



# Calificación servicio al ciudadano FONVALMED 2020

**ME  
DE  
LLÍN**



Alcaldía de Medellín

**FONVALMED**

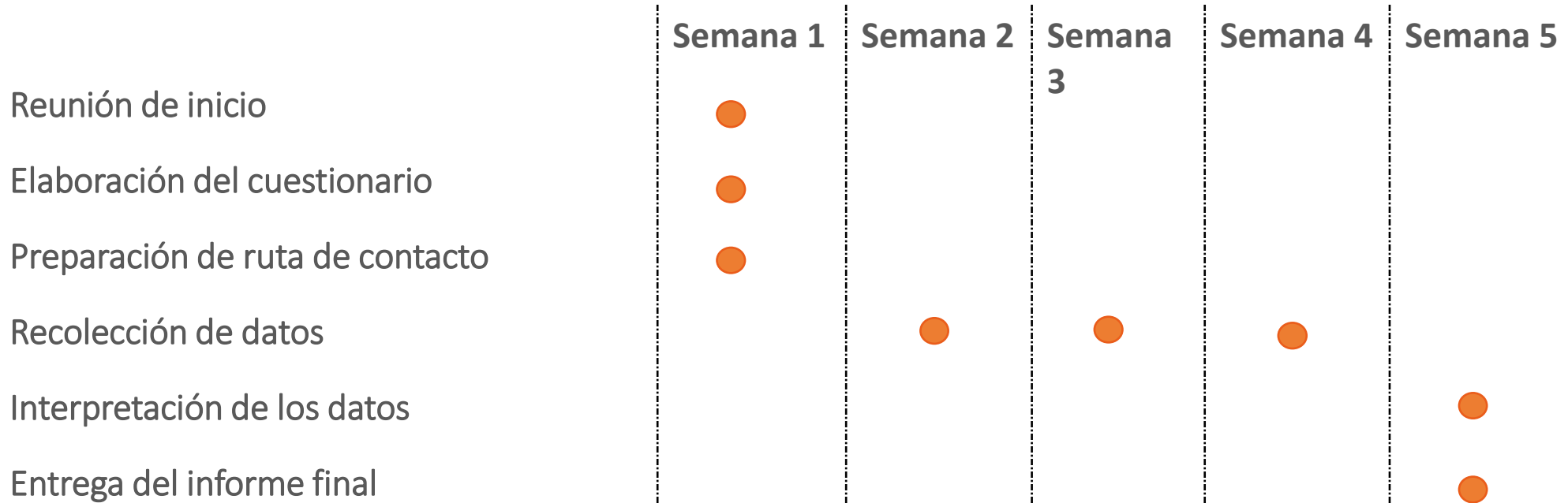
Fondo de Valorización  
de Medellín


## Ficha técnica

Tipo de investigación:	Estudio cualitativo
Método de estudio:	Encuestas presenciales y online
Preguntas que se formularon:	Relacionadas con la calificación de la atención prestada en el Fondo de Valorización de Medellín durante el año 2020
Muestra representativa:	433
Período de trabajo de campo:	20 días hábiles
Fecha de entrega del informe:	26 de noviembre de 2020
Responsable:	Paula Andrea Gómez Franco.



## Cronograma de actividades



A person in a dark suit is pointing at a tablet held by another person. The tablet displays a dashboard with a bar chart, a pie chart, and a table of data. The background is a warm, orange-toned office setting with other people's hands visible.

