

Encuestas de Satisfacción Enero a Mayo 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? *


Sí


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:

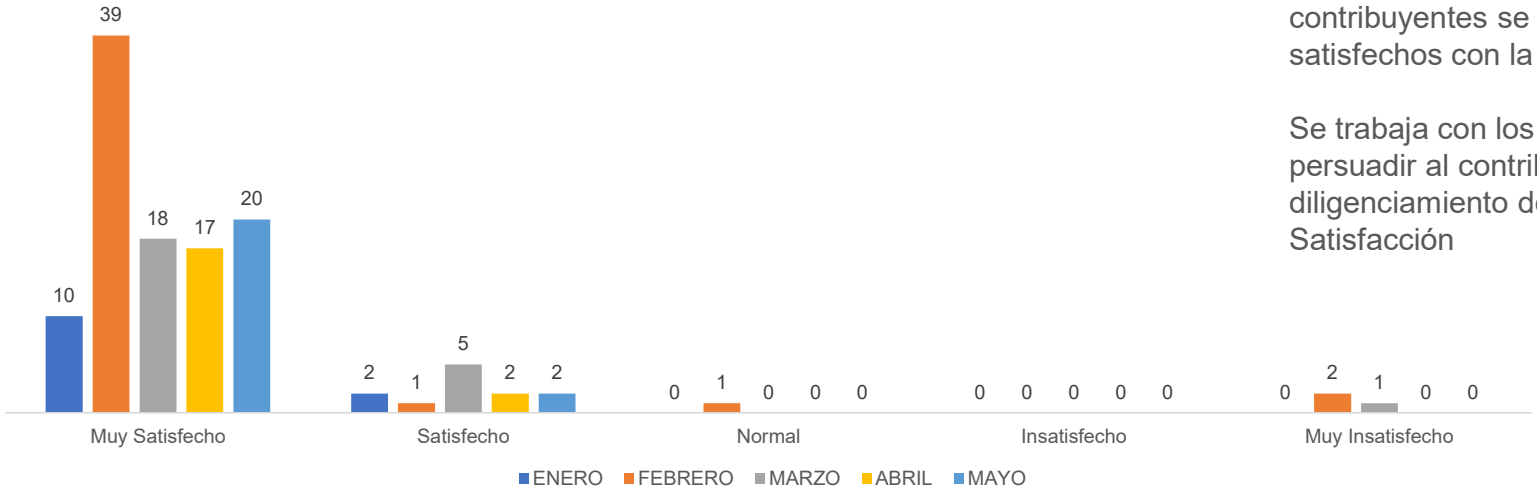
<https://web.emtelco.co/formmunicipio/vie w.php?id=316184&element 6=8026027>



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
Muy Satisfecho	10	83,3%	39	90,7%	18	75,0%	17	89,5%	20	90,9%
Satisfecho	2	16,7%	1	2,3%	5	20,8%	2	10,5%	2	9,1%
Normal	0	0,0%	1	2,3%	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%
Muy Insatisfecho	0	0,0%	2	4,7%	1	4,2%	0	0,0%	0	0,0%
Total general	12	100,0%	43	100,0%	24	100,0%	19	100,0%	22	100,0%



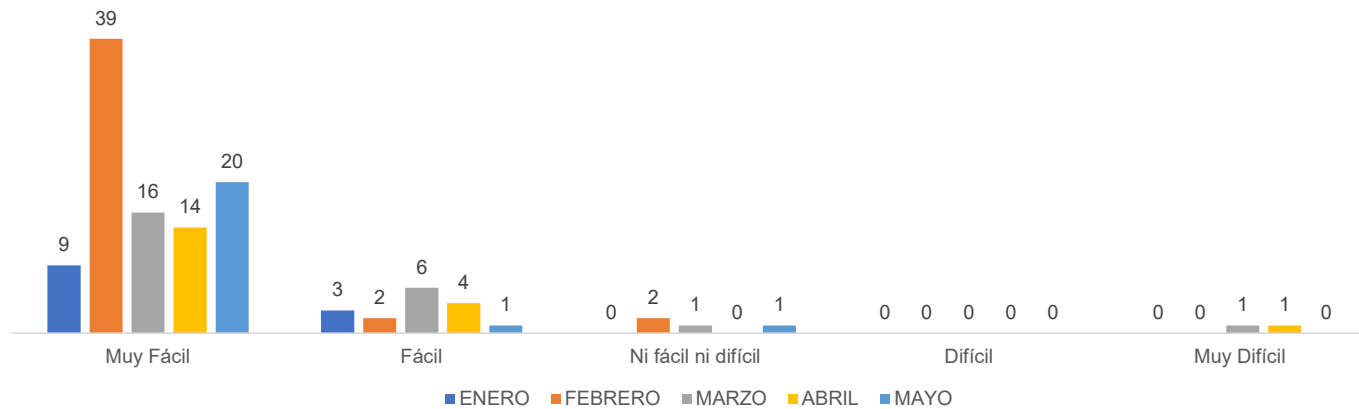
Se puede evidenciar que los contribuyentes se encuentran muy satisfechos con la atención recibida.

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



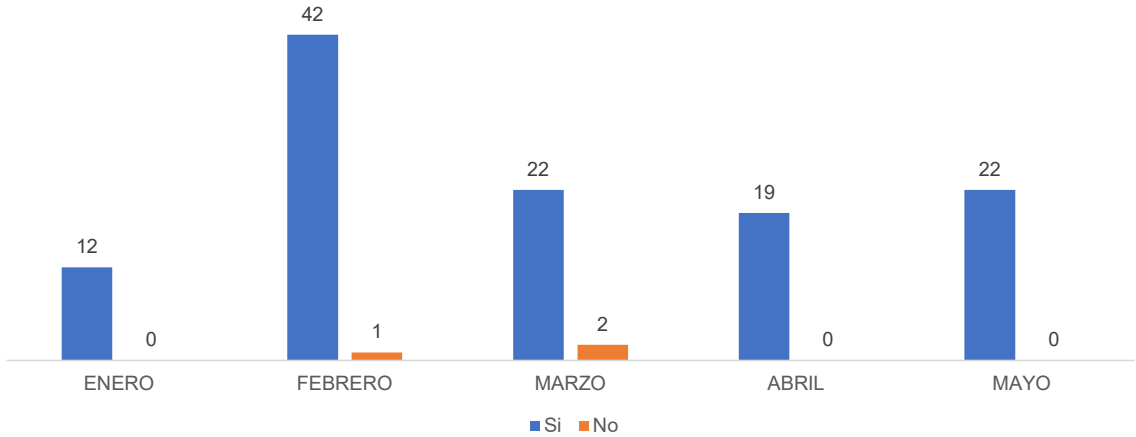
¿Fue fácil tramitar su solicitud?

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



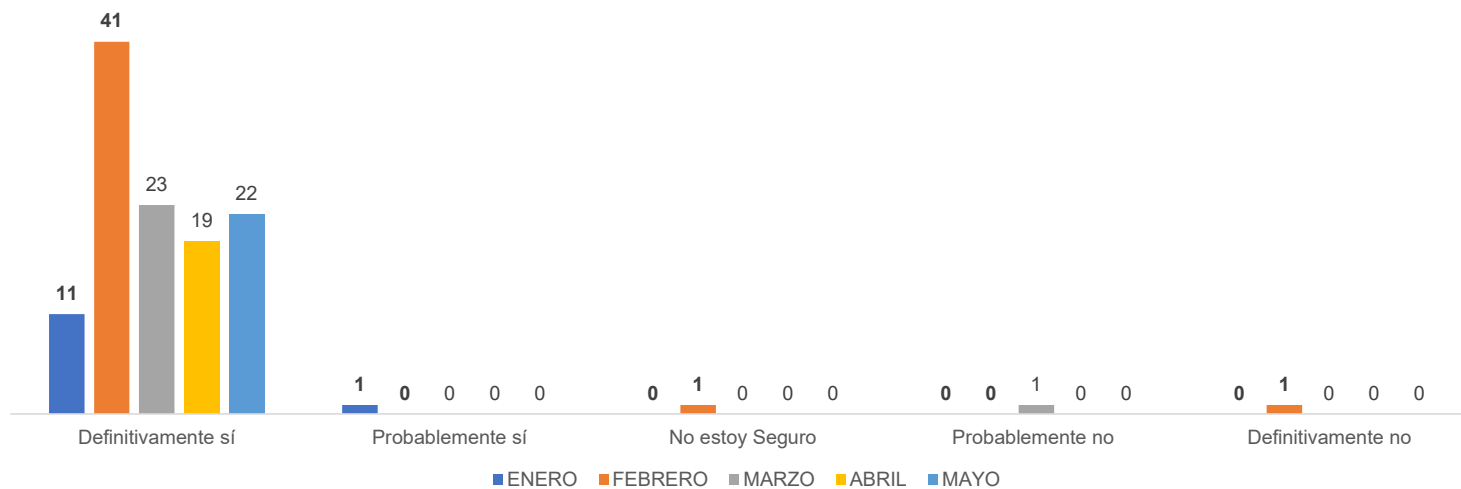
¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO
Si	12	100,0%	42	97,7%	22	91,7%	19	100,0%	22	100,0%
No	0	0,0%	1	2,3%	2	8,3%	0	0,0%	0	0,0%
Total general	12	100,0%	43	100,0%	24	100,0%	19	100,0%	22	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
Definitivamente sí	11	91,7%	41	95,3%	23	95,8%	19	100,0%	22	100,0%
Probablemente sí	1	8,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
No estoy Seguro	0	0,0%	1	2,3%	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%
Definitivamente no	0	0,0%	1	2,3%	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%



Comentarios

Buena atención, pronta y eficaz de la asesora Andrea Rojo

Buen día. Felicité a Stefany por su eficiencia y le escribí que ojalá todos los tramites con la Alcaldía fueran tan fácil y rápido como este. Felicitaciones y continúen siempre así con esa actitud de servicio tan excelente. Feliz día

Excelente atención

Excelente servicio

Excelente servicio, Estefany fue muy amable y diligente, logre solucionar mi requerimiento. mil gracias! ¡continua así!

Muy buen servicio, lo único es que me tomo un poco más de tiempo del que esperaba

Excelente atención

EXCELENTE

¡Excelente asesor! Muy educado y diligente

Excelente y rápido

felicitarlos por esta labor y agradecerles

Gracias, gestora Stefany

Gracias por brindar este servicio en línea, se optimiza tiempos

Heidi, fue muy atenta y respondió todas mis inquietudes

Muchas gracias, señora Stefany

La atención de la señora Andrea

Se deben repetir los datos que ya habían solicitado para ingresar, lo cual puede generar error y demora el trámite. Sin esta segunda entrada sería más ágil. Gracias

Solo tengo que decir que Heidi Sierra es una excelente asesora. Gracias

Super buena atención y rápida

Super buena la atención por este canal

Super el servicio Stefany me colaboro muy gentil

Todo muy bien. Muy amables



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Comentarios

EXCELENTE

La verdad, aunque fue textual la comunicación se siente empatía con Andrea. Me atendió super bien. GRACIAS, GRACIAS, GRACIAS..

Muy oportuna la atención, gracias

La asesora fue rápida y eficiente, gracias

Siii que mejoren el servicio y no pongan tan trabas para obtener una factura

Solicité la expedición del paz y salvo de valorización para un apartamento y envié un predial reciente pero no lo pudieron descargar entonces no recibí el documento

LOS FELICITO, POR LA EFICIENCIA PARA LA ATENCION MIL GRACIAS

¡¡Excelente servicio!!

La atención de la señora Heidi

Mil gracias la persona que me atendió fue muy amable y efectiva.

Muy agradecida

Muy buena la atención prestada por Andrea, estoy satisfecho.

Todo perfecto gracias

Gracias

Me gustó mucho la atención, es una de las pocas entidades que entrega rápido la información requerida sin tanta traba ni burocracia.

¡Muy agradecida! mil gracias!!
excelente servicio

Sigan así. Felicitaciones

Continuar prestando tan excelente atención

El centro de atención es maravilloso, pero les cuento que es imposible desde la página virtual, descargar el paz y salvo

EXCELENTE SERVICIO

Excelente servicio, grande Medellín

Excelente y rápida atención... Mil gracias!

La atención de la Señora Andrea Rojo, excelente. Muchas gracias



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

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

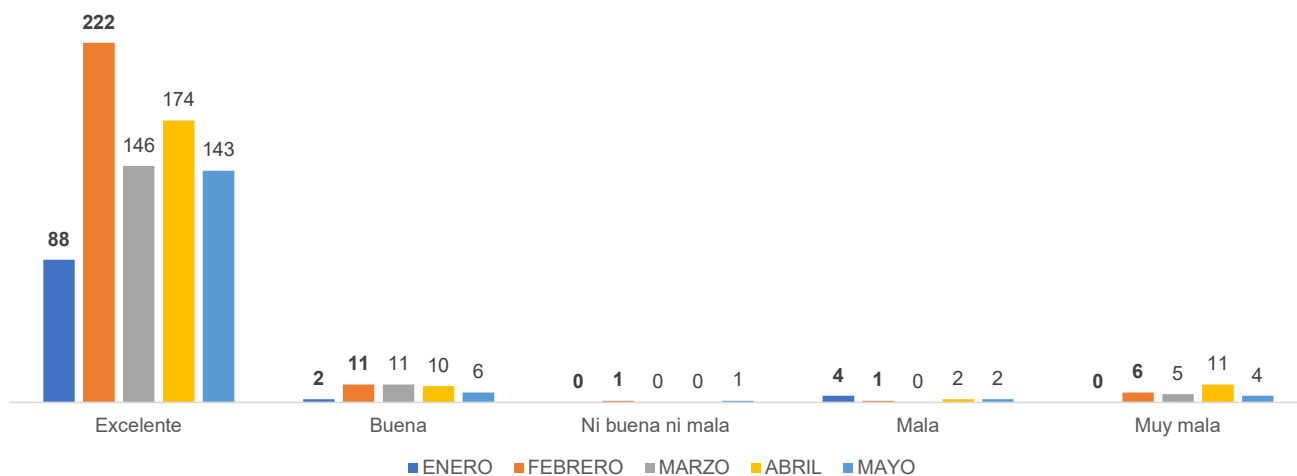
Servicio al Ciudadano



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



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

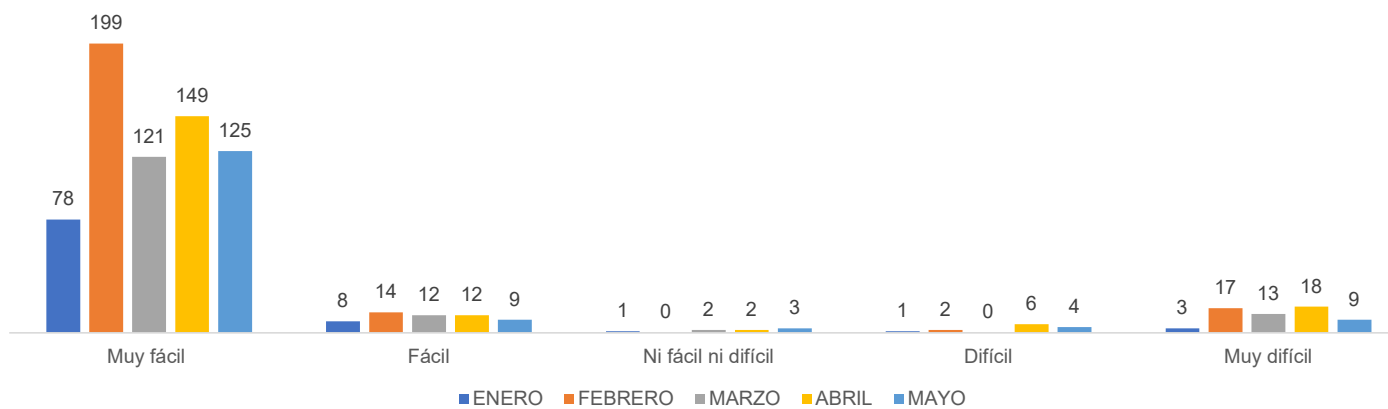
Se trabaja con los CE para que logren persuadir al contribuyente para el diligenciamiento de la encuesta de Satisfacción



Alcaldía de Medellín
 Distrito de
 Ciencia, Tecnología e Innovación

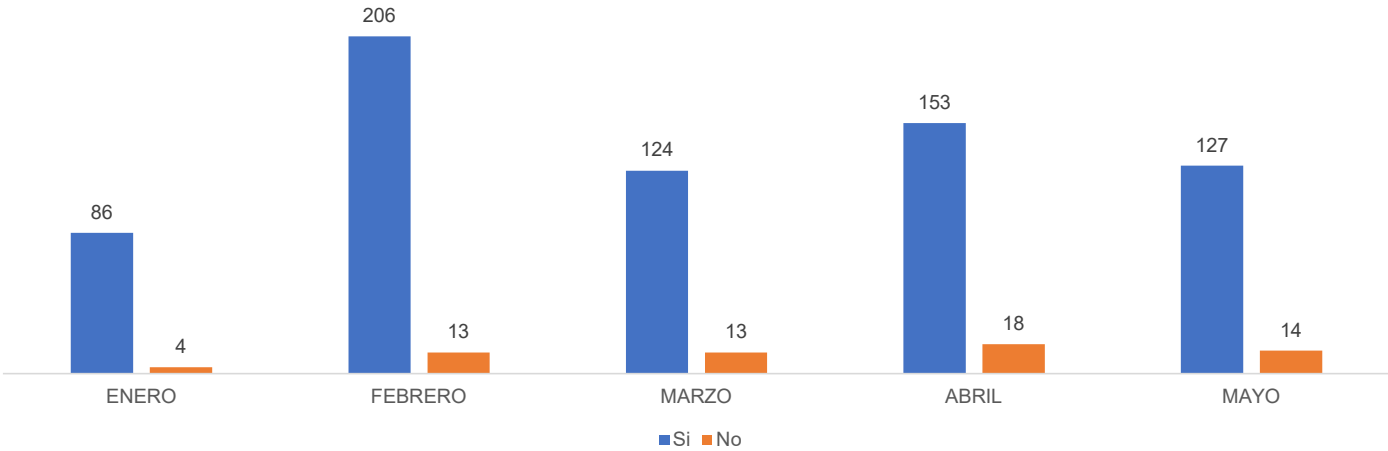
¿Fue fácil tramitar su solicitud?

ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO
78	85,7%	199	85,8%	121	81,8%	149	79,7%	125	83,3%
8	8,8%	14	6,0%	12	8,1%	12	6,4%	9	6,0%
1	1,1%	0	0,0%	2	1,4%	2	1,1%	3	2,0%
1	1,1%	2	0,9%	0	0,0%	6	3,2%	4	2,7%
3	3,3%	17	7,3%	13	8,8%	18	9,6%	9	6,0%
91	100,0%	232	100,0%	148	100,0%	187	100,0%	150	100,0%



¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata?

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



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

ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO
74	83,1%	150	73,2%	94	74,0%	117	70,5%	107	82,3%
1	1,1%	3	1,5%	2	1,6%	7	4,2%	2	1,5%
0	0,0%	1	0,5%	3	2,4%	0	0,0%	0	0,0%
0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%	6	3,6%	1	0,8%
14	15,7%	50	24,4%	28	22,0%	36	21,7%	20	15,4%
89	100,0%	205	100,0%	127	100,0%	166	100,0%	130	100,0%

