

Encuestas de Satisfacción Julio 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)



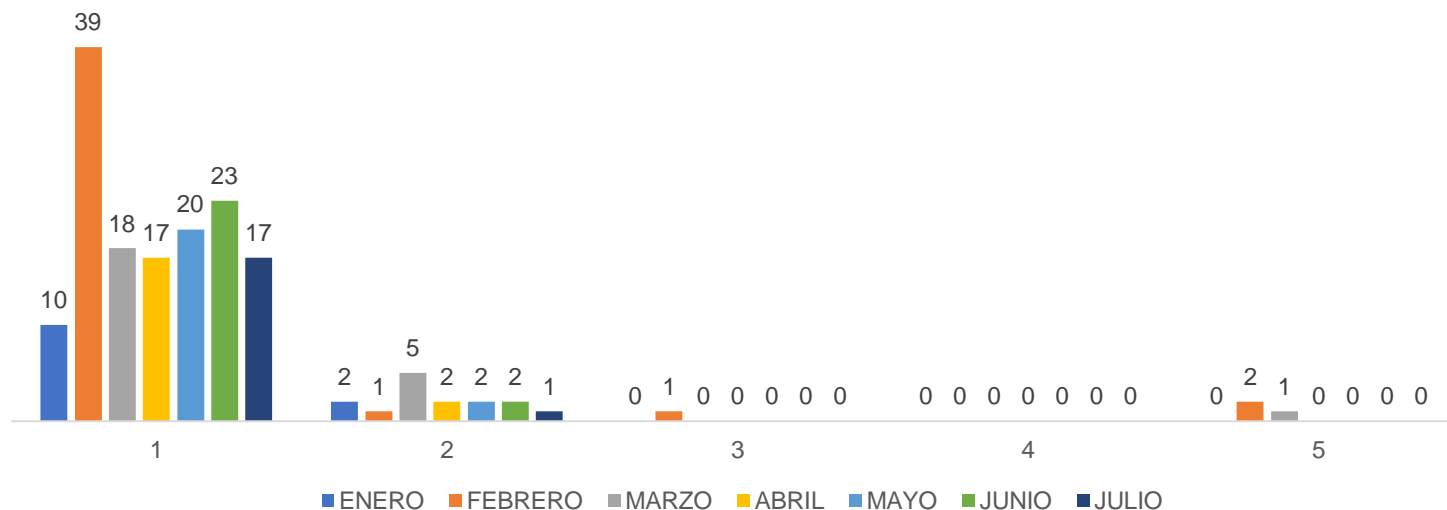
Alcaldía de Medellín

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 | JULIO | % JULIO |
|----------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|
| Muy Satisfecho | 10 | 83,3% | 39 | 90,7% | 18 | 75,0% | 17 | 89,5% | 20 | 90,9% | 23 | 92,0% | 17 | 94,4% |
| Satisfecho | 2 | 16,7% | 1 | 2,3% | 5 | 20,8% | 2 | 10,5% | 2 | 9,1% | 2 | 8,0% | 1 | 5,6% |
| Normal | 0 | 0,0% | 1 | 2,3% | 0 | 0,0% | 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% | 0 | 0,0% |
| Muy Insatisfecho | 0 | 0,0% | 2 | 4,7% | 1 | 4,2% | 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% | 18 | 100,0% |



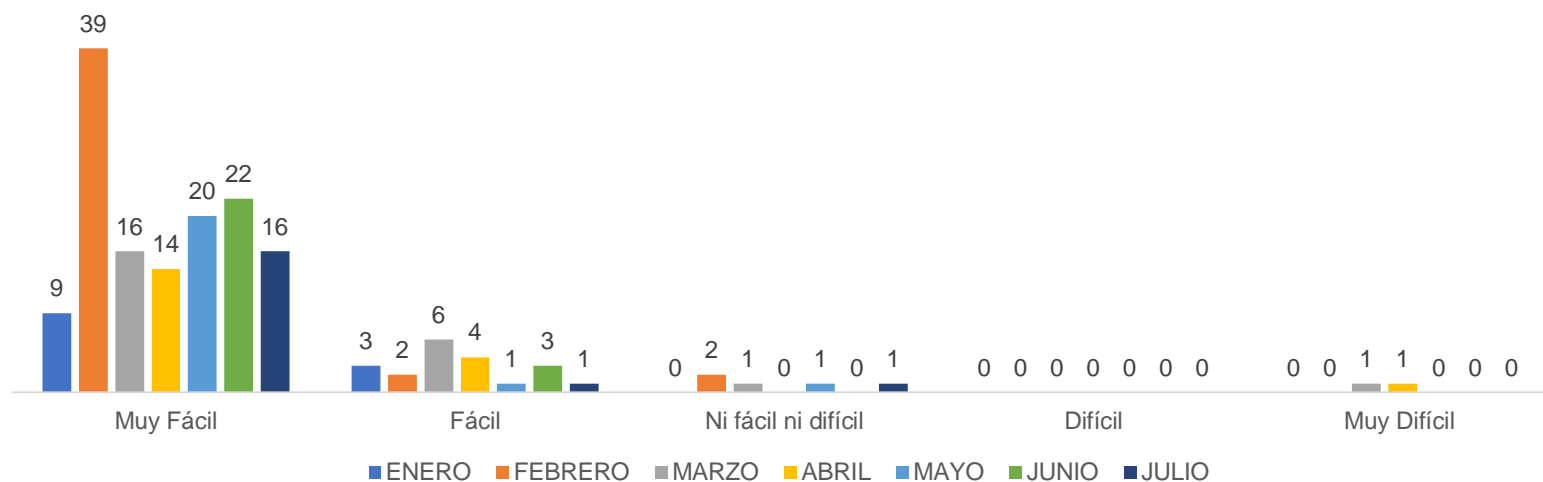
Se puede evidenciar que los contribuyentes se encuentran muy satisfechos con la atención recibida.

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



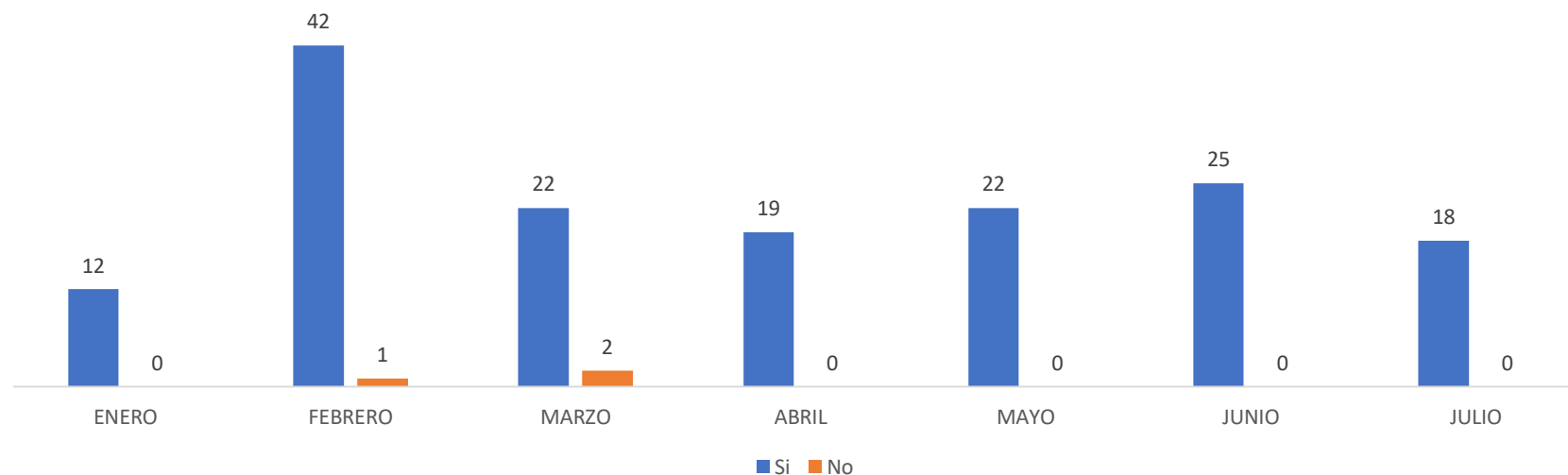
¿Fue fácil tramitar su solicitud?

| Calificación | ENERO | % ENERO | FEBRERO | % FEBRERO | MARZO | % MARZO | ABRIL | % ABRIL | MAYO | % MAYO | JUNIO | % JUNIO | JULIO | % JULIO |
|----------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|
| Muy Fácil | 9 | 75,0% | 39 | 90,7% | 16 | 66,7% | 14 | 73,7% | 20 | 90,9% | 22 | 88,0% | 16 | 88,9% |
| Fácil | 3 | 25,0% | 2 | 4,7% | 6 | 25,0% | 4 | 21,1% | 1 | 4,5% | 3 | 12,0% | 1 | 5,6% |
| Ni fácil ni difícil | 0 | 0,0% | 2 | 4,7% | 1 | 4,2% | 0 | 0,0% | 1 | 4,5% | 0 | 0,0% | 1 | 5,6% |
| Difícil | 0 | 0,0% | 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% | 0 | 0,0% |
| Total general | 12 | 100,0% | 43 | 100,0% | 24 | 100,0% | 19 | 100,0% | 22 | 100,0% | 25 | 100,0% | 18 | 100,0% |



