



Alcaldía de Medellín  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín

## MANUAL DE REGISTRO DE LAS PQRS-D

Este manual está diseñado para que los ciudadanos conozcan cómo pueden radicar ante el Fondo De Valorización De Medellín FONVALMED sus -PQRS-D

### 1. Canales de atención:

Identificar cuáles son los canales de atención dispuestos por la entidad

\* **Atención Presencial:** Punto de atención directa y personalizada dispuesto en el Centro de Atención de la Entidad, para la recepción y radicación de las - PQRS-D -, y comunicaciones escritas presentadas por cualquier persona.

\* **Atención Virtual:** Punto de atención virtual y personalizada dispuesto por la Alcaldía de Medellín en el enlace: [Vision Web](#) para la recepción y radicación de las - PQRS-D - presentadas por cualquier persona.

\* **Atención Telefónica:** Medio de comunicación directa con el que cuenta el público en general, a través del cual puede formular verbalmente las - PQRS-D - ante el Centro de Atención al público en la línea (604)5570246

\* **Sección “PQRS-D” de la página web de la Entidad:** Herramienta de acceso público dispuesta por el Fondo de Valorización de Medellín y administrada por el mismo, la cual permite a los ciudadanos formular sus - PQRS-D -, para que éstas sean resueltas por la Entidad en lo de su competencia.

\* **Correo Electrónico:** El Fondo de Valorización de Medellín dispone del correo electrónico [contactenos@fonvalmed.gov.co](mailto:contactenos@fonvalmed.gov.co), el cual es administrado por Punto de Atención, por medio del cual, cualquier persona puede registrar de manera virtual y electrónica sus – PQRS-D -

\* **Correo Electrónico:** El Fondo de Valorización de Medellín dispone del correo electrónico [certificaciones@fonvalmed.gov.co](mailto:certificaciones@fonvalmed.gov.co), el cual es administrado por Punto de Atención, por medio del cual, las notarías pueden registrar de manera virtual y electrónica sus – paz y salvo.

\* **Micrositio para la expedición de paz y salvos de valorización:** El Fondo de Valorización de Medellín dispone de un micrositio para las notarías que se encuentran registradas en el sitio. El ingreso al sitio se realiza mediante la siguiente URL <https://notaria.fonvalmed.gov.co>.

\* **Buzón de Sugerencias:** Buzones ubicados en puntos de atención dispuestos por la Entidad, a través de los cuales cualquier persona puede formular por escrito las - PQRS-D -.



[www.medellin.gov.co](http://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

## 2. Clasificación de las PQRS-D-

Tener claro cuál es la clasificación para su debida radicación

Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia
Toda solicitud respetuosa interpuesta por los ciudadanos a las autoridades por motivos de interés general o particular, tal como está consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia. (Solicitud de información, documentos, copias o consultas)	Inconformidad de una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.	Indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.	Manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.	Conducta presuntamente irregular de una persona para lo cual se debe indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de adelantar ante la entidad competente la correspondiente investigación.

Mediante el derecho de petición, la ciudadanía podrá solicitar, entre otras actuaciones: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio e interponer recursos.

## 3. Solicitud de información

La solicitud deberá contener la siguiente información para que pueda ser gestionada,

- Nombres y apellidos completos del solicitante, autorizado o apoderado
- Documentos de identidad.
- Dirección
- Teléfono fijo y/o celular
- Correo electrónico
- Descripción de la solicitud



[www.medellin.gov.co](http://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

- Documentos que se requieran
- Firma del peticionario cuando fuere el caso

Si los datos están incompletos y son necesarios la entidad le enviara un auto con requerimiento de documentos solicitado que aporte lo que es necesario para dar un feliz término a la – PQRSD.

#### 4. Procedimientos

La radicación por la atención presencial, telefónica y por correo electrónico ante la entidad la hace el asesor correspondiente con los datos proporcionados por el peticionario, una vez tomada la solicitud le proporcionarán un número de radicado con el cual usted podrá hacer seguimiento

4.1. El Procedimiento de Radicación por el sitio web de la Entidad “[PQRSD](#)” es de la siguiente manera:

a. Ingresar al sitio <https://fonvalmed.gov.co/seguimiento-a-pqrsd/>

b. Diligenciar la siguiente información:

**Realiza aquí tú PQR**

¿Qué tipo de PQR desea realizar? \*

Tipo de Solicitud	
Tipo de solicitante	
Primer Nombre	
Segundo Nombre	
Primer Apellido	
Segundo Apellido	
Tipo de identificación	Numero de identificación
Razón Social	
Medio de respuesta(*)	
País(*)	
Departamento(*)	
Municipio /Distrito(*)	
Dirección /Barrio /Vereda /Corregimiento(*)	
Correo electrónico(*)	
Teléfono fijo	
Teléfono móvil(*)	
Mensaje(*)	

Soporte de su solicitud  
 Ningún archivo seleccionado  
 Acepto el tratamiento de mis datos personales según [la política](#).

*En caso que la solicitud de información sea de naturaleza de identidad reservada, deberá efectuar el respectivo trámite ante la Procuraduría General de la Nación, haciendo clic en el siguiente link:*  
[Procuraduría](#)



[www.medellin.gov.co](http://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

#### 4.2. Procedimiento de Radicación virtual

- a. Diligenciar los siguientes datos para solicitar su turno de atención virtual, recuerde en grupo seleccionar FONVALMED

**Para una mejor experiencia:**

1. Complete los campos del formulario.
2. Acepte los términos y condiciones.
3. Presione el botón SOLICITAR TURNO.

**Alcaldía de Medellín**

Para ser atendido por uno de nuestros asesores, ingrese los siguientes datos:

Nombre completo

Identificación

Teléfono celular

Email

Indicativo + Teléfono fijo

Seleccione Un Grupo

Ciudad de donde se comunica

Entre el 15 y el 29 de mayo de 2020 vence el plazo para presentar la declaración de industria y comercio en Medellín. Declarar a tiempo

Solicito, acepto y autorizo de manera expresa para que las respuestas, informaciones, campañas, decisiones, requerimientos, documentos de cobro, citaciones y demás procedimientos, actos o actuaciones que se generen a mi nombre o de mi representado, se notifiquen o comuniquen de manera preferente al correo electrónico indicado. Conforme lo establecido en los artículos 13 del Decreto 350 de 2018, 56 de la ley 1437 de 2011 y demás normas que los complementen, modifiquen o sustituyan.

Se informa que los datos aquí suministrados serán de uso exclusivo de la entidad, en cumplimiento de la normatividad y Política de Protección de datos personales del Municipio de Medellín.

**SOLICITAR TURNO**

#### 5. Consulta del estado de la solicitud



[www.medellin.gov.co](http://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

Para hacer la consulta del estado del trámite puede comunicarse por los siguientes canales de atención indicando cual es el número del radicado que se le proporcione en el momento de la radicación de la - PQRS-D -.

- \* Atención Presencial, Alpujarra taquillas 4 y 5 y Aeropuerto Olaya Herrera Piso 2 Of 209
- \* Atención Virtual: <https://municipiodemedellinvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWeb>
- \* Atención Telefónica: en la línea (604)5570246.
- \* Sección "PQRS-D" de la página web de la Entidad:
- \* Correo Electrónico [contactenos@fonvalmed.gov.co](mailto:contactenos@fonvalmed.gov.co)

Proyectó
Shirley Chacon Restrepo
Líder Servicio al Ciudadano
28/01/2025



[www.medellin.gov.co](http://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

