

Encuestas de Satisfacción Junio 2024

Servicio al Ciudadano



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



www.medellin.gov.co

Encuesta Virtual

Servicio al Ciudadano



Alcaldía de Medellín

Distrito de

Ciencia, Tecnología e Innovación



FONVALMED

Fondo de Valoración
de Medellín



Alcaldía de Medellín

Encuesta de satisfacción Fonvalmed

Queremos conocer cómo fue su experiencia en nuestra
Centro de Atención de Fonvalmed

1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la atención
recibida? *



Muy
Satisfecho



Satisfecho



Normal



Insatisfecho



Muy
Insatisfecho

2. ¿Fue fácil tramitar su solicitud? *



Muy Fácil



Fácil



Ni fácil ni
difícil



Difícil



Muy Difícil

3. ¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata? *



Si



No

4. ¿El asesor que lo atendió evidencia un adecuado
conocimiento sobre la solicitud que usted realizó? *



Definitivamente sí



Probablemente sí



No estoy seguro



Probablemente no



Definitivamente no

5. ¿Tiene alguna sugerencia o comentario de acuerdo a la
experiencia obtenida en nuestro Centro de Atención?

Enviar

Link de Acceso:

[https://web.emtelco.co/formmunicipio/vie
w.php?id=316184&element_6=8026027](https://web.emtelco.co/formmunicipio/vie
w.php?id=316184&element_6=8026027)



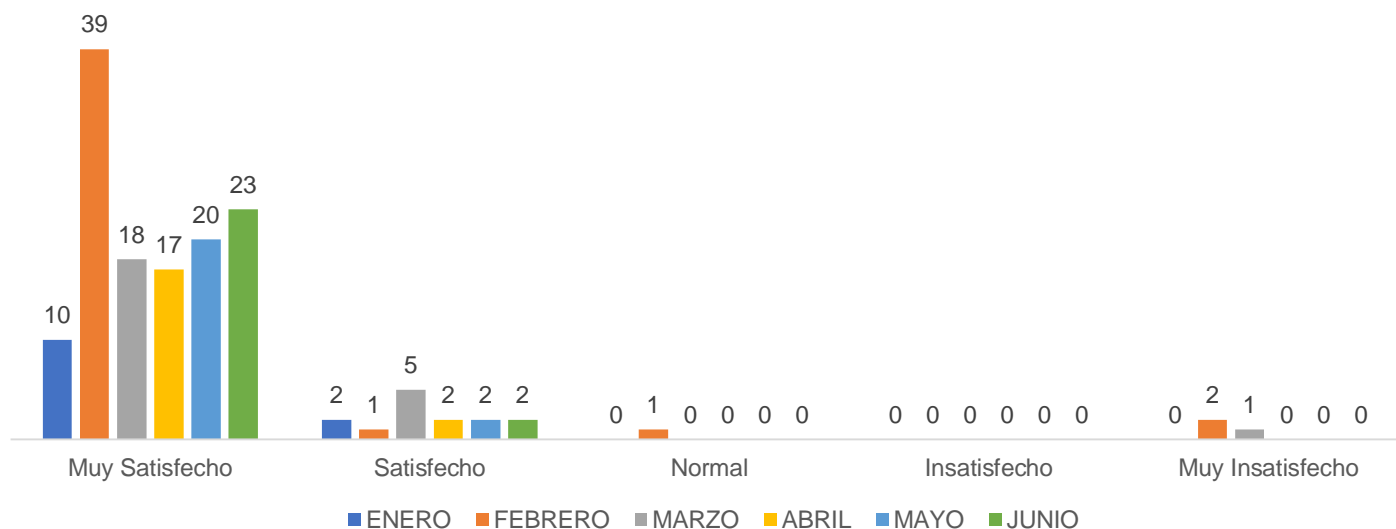
Alcaldía de Medellín

Distrito de

Ciencia, Tecnología e Innovación

¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la atención recibida?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO	JUNIO	% JUNIO
Muy Satisfecho	10	83,3%	39	90,7%	18	75,0%	17	89,5%	20	90,9%	23	92,0%
Satisfecho	2	16,7%	1	2,3%	5	20,8%	2	10,5%	2	9,1%	2	8,0%
Normal	0	0,0%	1	2,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Muy Insatisfecho	0	0,0%	2	4,7%	1	4,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total general	12	100,0%	43	100,0%	24	100,0%	19	100,0%	22	100,0%	25	100,0%



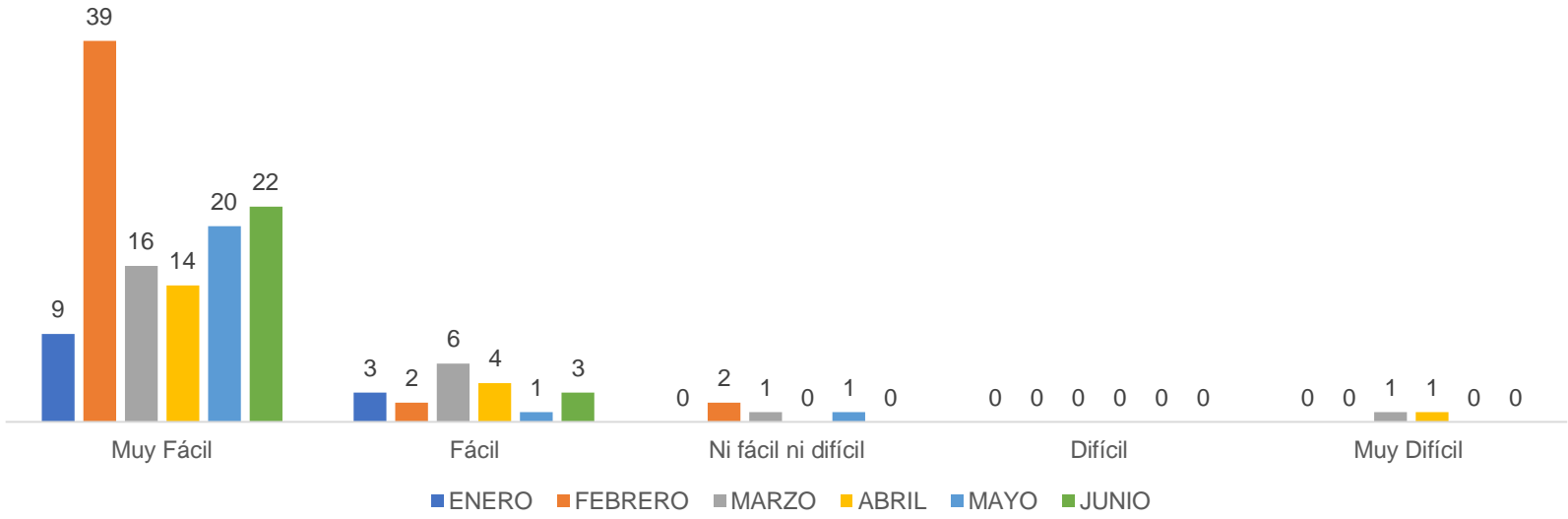
Se puede evidenciar que los contribuyentes se encuentran muy satisfechos con la atención recibida.

Se trabaja con los CE para que logren persuadir al contribuyente para el diligenciamiento de la encuesta de Satisfacción



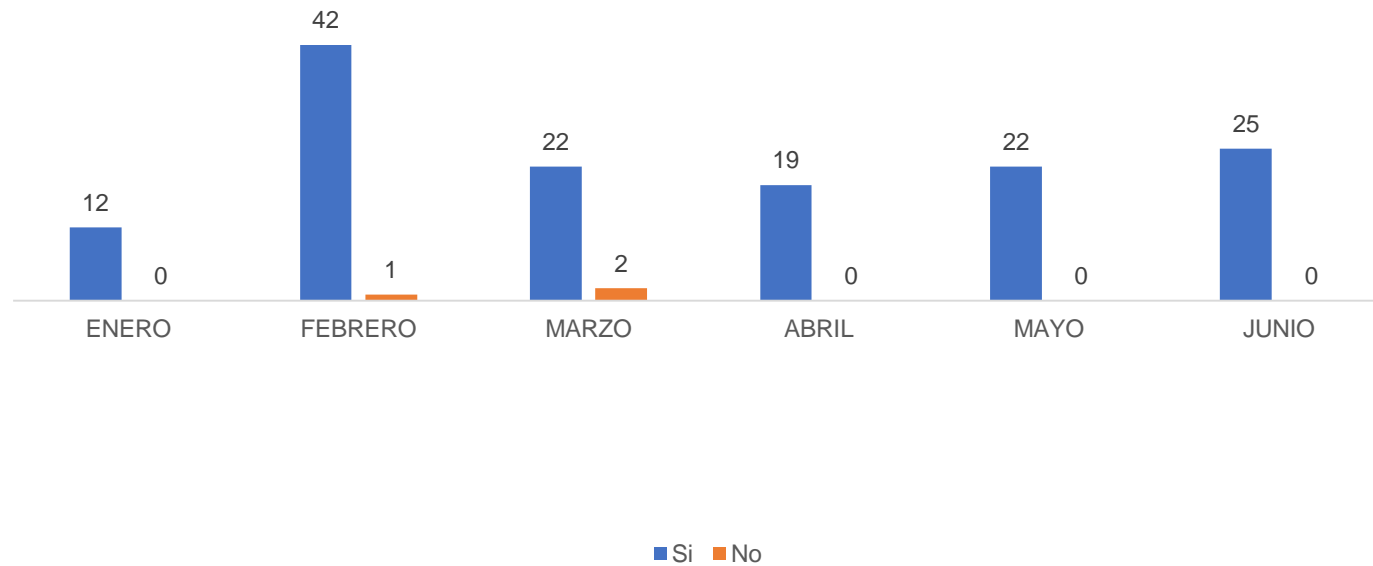
¿Fue fácil tramitar su solicitud?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO	JUNIO	% JUNIO
Muy Fácil	9	75,0%	39	90,7%	16	66,7%	14	73,7%	20	90,9%	22	88,0%
Fácil	3	25,0%	2	4,7%	6	25,0%	4	21,1%	1	4,5%	3	12,0%
Ni fácil ni difícil	0	0,0%	2	4,7%	1	4,2%	0	0,0%	1	4,5%	0	0,0%
Difícil	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Muy Difícil	0	0,0%	0	0,0%	1	4,2%	1	5,3%	0	0,0%	0	0,0%
Total general	12	100,0%	43	100,0%	24	100,0%	19	100,0%	22	100,0%	25	100,0%



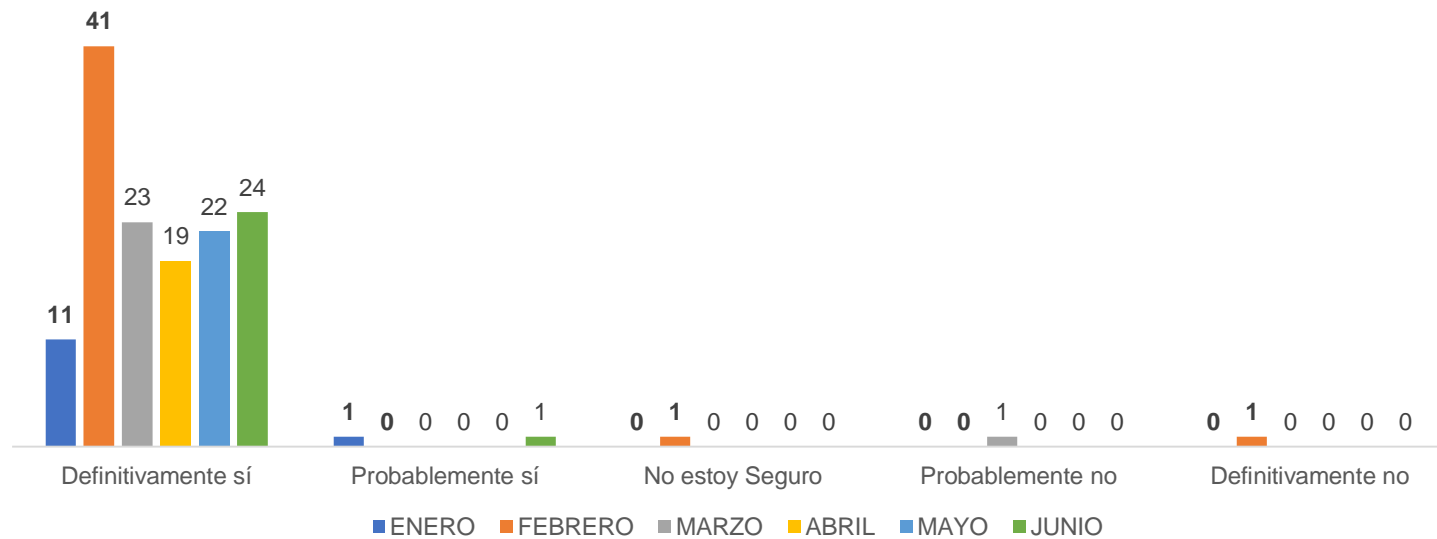
¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO	JUNIO	% JUNIO
Si	12	100,0%	42	97,7%	22	91,7%	19	100,0%	22	100,0%	25	100,0%
No	0	0,0%	1	2,3%	2	8,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total general	12	100,0%	43	100,0%	24	100,0%	19	100,0%	22	100,0%	25	100,0%



¿El asesor que lo atendió, evidencia un adecuado conocimiento sobre la solicitud que usted realizó?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO	JUNIO	% JUNIO
Definitivamente sí	11	91,7%	41	95,3%	23	95,8%	19	100,0%	22	100,0%	24	96,0%
Probablemente sí	1	8,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	4,0%
No estoy Seguro	0	0,0%	1	2,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Probablemente no	0	0,0%	0	0,0%	1	4,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Definitivamente no	0	0,0%	1	2,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total general	12	100,0%	43	100,0%	24	100,0%	19	100,0%	22	100,0%	25	100,0%



Comentarios

Excelente atención por parte del asesor y tramite muy fácil.

La atención de la señora Andrea Rojo.

Todo muy bien.

Gracias por facilitarnos hacer estos procedimientos desde casa le ahorran a uno mucho tiempo.

La atención es maravillosa, ágil y eficaz con el servicio solicitado.

Excelente atención

La excelente atención de Stefany es de resaltar. Disposición inmejorable, Felicitaciones.

Excelente servicio

Muy amable.

Felicitaciones

Muy buena atención.

Gracias por prestar el servicio en línea, se optimiza tiempos.

Muy rápida y eficaz felicitaciones.

Heidi, la asesora que me ayudo muy amable y clara con la información.

Todo estuvo super. Muchísimas gracias, Andrea Rojo. Dios la bendiga



Comentarios

Diligente

Estuvo super la atención

Excelente servicio para uno como cliente no tener que desplazarse ni contactar telefónicamente.... Super recomendados!! muchas gracias por mejorar cada día para sus clientes

Gracias por prestar el servicio en línea se optimiza tiempos.

La actitud de servicio la transmite con amor en varias oportunidades me ha enviado el certificado y lo hace fácil.
Felicitaciones Stefani

Muy buena atención

Todo muy bien



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



www.medellin.gov.co

Encuesta Telefónica

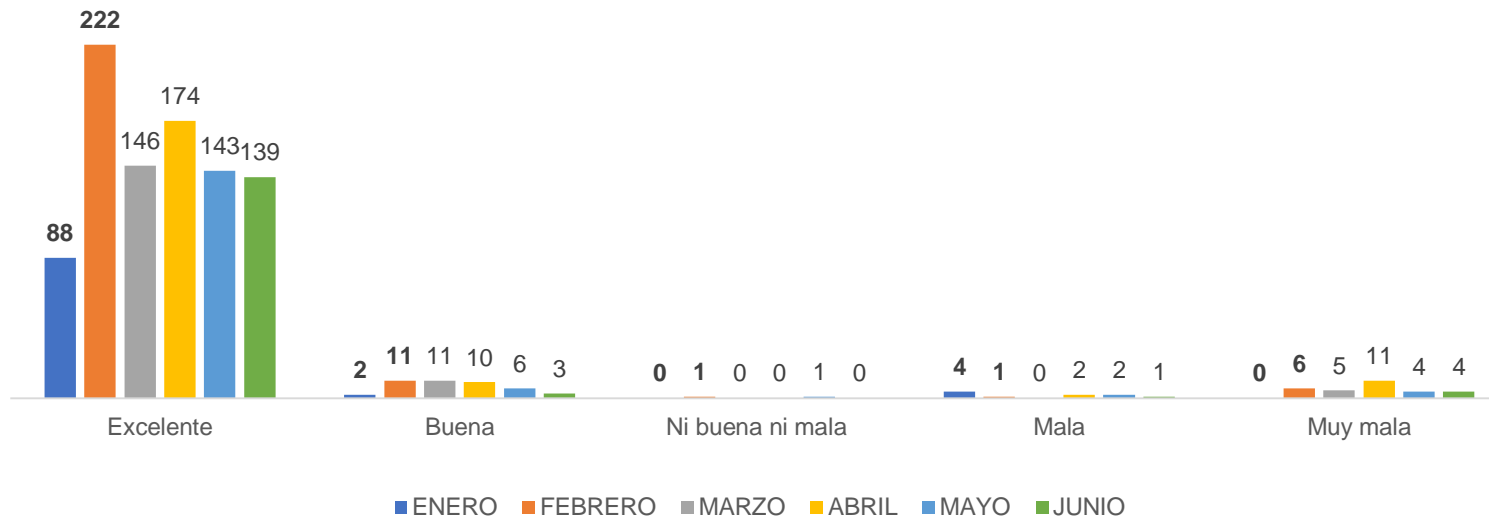
Servicio al Ciudadano



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la atención recibida?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO	JUNIO	% JUNIO
Excelente	88	93,6%	222	92,1%	146	90,1%	174	88,3%	143	91,7%	139	94,6%
Buena	2	2,1%	11	4,6%	11	6,8%	10	5,1%	6	3,8%	3	2,0%
Ni buena ni mala	0	0,0%	1	0,4%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,6%	0	0,0%
Mala	4	4,3%	1	0,4%	0	0,0%	2	1,0%	2	1,3%	1	0,7%
Muy mala	0	0,0%	6	2,5%	5	3,1%	11	5,6%	4	2,6%	4	2,7%
Total general	94	100,0%	241	100,0%	162	100,0%	197	100,0%	156	100,0%	147	100,0%



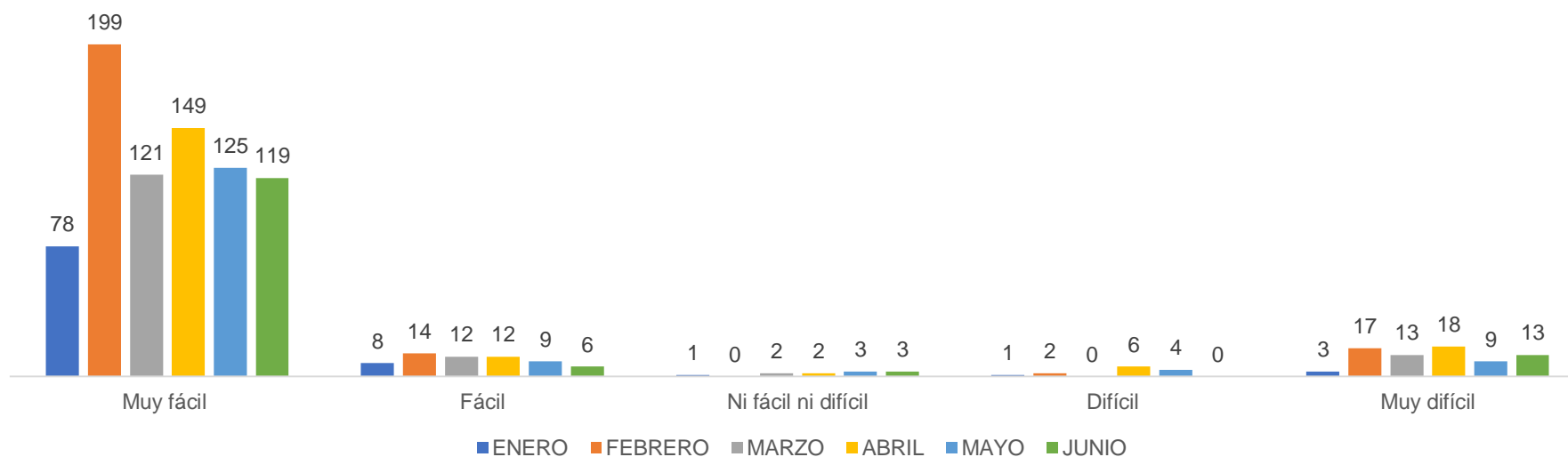
Se puede evidenciar que los contribuyentes se encuentran muy satisfechos con la atención recibida.

