

Calificación del servicio

Servicio al ciudadano
Fonvalmed
2021

**ME
DE
LLÍN**



Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

Contenido

- Ficha técnica
- Resultados
- Conclusiones
- Recomendaciones

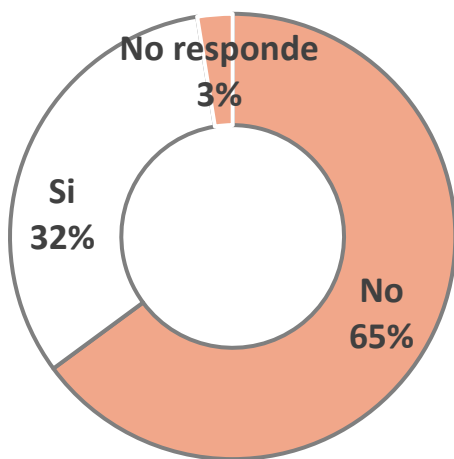


Ficha técnica

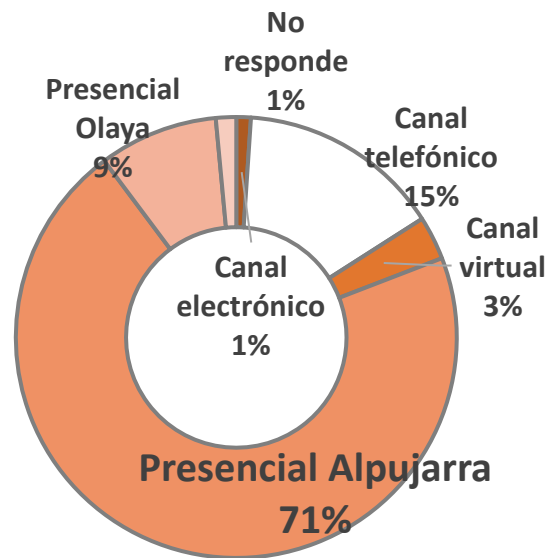
Tipo de investigación:	Estudio cuantitativo y cualitativo
Método de estudio:	Encuestas presenciales, virtuales y/o telefónicas
Cobertura geográfica:	Medellín
Periodo de trabajo de campo:	13 días hábiles
Muestra representativa:	470 usuarios
Fecha de inicio:	24 de noviembre de 2021
Fecha de entrega del informe:	10 de diciembre de 2021
Responsable	Servicio al ciudadano

Resultados

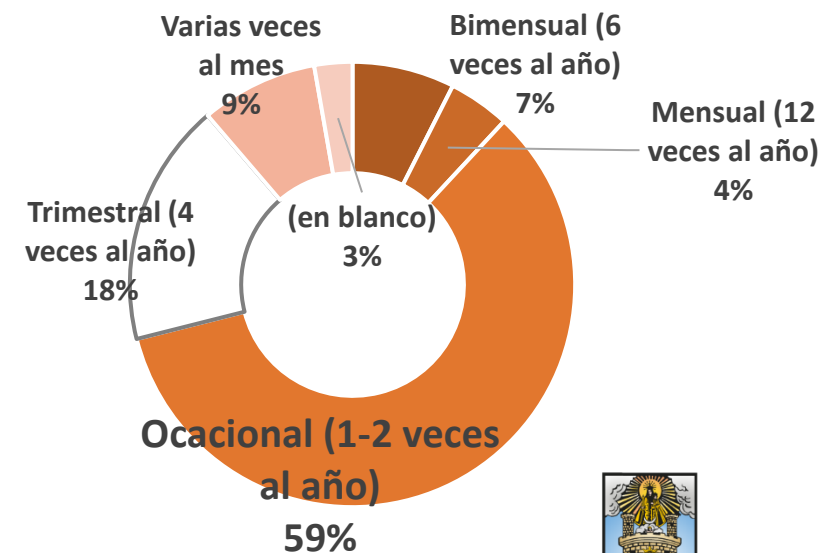
¿Es usted contribuyente?



¿Por qué canal de atención utilizó nuestros servicios?



¿Cuántas veces recurre usted a nuestra entidad al año?



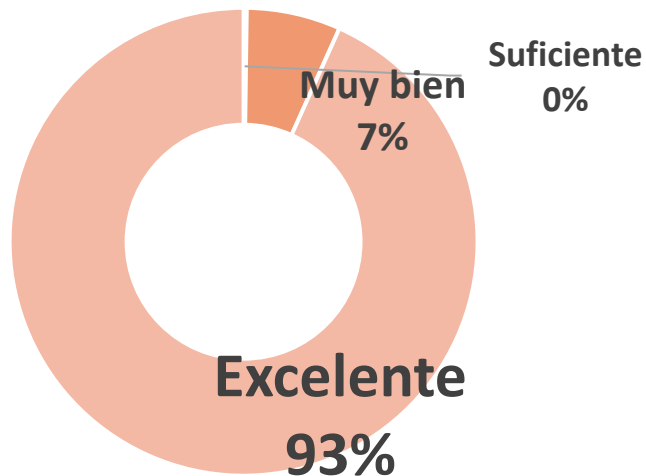


-
- Escala de calificación de 1 a 5, donde:
 - 5 es EXCELENTE: Cumple con todos los estándares,
 - 4 es MUY BIEN: Cumple con la mayoría de los estándares,
 - 3 es BIEN: Cumple con algunos estándares,
 - 2 es SUFICIENTE: Cumple con pocos estándares
 - 1 es POBRE: No Cumple