# Resultados

**ME  
DE  
LLÍN**



Alcaldía de Medellín

**FONVALMED**

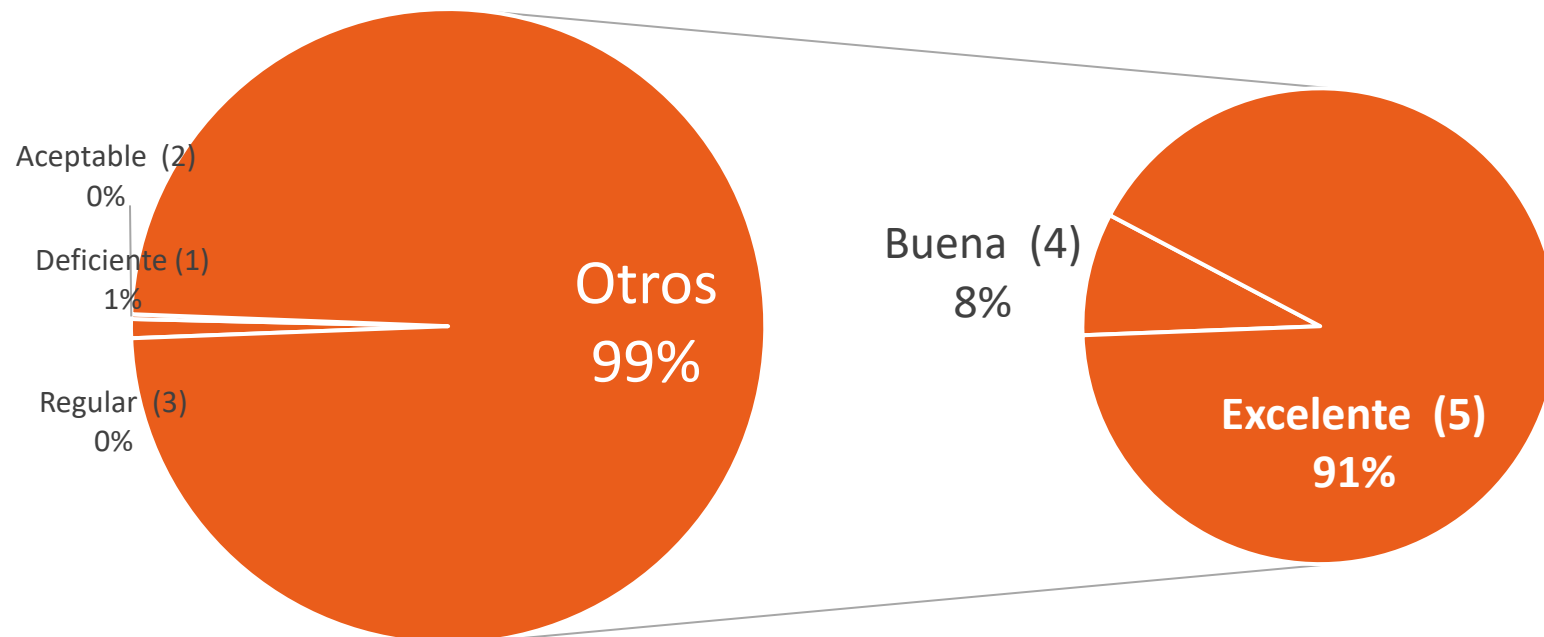
Fondo de Valorización  
de Medellín



## ¿Cómo califica la atención que le brindaron?



Clasificación media 4.89

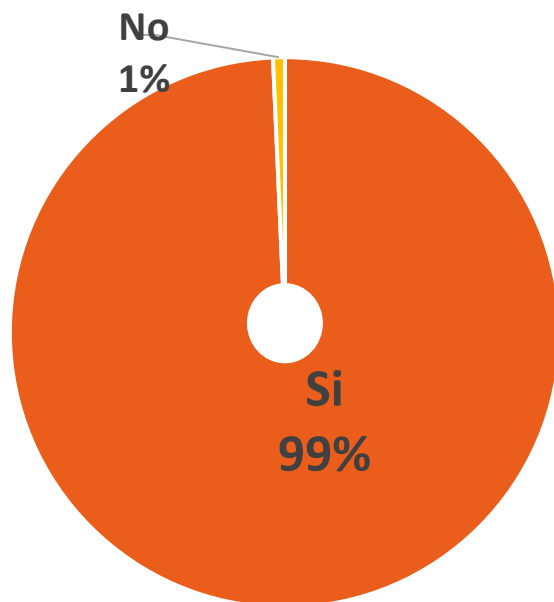


El **99%** de las personas valoraron entre "4-5", es decir **excelente y buena** la atención recibida.





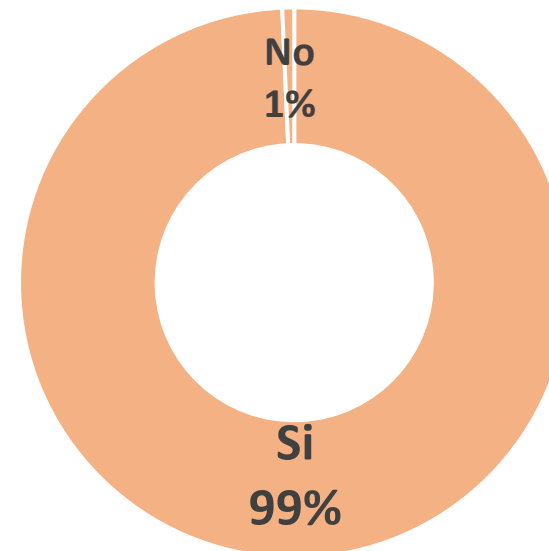
¿Considera suficiente los conocimientos de la persona que lo atendió?



El **99%** de las personas consideran que el personal de servicio al ciudadano tiene los conocimientos suficientes para atender sus requerimientos.



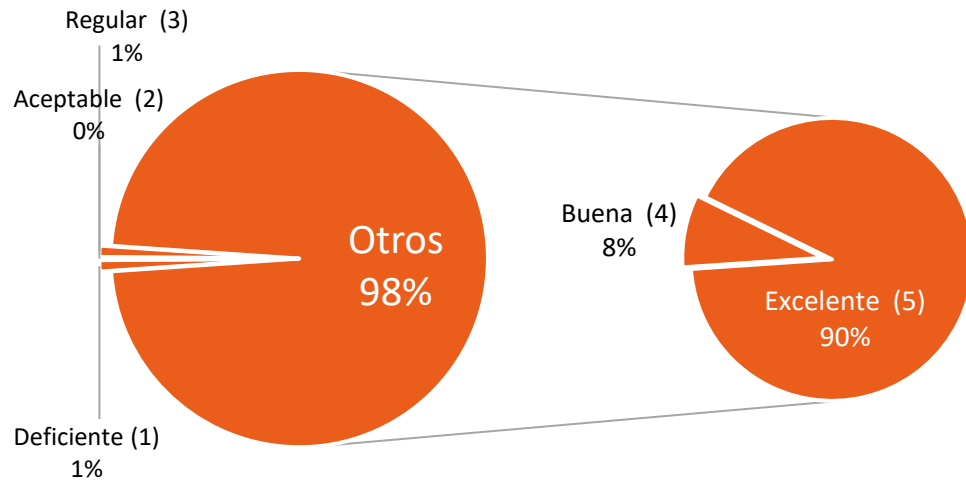
¿El lenguaje de la persona que lo atendió fue claro?



El **99%** de las personas consideran que el personal de servicio al ciudadano maneja un lenguaje claro durante la atención.

¿Cómo califica el tiempo que se demoró en su atención?