Se trabaja con los CE para que logren persuadir al contribuyente para el diligenciamiento de la encuesta de Satisfacción



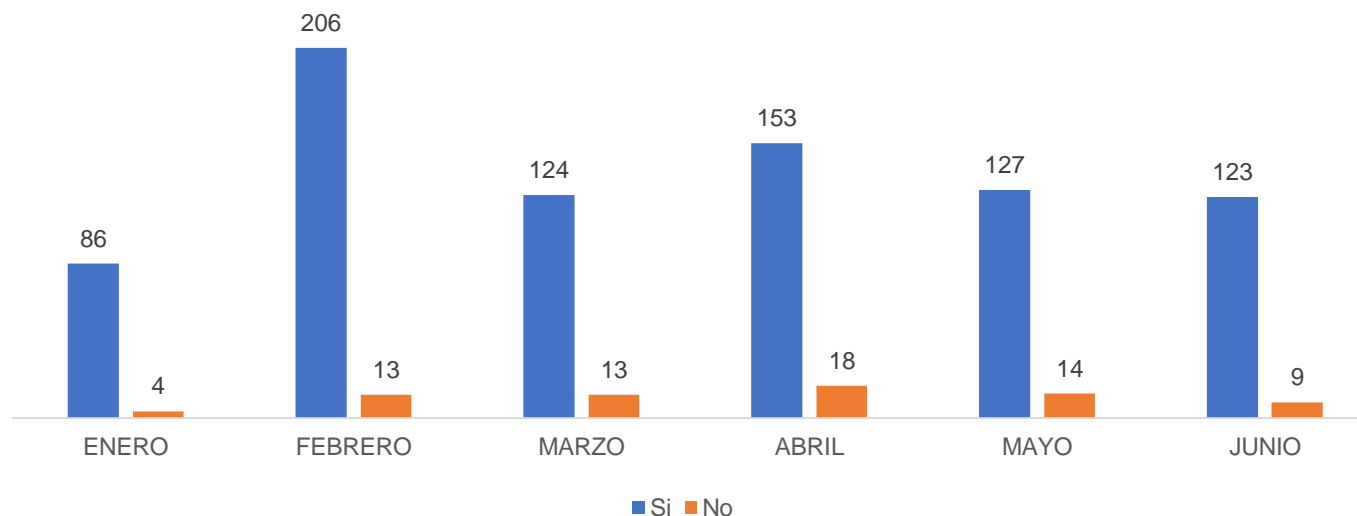
¿Fue fácil tramitar su solicitud?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO	JUNIO	% JUNIO
Muy fácil	78	85,7%	199	85,8%	121	81,8%	149	79,7%	125	83,3%	119	84,4%
Fácil	8	8,8%	14	6,0%	12	8,1%	12	6,4%	9	6,0%	6	4,3%
Ni fácil ni difícil	1	1,1%	0	0,0%	2	1,4%	2	1,1%	3	2,0%	3	2,1%
Difícil	1	1,1%	2	0,9%	0	0,0%	6	3,2%	4	2,7%	0	0,0%
Muy difícil	3	3,3%	17	7,3%	13	8,8%	18	9,6%	9	6,0%	13	9,2%
Total general	91	100,0%	232	100,0%	148	100,0%	187	100,0%	150	100,0%	141	100,0%



¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO	JUNIO	% JUNIO
Si	86	95,6%	206	94,1%	124	90,5%	153	89,5%	127	90,1%	123	93,2%
No	4	4,4%	13	5,9%	13	9,5%	18	10,5%	14	9,9%	9	6,8%
Total general	90	100,0%	219	100,0%	137	100,0%	171	100,0%	141	100,0%	132	100,0%



¿El asesor que lo atendió, evidencia un adecuado conocimiento sobre la solicitud que usted realizó?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO	JUNIO	% JUNIO
Definitivamente sí	74	83,1%	150	73,2%	94	74,0%	117	70,5%	107	82,3%	85	69,7%
Probablemente sí	1	1,1%	3	1,5%	2	1,6%	7	4,2%	2	1,5%	2	1,6%
No estoy seguro	0	0,0%	1	0,5%	3	2,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Probablemente no	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%	6	3,6%	1	0,8%	2	1,6%
Definitivamente no	14	15,7%	50	24,4%	28	22,0%	36	21,7%	20	15,4%	33	27,0%
Total general	89	100,0%	205	100,0%	127	100,0%	166	100,0%	130	100,0%	122	100,0%

