



**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 2025**

**Proceso Servicio al Ciudadano**

**Medellín, julio 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





## TABLA DE CONTENIDO

<b>1 OBJETIVO .....</b>	<b>.3</b>
<b>1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....</b>	<b>.3</b>
<b>1.2 ALCANCE .....</b>	<b>.3</b>
<b>1.3 PROCESO OBJETO DEL SEGUIMIENTO .....</b>	<b>.3</b>
<b>2. ARTICULACIÓN CON EL MIPG .....</b>	<b>.3</b>
<b>3. NORMATIVIDAD APLICABLE.....</b>	<b>.3</b>
<b>4. METODOLOGÍA.....</b>	<b>.4</b>
<b>5. DESARROLLO .....</b>	<b>.4</b>
<b>5.1 VERIFICACIÓN, EXISTENCIA Y FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA DE PQRSD:.....</b>	<b>.6</b>
<b>5.2 VERIFICACIÓN DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS .....</b>	<b>.6</b>
<b>5.3 CANTIDAD DE PETICIONES RADICADAS Y ANÁLISIS POR CATEGORÍAS.....</b>	<b>.6</b>
<b>5.4 ANÁLISIS CUANTITATIVO Y CUALITATIVO DE LAS PQRSD RADICADAS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....</b>	<b>.11</b>
<b>6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>.21</b>



## 1. OBJETIVO

Evaluar la atención de las PQRSD presentadas a la Entidad durante el primer semestre de 2025, 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 primer semestre de 2025.

### 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.”

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 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 parágrafo 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 2025, informes de seguimiento interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD trimestres I y II de 2025; 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.



## **FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín

- 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 primer semestre de 2025:

### **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 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

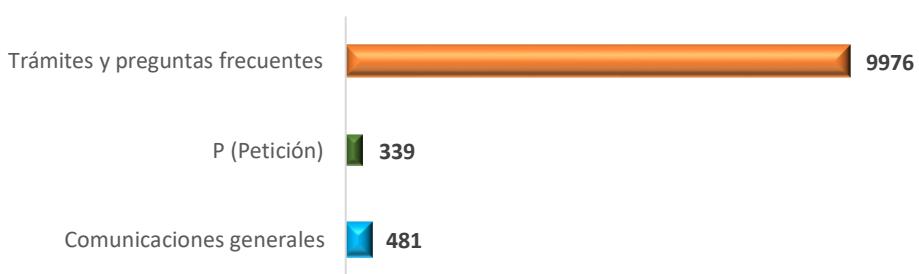
Según la información trimestral revisada por el proceso servicio al ciudadano, las PQRSD radicadas a través de los diferentes canales ante el Fondo de Valorización de Medellín (FONVALMED) durante el primer semestre de 2024 fueron 10.796, las cuales se clasifican así:



**Por tipo de solicitud:**

TIPO DE SOLICITUD		
Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Trámites y preguntas frecuentes	9976	93%
Comunicaciones generales	481	4%
P (Petición)	339	3%
Q (Queja)	0	0%
R (Reclamo)	0	0%
S (Sugerencia)	0	0%
F (Felicitación)	0	0%
D (Denuncias)	0	0%
Total general	10.796	100%

**TIPO DE TRAMITE PQRSD**

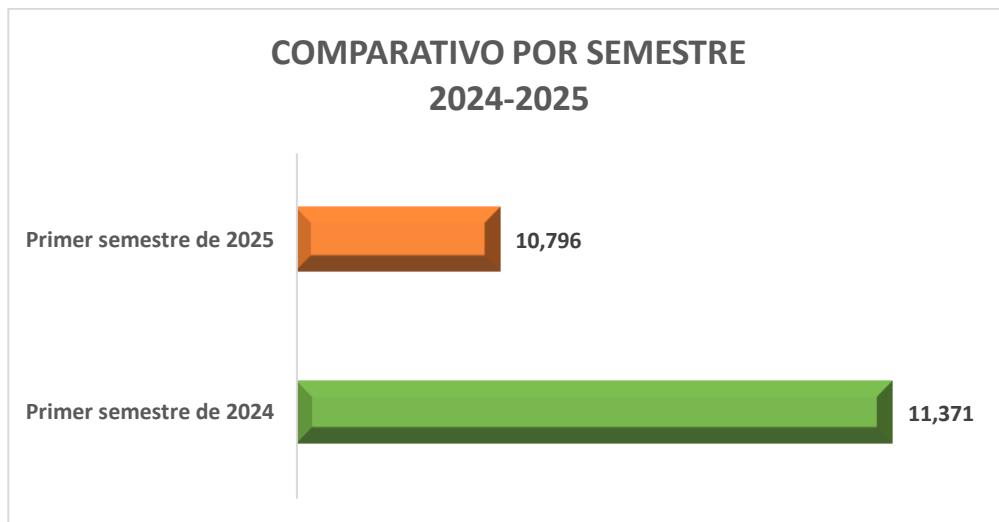




**Nota:** En relación con la cantidad de PQRSD radicadas para el primer semestre de 2024, se tiene que para el mismo periodo del año 2024 se presentó una disminución de 565 PQRSD radicadas, lo que porcentualmente corresponde a un 2,6%.

primer semestre 2024: 11.371 PQRSD radicadas

primer semestre 2025: 10.796 PQRSD radicadas



#### Por tipo de Solicitud

Comparativo por tipo de trámite				
Clasificación	Primer semestre de 2024	Primer semestre de 2025	Variación	%
Trámites y preguntas frecuentes	10.263	9.976	-287	-2,8%
Comunicaciones generales	658	481	-177	-26,9%
P (Petición)	448	339	-109	-24,3300%
Q (Queja)	2	0	-2	-100%
R (Reclamo)	0	0	0	0%
S (Sugerencia)	0	0	0	0%
F (Felicitación)	0	0	0	0%



**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín

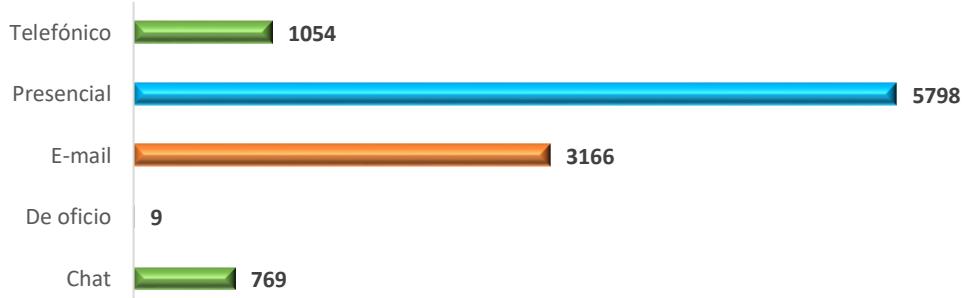
D (Denuncias)	0	0	0	0%
Gestión de cobro	0	0	0	0%

Se puede evidenciar que se presentó una disminución del primer semestre del 2024 con respecto al primer semestre del 2025, 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	5.798	53,7%
E-mail	3.166	29,3%
Chat	769	7,1%
Telefónico	1.054	9,8%
De oficio	9	0,1%
Redes sociales	0	0%
Total general	10.796	100%

**CANAL DE ATENCIÓN PQRSD PRIMER TRIMESTRE 2025**





Según el reporte del primer semestre de las PQRSD, el canal de atención por donde más se recibe estas es el presencial.

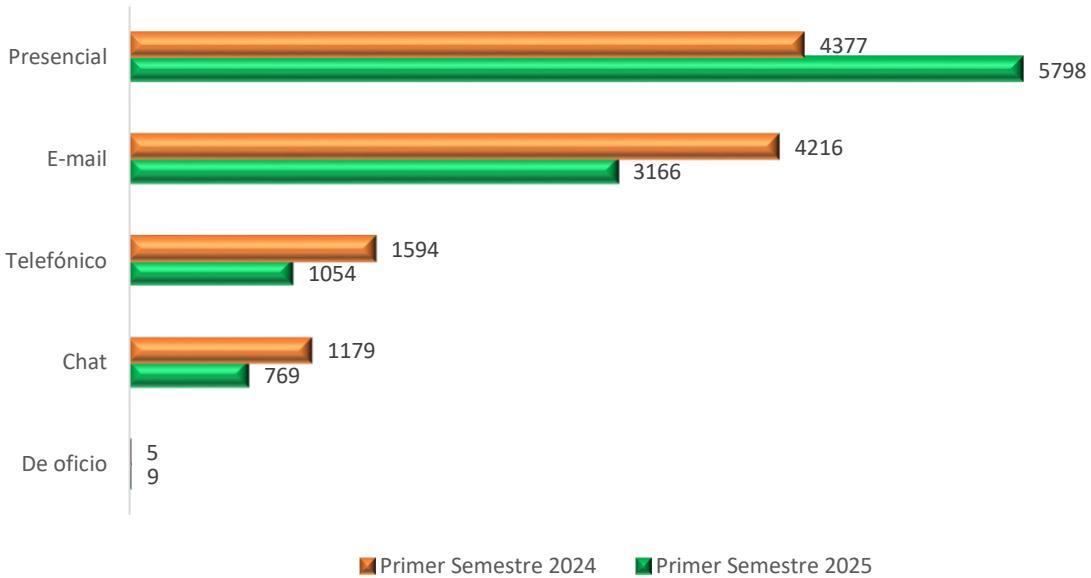
### COMPARATIVO POR SEMESTRE, SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN

A continuación, se efectúa un comparativo de las PQRSD radicadas en la Entidad durante el primer semestre del año 2024 versus las radicadas a lo largo del primer semestre de la vigencia 2025, este comparativo se efectúa sobre cada canal de atención.