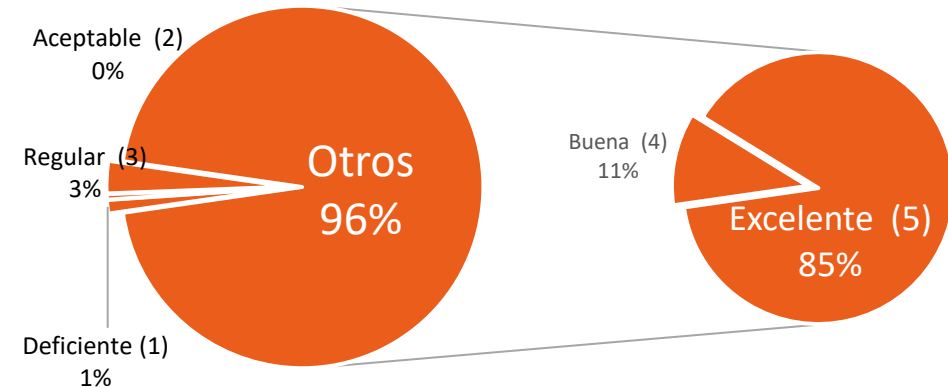
★★★★★  
Clasificación media 4.85



El **98%** de las personas valoraron entre "4-5", es decir **excelente y bueno** el tiempo que se demoró en la atención.

¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido?

★★★★★  
Clasificación media 4.77



El **96%** de las personas valoraron entre "4-5", es decir **excelente y bueno** el tiempo de espera para ser atendido.



## ¿Qué aspectos mejoraría en la atención?



De **433** personas encuestadas, el **90 %** consideran que: todo está bien, no hay aspectos por reforzar, excelente la atención y que están satisfechas.

**43** personas que representan el **10%** tienen algunas sugerencias para mejorar la atención.

A continuación se expone textualmente lo que expresa la ciudadanía





## ¿Qué aspectos mejoraría en la atención?

- Agilidad en los **procesos** internos para los trámites
  - Dar una respuesta más rápida.
  - Demasiada demora en entregar el trámite que solicite
  - Demasiado el tiempo en espera y enviaron la factura equivocada con fecha 2015 por lo tanto debimos desplazarnos a dos sitios físicos distintos y luego la atención por medio del correo fue inmediata.
  - Dinámica para los fichos
  - Ambos documentos predial y valorización sean entregados juntos
- Atención virtual
  - Canal de información para requisitos de autorización
  - Considerar adulto mayor
  - Responder más rápido la llamada telefónica
  - Sacar el paz y salvo por internet
  - Tiempo de atención
  - Tiempo de espera
  - Videoconferencia o videollamada
  - La espera en el teléfono escuchando una grabación antes de ser atendido, fue larguísima.



Se transcribe como lo manifiestan los ciudadanos



## ¿Qué aspectos mejoraría en la atención?

- Más acompañamiento en el trámite
  - Mas personal
  - Más pronta la respuesta para contestar
  - Mas taquillas habilitadas
  - Menor tiempo de espera en la línea telefónica
  - Muy puntual y diligentes
  - Orientación por parte de los vigilantes
  - Publicar que las oficinas están cerradas para no perder el tiempo
  - El tiempo de espera mientras hay asesores disponibles
  - En el chat mejores respuestas
  - En la atención virtual mala atención, lo dejan esperando una hora y lo sacan del sistema
  - Facilidad en la página virtual para paz y salvo
- El correo electrónico es la manera más eficiente de comunicarse esperé en el chat virtual y nunca me atendieron. Perdí dos horas y les envié el mail y me respondieron ese mismo día con el paz y salvo
  - Hay que ser conscientes que estamos en medio de una crisis mundial y uno supondría que los trámites en vez de complicarse deberían agilizarse y no complicarse al dar respuestas con dilaciones indica la pasividad de la atención brindada por no querer solucionar de una vez la solicitud
  - La atención personal, necesitamos que nos atiendan presencial y que la respuesta sea pronta y clara
  - La atención virtual es un fiasco. No sirve. Tuve los turnos 40. 47 y 49 y con ninguno me atendieron, siempre me enviaba al inicio nuevamente.