Resultados

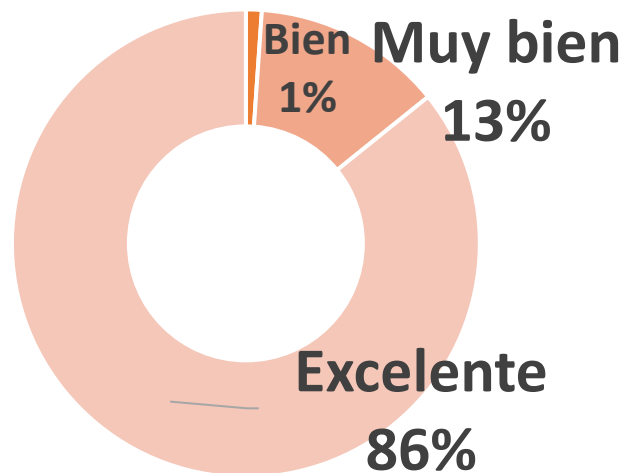
¿Cómo califica la atención, el lenguaje y el trato de nuestros colaboradores hacia usted?

Calificación promedio: 4,92



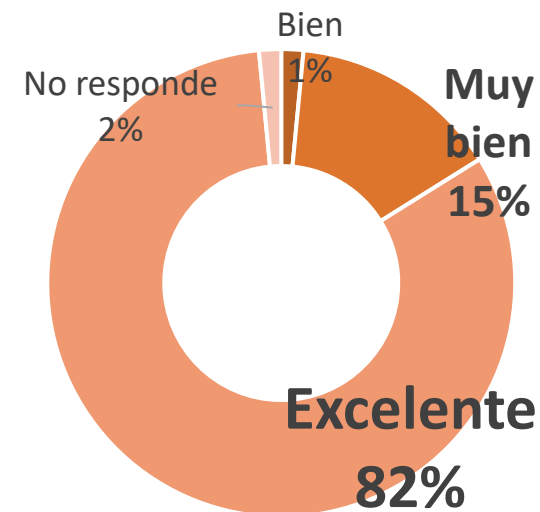
¿Cómo califica el tiempo de atención de su visita?

Calificación promedio: 4,73



¿Cómo califica el tiempo de espera para sus servicios?

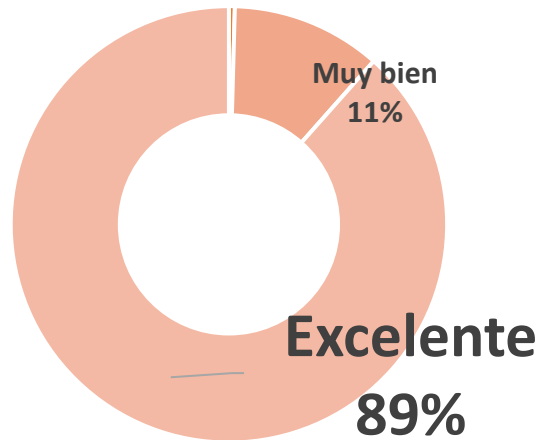
Calificación promedio: 4,8



Resultados

¿Cómo califica la claridad de la información que le han brindado?

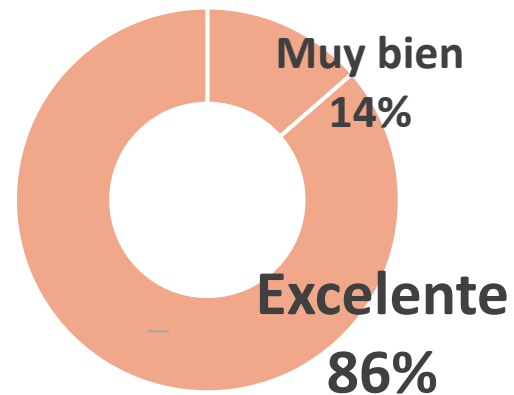
Calificación promedio: 4,87



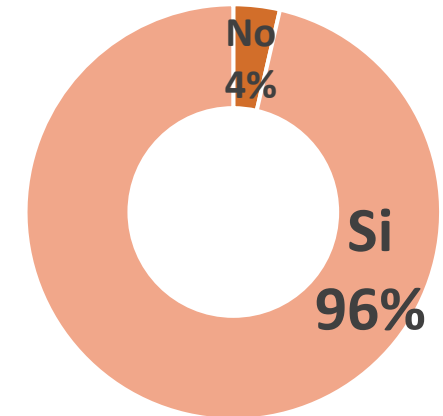
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios que ha recibido a través de nuestra entidad?

Calificación promedio: 4,85

Año 2020: 4,89

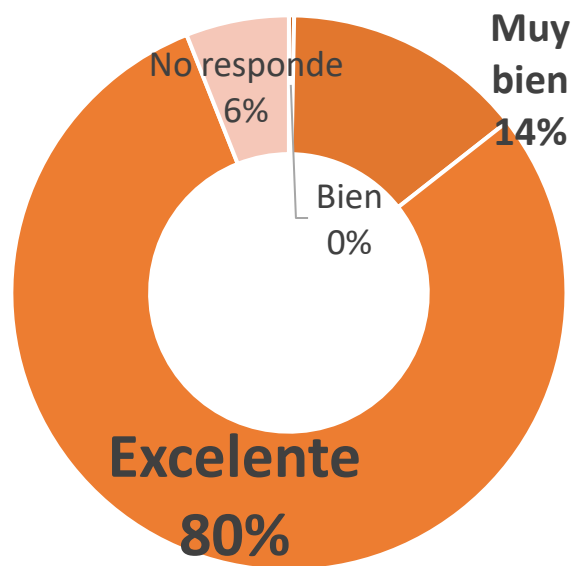


¿Le han resuelto las dudas que ha tenido?



Resultados

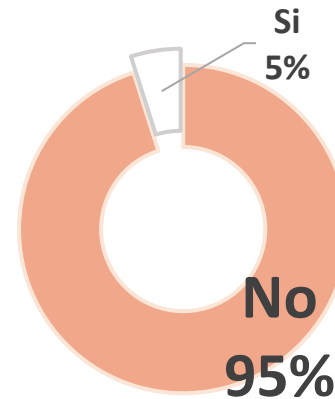
¿Cómo califica la puntualidad de la entrega de su factura?



Resultados

En general, en la atención ¿Ha encontrado fallas?
¿Cuáles?

- No es suficiente la ayuda ni hay claridad
- Me pareció algo enredada la página principal del portal, no hay claridad en los links para direccionar a los servicios
- Mucho tiempo de espera
- Deberían informar que se debe levantar el gravamen una vez se cancele la totalidad de la contribución.
- Mucha mala información
- Tiempo, información, tramitología
- Me tomó varios intentos hacer la conexión de atención virtual, al inicio no me aparecía el chat, tal vez por un problema de configuración. Fue necesario hacer la conexión por celular.
- Lenta la atención
- Mala información
- Muchas filas
- No resilientes
- Mucha espera
- Dan fichos, sin orden en los servicios



El 68% de las personas que respondieron **Presencial Alpujarra** respondió "**No**" a esta pregunta
El 32% restante respondieron por los otros canales de atención

Se transcribe como lo manifiestan los ciudadanos

Compártanos alguna observación o sugerencia

- Anuncio de los requerimientos del trámite para no hacer filas, sin documentación necesarios
- De pronto actualizar base de datos todavía hay muchos predios a nombre de otros distintos propietarios ese sería serían un punto que mejoraría mucho el servicio en las otras cosas; me parece que mejoraron mucho ya que soy una persona que utiliza mucho todos los medios. Gracias
- Descentralizar hacia los + cerca
- Desorientación en la página web.
- El chat en línea información.
- Inconsistencia en los saldos
- Más digitalización
- Mas puntualidad al entregar las facturas físicas
- Mejorar presentación y facilidad de acceso al portal
- Perfeccionar un poco la plataforma de atención virtual ya que en ocasiones presenta problemas
- Mucho tiempo para emitir el oficio (15 días)
- No es amigable la página web
- Que sería bueno que los paz y salvo del predial y valorización los dieran juntos para que sea más breve
- Sería viable descargar virtual
- Todos los servicios deberían ser virtuales



Se transcribe como lo manifiestan los ciudadanos



Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

Compártanos alguna observación o sugerencia

- Agradecerles por tan excelente servicio en entrega de paz y salvo, y virtualmente fue la mejor opción, así nos ahorramos tiempo, y seremos más ágiles
- Atentas e informativas
- Felicitaciones por la amabilidad y agilidad en la atención, además de la eficacia
- Felicitaciones, muy buena atención por la página virtual
- Felicitarlos por el buen servicio.
- Amabilidad constante
- La atención es rápida y oportuna
- Mateo es el mejor
- Me ha parecido excelente todo (agilidad, celeridad)
- Muy ágil el servicio
- Muy buen servicio el del personal (12)
- Muy buen tiempo de respuesta
- Muy dispendiosa cada tramite
- Muy eficiente
- Ninguna, todos los funcionarios muy amables
- Todo el proceso es excelente
- Me informaron de tramitación por la web y me parece muy bien
- Muy amables los que me han atendido, Natalia la niña del teléfono muy muy amable con mucha paciencia conmigo. A todos muchas gracias y felices fiestas para todos. Dios los bendiga y el niño Jesús los llene de regalos y cosas buenas



Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

Se transcribe como lo manifiestan los ciudadanos

Calificación promedio:4,85



Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

Recomendaciones

- Seguir reforzando temas de servicio al ciudadano
- Continuar con la buena prestación del servicio
- Escuchar al ciudadano y plantear mejoras





**ME
DE
LLÍN**

Juntos, lo hacemos mejor!



Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín