



PARA: Público en general

DE: Subdirección Administrativa y Financiera

FECHA: 13 de agosto de 2025

ASUNTO: Carta de trato digno

CIRCULAR N° CR 2021-4

CARTA DE TRATO DIGNO

Con el propósito de fortalecer la relación con la ciudadanía, de garantizar una atención oportuna y con calidad y con el compromiso de brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna; ponemos a su disposición nuestra carta de trato digno.

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.



FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

- Conocer la información que reposa en los registros y archivos del Fondo de Valorización del Municipio de Medellín y poder solicitar copias, salvo aquellos documentos que tengan reserva en los términos previstos por la Constitución Política de Colombia y las leyes.
- 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.
- Obtener seguridad de la información de los datos entregados a la entidad.
- Cualquier otro derecho que reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.

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.



Canales de atención

Para la atención a la ciudadanía tenemos dispuestos los siguientes canales:

Canal de atención presencial:

Sede Centro administrativo distrital la Alpujarra

Dirección: Calle 44 No. 52 – 165 Taquillas 4 y 5

Horario: lunes a jueves de 7:30 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua y viernes de 7:30 a.m. a 4:00 p.m.

Sede Aeropuerto Olaya Herrera

Dirección: Cr. 65 # 13- 157 Piso 2 Oficina 203 Aeropuerto Olaya Herrera Medellín

Horario: lunes a jueves de 7:30 a. m. a 12:30 p. m. y 1:15 pm a 5:00 p.m. y viernes de 7:30 a.m. a 12:30 pm y de 1:15 pm a 4:30 p. m.

Canal de atención telefónico:

+57 (4) 557 0246

Canal de atención virtual:

[Centro de servicios digital alcaldía de Medellín](#)

Horario: lunes a jueves de 7:30 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua y viernes de 7:30 a.m. a 4:00 p.m.

Oficina administrativa:

Dirección: Cr. 65 # 13- 157 Piso 2 Oficina 203 Aeropuerto Olaya Herrera Medellín,
Antioquia. C.P2090035

Correo electrónico para solicitudes:

Contactenos@fonvalmed.gov.co

Correo electrónico para notificaciones

Notificaciones.valorizacion@fonvalmed.gov.co

JAIME ALBERTO ROLDAN GIL
Subdirector Administrativo y Financiero

SHIRLEY CHACON RESTREPO.

Proyectó: SHIRLEY CHACON RESTREPO
Líder Servicio al Ciudadano

Fondo de Valorización del Distrito de Medellín - FONVALMED

Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera

Carrera 65 N° 13 – 157, Piso 2, oficina 0203

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

C-F06.V08