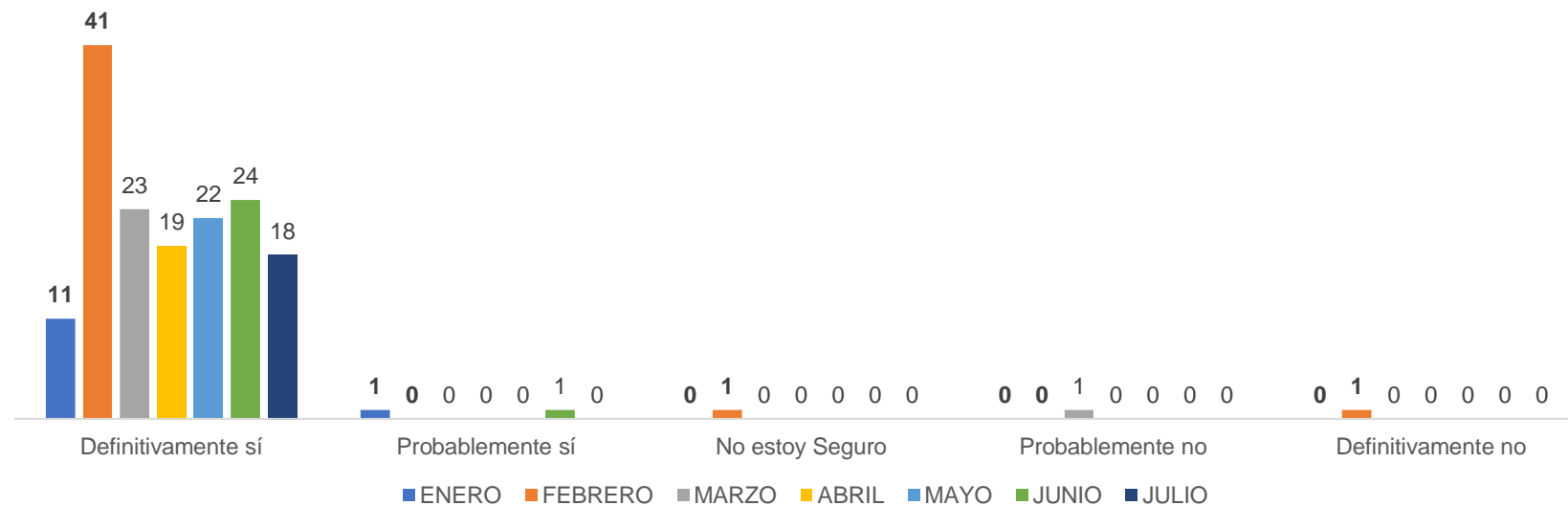
¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata?

| Calificación | ENERO | % ENERO | FEBRERO | % FEBRERO | MARZO | % MARZO | ABRIL | % ABRIL | MAYO | % MAYO | JUNIO | % JUNIO | JULIO | % JULIO |
|---------------|-------|---------|---------|-----------|-------|---------|-------|---------|------|--------|-------|---------|-------|---------|
| Si | 12 | 100,0% | 42 | 97,7% | 22 | 91,7% | 19 | 100,0% | 22 | 100,0% | 25 | 100,0% | 18 | 100,0% |
| No | 0 | 0,0% | 1 | 2,3% | 2 | 8,3% | 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% | 18 | 100,0% |



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

| Calificación | ENERO | % ENERO | FEBRERO | % FEBRERO | MARZO | % MARZO | ABRIL | % ABRIL | MAYO | % MAYO | JUNIO | % JUNIO | JULIO | % JULIO |
|----------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|
| Definitivamente sí | 11 | 91,7% | 41 | 95,3% | 23 | 95,8% | 19 | 100,0% | 22 | 100,0% | 24 | 96,0% | 18 | 100,0% |
| Probablemente sí | 1 | 8,3% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 1 | 4,0% | 0 | 0,0% |
| No estoy Seguro | 0 | 0,0% | 1 | 2,3% | 0 | 0,0% | 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% | 0 | 0,0% |
| Definitivamente no | 0 | 0,0% | 1 | 2,3% | 0 | 0,0% | 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% | 18 | 100,0% |



Comentarios

- Mil gracias por el servicio.
- Mejorar los tiempos de atención en línea.
- La atención de la señora Andrea Rojo.
- Sigam así, algo que funciona de forma ágil y sencilla es un oasis en el desierto.
- Agradecimientos.