Comparativo por tipo de trámite				
Clasificación	Primer semestre de 2024	Primer semestre de 2025	Variación	%
Trámites y preguntas frecuentes	10.263	9.976	-287	-2,8%
Comunicaciones generales	658	481	-177	-26,9%
P (Petición)	448	339	-109	-24,3%
Q (Queja)	2	0	-2	-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%



## COMPARATIVO PRIMER SEMESTRE, SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN



### 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.

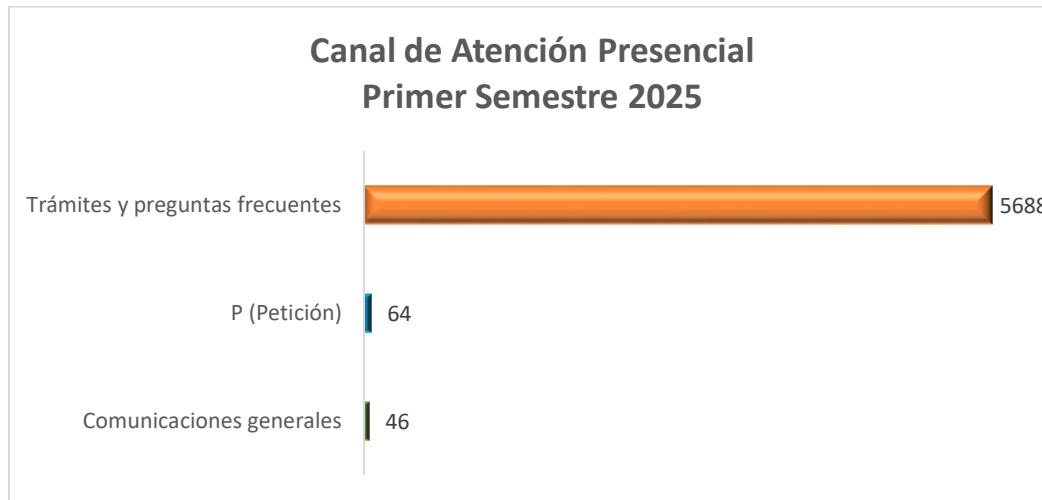
#### 5.4.1.1 Canal de atención presencial en sedes:



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 2025 en el FONVALMED se registraron a través del canal de atención presencial en sedes un total de 5.798 PQRSD, de las cuales 5.688 corresponden a trámites y preguntas frecuentes, 64 a peticiones y 46 a comunicaciones generales.



A continuación, se realizará una desagregación de las 5.798 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 (5.688)

- ✓ Tipo de trámite:

Los trámites y preguntas frecuentes corresponden al 98% de las PQRSD registradas a través del canal de atención presencial en sedes.



- ✓ Estado del proceso:

De las 5.688 PQRSD que corresponden a trámites y preguntas frecuentes, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene 5.688 que se encuentran cerradas y no se tiene ni anuladas, ni abiertas.

- ✓ Estado del trámite:

De las 5.688 que se encuentran cerradas, 5.499 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y 189 vencidas (entre 1dia (96) y 2 días (93)).

#### 5.4.1.1.2 Peticiones (64):

- ✓ Tipo de trámite:

Las peticiones corresponden al 1% de las PQRSD registradas a través del canal de atención presencial en sedes.

- ✓ Estado del proceso:

De las 64 PQRSD que corresponden a Peticiones, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 62 se encuentran cerradas, anuladas 1 y abiertas 1 se encuentra al día en proceso de respuesta.

- ✓ Estado del trámite:

De las 62 que se encuentran cerradas, 56 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y vencidas 6 (entre el día 1 y 28). **Nota: es importante continuar con la revisión para que estas peticiones cumplan los términos establecidos por la ley.**

#### 5.4.1.1.3 Comunicaciones generales (46)

- ✓ Tipo de trámite:

Las comunicaciones generales corresponden al 1% de las PQRSD registradas a través del canal de atención presencial en sedes.

- ✓ Estado del proceso:

De las 46 PQRSD que corresponden a comunicaciones generales, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 45 se encuentran cerradas y 1 anulada.



- ✓ Estado del trámite:

De las 45 que se encuentran cerradas, 44 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día), 1 se respondió de forma extemporánea (vencidas).

#### **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 2025 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 2025 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:**

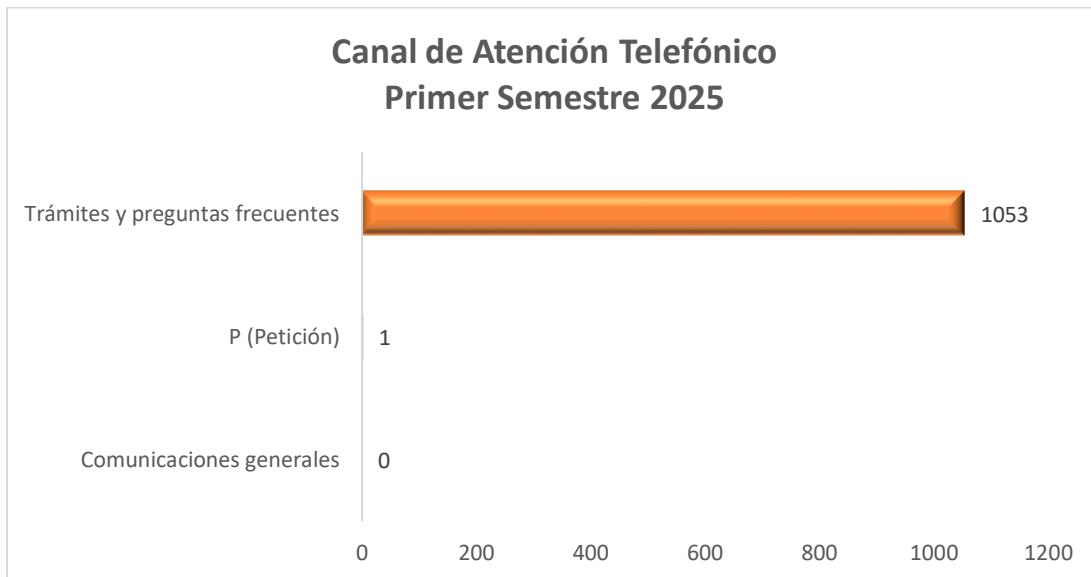
La atención telefónica es un canal de comunicación no presencial que funge como una línea de conexión entre la Entidad y los ciudadanos, en donde pueden brindarse diferentes servicios que den respuesta a las solicitudes de los contribuyentes.

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 2025 en el FONVALMED se registraron a través del canal de atención telefónica un total de 1.054 PQRSD, de las cuales 1.053 corresponden a trámites y preguntas frecuentes, y 1 a peticiones



A continuación, se realizará una desagregación de las 1.054 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 (1.053):

- ✓ Tipo de trámite:

Los trámites y preguntas frecuentes corresponden al 99.9% de las PQRSD registradas a través del canal de atención telefónica.

- ✓ Estado del proceso:

De las 1.053 PQRSD que corresponden a trámites y preguntas frecuentes, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que las 1.053 se encuentran cerradas.

- ✓ Estado del trámite:

De las 1.053 que se encuentran cerradas, se tiene que fueron contestadas 1.026 en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y 27 se respondieron de forma extemporánea entre 1 y 2 días (vencidas).



#### 5.4.2.2 Peticiones (1):

- ✓ Tipo de trámite:

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

- ✓ Estado del proceso:

De las 1 PQRSD que corresponden a Peticiones, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que las 1 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).

#### 5.4.2.3 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

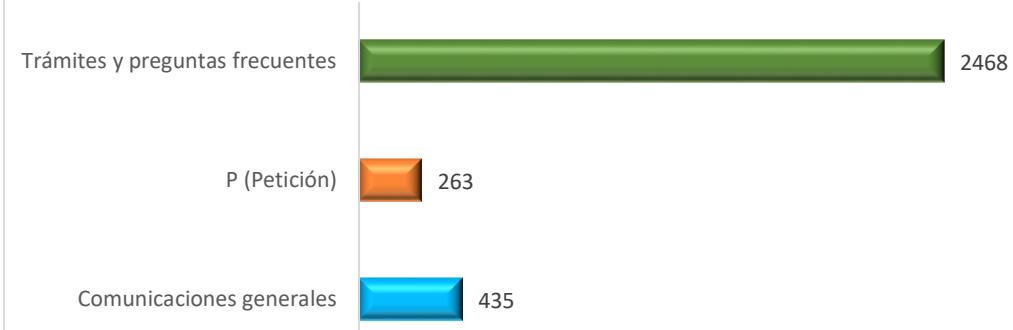
El Fondo de Valorización de Medellín - FONVALMED dispone de un correo electrónico o e-mail denominado [contactenos@fonvalmed.gov.co](mailto:contactenos@fonvalmed.gov.co), donde la ciudadanía en general puede realizar cualquier solicitud y radicación de PQRSD y comunicaciones escritas.

De acuerdo con la información reportada por el sistema operativo – BPMS durante el primer semestre del año 2025 en el FONVALMED se registraron a través del canal de atención e-mail un total de 3.166 PQRSD, de las cuales 2.468 corresponden a trámites y preguntas frecuentes, 435 a comunicaciones generales y 263 a peticiones.

A continuación, se realizará una desagregación de las 3.166 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.



## Canal de Atención E-mail Primer Semestre 2025



### 5.4.3.1 Trámites y preguntas frecuentes (2.468):

- ✓ Tipo de trámite

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

- ✓ Estado del proceso:

De las 2.468 PQRSD que corresponden a trámites y preguntas frecuentes, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que las 2.468 se encuentran cerradas.

- ✓ Estado del trámite:

De las 2.468 que se encuentran cerradas, se tiene que 2.392 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y 76 se respondieron de forma extemporánea (vencidas) entre 1 y 2 días. Es importante aclarar que se tuvo un inconveniente de actualización con el bpm.

### 5.4.3.2 Comunicaciones generales (435):

- ✓ Tipo de trámite:



Las comunicaciones generales corresponden al 14% de las PQRSD registradas a través del canal de atención e-mail.

- ✓ Estado del proceso:

De las 435 PQRSD que corresponden a comunicaciones generales, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 434 se encuentran cerradas y 1 abiertas

- ✓ Estado del trámite:

De las 434 que se encuentran cerradas, se tiene que 408 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y 26 se respondió de forma extemporánea (vencidas).

#### **5.4.3.3 Peticiones (263):**

- ✓ Tipo de trámite:

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

- ✓ Estado del proceso:

De las 263 PQRSD que corresponden a Peticiones, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 258 se encuentran cerradas y 5 abiertas (2 vencidas).

- ✓ Estado del trámite:

De las 258 que se encuentran cerradas, se tiene que 228 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y 30 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 primer semestre del año 2024 en el FONVALMED se registraron a través del canal de atención chat un total de 769 PQRSD, de las cuales 767 corresponden a trámites y preguntas frecuentes, y 2 a peticiones.



A continuación, se realizará una desagregación de las 769 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.



#### 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 767 PQRSD que corresponden a trámites y preguntas frecuentes, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 767 se encuentran cerradas.

- ✓ Estado del trámite:

De las 767 que se encuentran cerradas, se tiene que 746 fueron contestadas en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y 21 se respondieron de forma extemporánea entre 1, 2 y 3 días (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 (2):**

- ✓ Tipo de trámite:

Las Peticiones corresponden al 0,01% 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 estas 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).

#### **5.4.5 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 2025 en el FONVALMED se registraron a través del canal de atención de oficio un total de 9 trámites adelantados por la Entidad, de los cuales 9 corresponden a peticiones.

A continuación, se realizará una desagregación de los 9 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 (9):**

- ✓ 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 9 trámites que corresponden a Peticiones, a la fecha de la cualificación de los datos se tiene que 6 se encuentran cerradas y 3 anuladas.

- ✓ Estado del trámite:

De las 6 que se encuentran cerradas, se tiene que 1 fue contestada en el tiempo de respuesta determinado para ello (al día) y 5 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 primer semestre del año 2025 en el FONVALMED no se registraron trámites a través del canal de atención redes sociales.

#### **OBSERVACIONES:**

Se analizó que, en el primer semestre del 2025, se dio respuesta y gestión a 134 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**

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



- Una respuesta oportuna a las PQRSD es clave para mantener la confianza, mejorar los procesos internos y asegurar la satisfacción del usuario.
- La Entidad realizó contratación directa con el personal y proveedores de las diferentes aplicaciones con el fin de hacer un ahorro en costos y tener un mejor control sobre el seguimiento a las PQRSD.
- Capacitar a los colaboradores de la Entidad sobre el manejo del aplicativo para la gestión de PQRSD y concientizarlos en el cumplimiento de dar oportuna respuesta.
- 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

Laura Catalina Cifuentes Monroy

Contratista Control Interno