Alcaldía de Medellín

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín

**ME  
DE  
LLÍN**

Se transcribe como lo manifiestan los ciudadanos



## ¿Qué aspectos mejoraría en la atención?

- Que activaran durante la pandemia, una real atención del cliente y solución de sus necesidades. Su línea de atención siendo amable no soluciona problemas sobre obligaciones de los usuarios, solo los direcciona. Y por el correo de @contactenos, en mi caso; he pedido como el escalar el caso toda vez que no estoy de acuerdo con su respuesta, pero en sus respuestas no me han logrado demostrar si estoy equivocada y hasta el momento me están desconociendo el derecho de pagar con un descuento que cuando lo solicite estaba vigente. No he podido que me valgan un derecho que me dio el gobierno
- Solo la demora para ingresar
- Continuar mejorando
- Que se atienda de manera presencial
- Que termine la pandemia



Se transcribe como lo manifiestan los ciudadanos



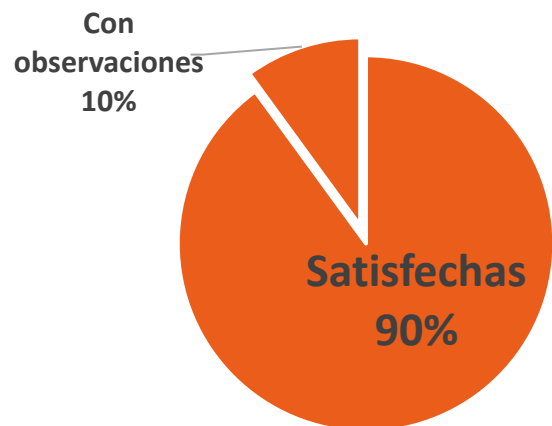
Alcaldía de Medellín

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín



## ¿Qué le faltó para que se sintiera 100% satisfecho?



### El 10% de las personas tienen estas observaciones:

- Que las peticiones sean atendidas más pronto
- Solución inmediata de la solicitud no que me pidieran datos sobre datos de los datos de los datos.
- Más acompañamiento
- Más facilidad en este momento de pago por la situación
- En la telefónica muy bien, en la virtual le faltó el 100%
- Que el documento que necesito me llegara el mismo día
- Solución por el primer canal de comunicación
- De ser posible videollamada o video asistencia, para hacerlo más personalizado.
- Solo el tiempo para responder la llamada
- Que si hay alguna cláusula fuera más ágil cuando la persona cancela el trámite de liberación
- Mejorar la atención virtual, solicite un paz y salvo y nunca me llevo
- Que la espera en el teléfono escuchando una grabación antes de ser atendido, fuera más corta
- Solamente la demora en la respuesta, de resto todo muy bien.
- Un café, agua, refrigerio, Colocar cafetería.
- Una silla frente a taquilla para no esperar de pie el trámite
- Velocidad en los turnos
- Ambos documentos predial y valorización sean entregados juntos
- Tiempo de atención
- Claridad en la respuesta
- No saber desenvolverme en la página virtual para solicitar el paz y salvo
- Esa comunicación de que se tienen cerradas las oficinas para atención presencial

Se transcribe como lo manifiestan los ciudadanos



## Conclusiones y recomendaciones

Después de realizar el trabajo de campo, con una muestra representativa de **433** ciudadanos, se puede concluir que:

La calificación de la atención es de 4,89 sobre 5 es decir que es buena.

El personal que atiende servicio al ciudadano maneja los conocimientos y el lenguaje adecuado para atender a la ciudadanía.

El tiempo de atención y el tiempo de espera son buenos, teniendo una calificación de 4,85 y 4,77 respectivamente.

Adicionalmente el 10% de la población se arriesga a darnos su opinión para mejorar nuestra atención y para sentirse 100% satisfechos; para lo cual se **recomienda** tener en cuenta las observaciones y poder implementar acciones de mejora en el proceso.



Alcaldía de Medellín

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín

# GRACIAS

**ME  
DE  
LLÍN**



Alcaldía de Medellín

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín