 1 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 1 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 2024 en el FONVALMED se registraron a través del canal de atención de oficio un total de 11 trámites adelantados por la Entidad, de los cuales 11 corresponden a peticiones.

A continuación, se realizará una desagregación de los 11 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 (11):

- ✓ 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:

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



www.medellin.gov.co





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

De los 11 trámites que corresponden a Peticiones, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 8 se encuentra cerrada, 2 abiertas (vencidas) y 1 anulada.

✓ Estado del trámite:

De las 11 que se encuentran cerradas, se tiene que 4 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y 7 vencidas.

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 2024 en el FONVALMED no se registraron trámites a través del canal de atención redes sociales.

OBSERVACIONES:

Al cierre del semestre de este informe que comprende los meses de julio a diciembre, pasaron abiertas 11 PQRSD, de las cuales se deben tomar las respectivas medidas con el fin de que sean subsanadas a la menor brevedad o de ser necesario se informe de manera parcial sobre su avance.

Se analizó que, en segundo semestre del 2024, se dio respuesta y gestión a 182 PQRSD de manera vencida, se deben tomar medidas necesarias para que estas queden dentro de los términos legales y procedimientos establecidos.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se recomienda emitir una circular interna a los colaboradores con el fin de realizar la finalización (comunicaciones generales) y dar respuestas parciales en aquellas PQRSD en las cuales la información

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

tenga demoras por temas de consulta o traslado a otras Entidades para que las tareas queden durante el tiempo estipulado en el procedimiento y parametrización de la plataforma BPMS, con el fin de no generar vencimiento de estas.

- Es importante que la Entidad continúe realizando constantes seguimientos y controles según los términos otorgados por la Ley, procedimientos internos y los de la plataforma BPMS, con el fin de dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que se reciben.
- Promover el uso del aplicativo para el registro de PQRSD, a través de piezas informativas dirigidas a la ciudadanía que expliquen cómo registrar sus solicitudes de manera autónoma, aclarando que a través del canal telefónico, e-mail y presenciales también se reciben y gestiona solicitudes
- Capacitar a los colaboradores de la Entidad sobre en el manejo del aplicativo para la gestión de PQRSD y concientizarlos en el cumplimiento de dar oportuna respuesta.

Laura Catalina Cifuentes Monroy

Profesional Especializado - 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