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 | JULIO | % JULIO |
|----------------------|-----------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|-----------|---------------|
| Excelente | 88 | 93,6% | 222 | 92,1% | 146 | 90,1% | 174 | 88,3% | 143 | 91,7% | 139 | 94,6% | 60 | 92,3% |
| Buena | 2 | 2,1% | 11 | 4,6% | 11 | 6,8% | 10 | 5,1% | 6 | 3,8% | 3 | 2,0% | 3 | 4,6% |
| Ni buena ni mala | 0 | 0,0% | 1 | 0,4% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 1 | 0,6% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% |
| Mala | 4 | 4,3% | 1 | 0,4% | 0 | 0,0% | 2 | 1,0% | 2 | 1,3% | 1 | 0,7% | 0 | 0,0% |
| Muy mala | 0 | 0,0% | 6 | 2,5% | 5 | 3,1% | 11 | 5,6% | 4 | 2,6% | 4 | 2,7% | 2 | 3,1% |
| Total general | 94 | 100,0% | 241 | 100,0% | 162 | 100,0% | 197 | 100,0% | 156 | 100,0% | 147 | 100,0% | 65 | 100,0% |



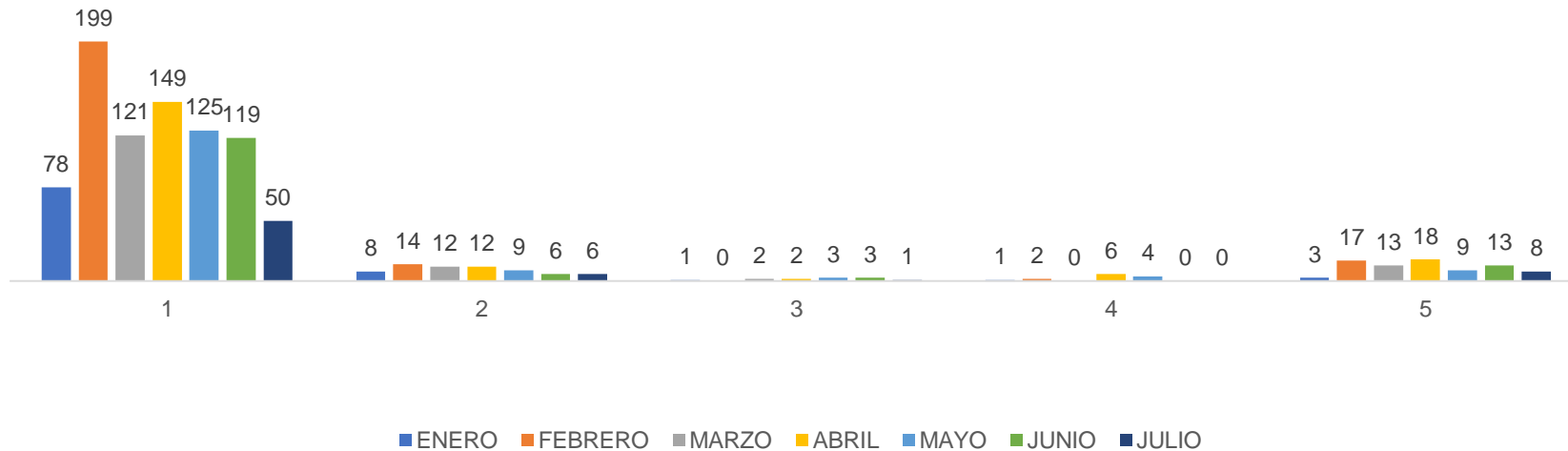
Se puede evidenciar que los contribuyentes se encuentran muy satisfechos con la atención recibida.

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



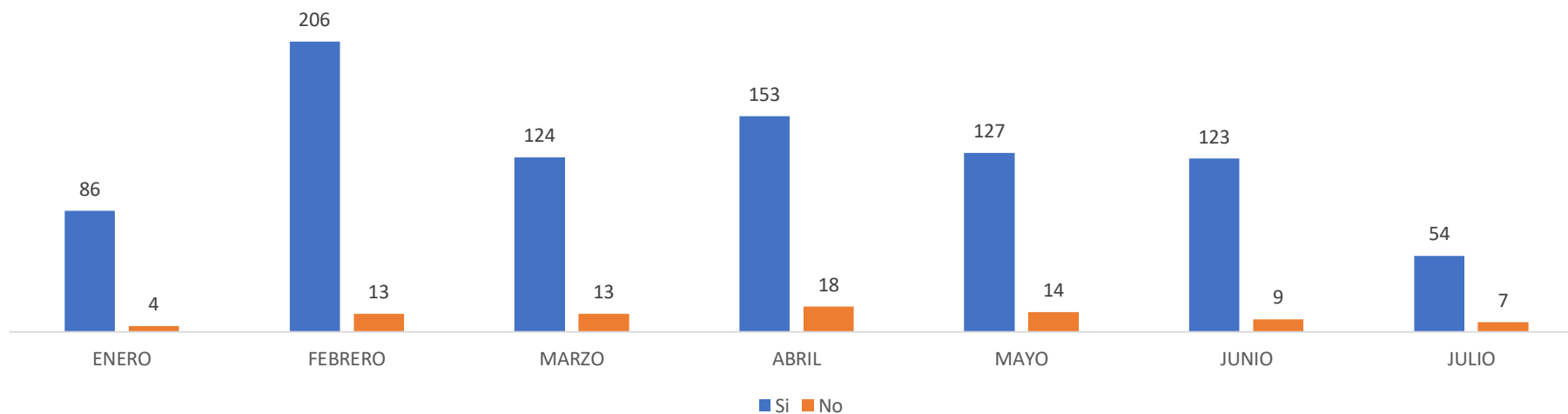
¿Fue fácil tramitar su solicitud?

| Calificación | ENERO | % ENERO | FEBRERO | % FEBRERO | MARZO | % MARZO | ABRIL | % ABRIL | MAYO | % MAYO | JUNIO | % JUNIO | JULIO | % JULIO |
|----------------------|-----------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|-----------|---------------|
| Muy fácil | 78 | 85,7% | 199 | 85,8% | 121 | 81,8% | 149 | 79,7% | 125 | 83,3% | 119 | 84,4% | 50 | 76,9% |
| Fácil | 8 | 8,8% | 14 | 6,0% | 12 | 8,1% | 12 | 6,4% | 9 | 6,0% | 6 | 4,3% | 6 | 9,2% |
| Ni fácil ni difícil | 1 | 1,1% | 0 | 0,0% | 2 | 1,4% | 2 | 1,1% | 3 | 2,0% | 3 | 2,1% | 1 | 1,5% |
| Difícil | 1 | 1,1% | 2 | 0,9% | 0 | 0,0% | 6 | 3,2% | 4 | 2,7% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% |
| Muy difícil | 3 | 3,3% | 17 | 7,3% | 13 | 8,8% | 18 | 9,6% | 9 | 6,0% | 13 | 9,2% | 8 | 12,3% |
| Total general | 91 | 100,0% | 232 | 100,0% | 148 | 100,0% | 187 | 100,0% | 150 | 100,0% | 141 | 100,0% | 65 | 100,0% |



¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata?

| Calificación | ENERO | % ENERO | FEBRERO | % FEBRERO | MARZO | % MARZO | ABRIL | % ABRIL | MAYO | % MAYO | JUNIO | % JUNIO | JULIO | % JULIO |
|---------------|-------|---------|---------|-----------|-------|---------|-------|---------|------|--------|-------|---------|-------|---------|
| Si | 86 | 95,6% | 206 | 94,1% | 124 | 90,5% | 153 | 89,5% | 127 | 90,1% | 123 | 93,2% | 54 | 88,5% |
| No | 4 | 4,4% | 13 | 5,9% | 13 | 9,5% | 18 | 10,5% | 14 | 9,9% | 9 | 6,8% | 7 | 11,5% |
| Total general | 90 | 100,0% | 219 | 100,0% | 137 | 100,0% | 171 | 100,0% | 141 | 100,0% | 132 | 100,0% | 61 | 100,0% |



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

| Calificación | ENERO | % ENERO | FEBRERO | % FEBRERO | MARZO | % MARZO | ABRIL | % ABRIL | MAYO | % MAYO | JUNIO | % JUNIO | JULIO | % JULIO |
|----------------------|-----------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|-----------|---------------|
| Definitivamente sí | 74 | 83,1% | 150 | 73,2% | 94 | 74,0% | 117 | 70,5% | 107 | 82,3% | 85 | 69,7% | 36 | 66,7% |
| Probablemente sí | 1 | 1,1% | 3 | 1,5% | 2 | 1,6% | 7 | 4,2% | 2 | 1,5% | 2 | 1,6% | 0 | 0,0% |
| No estoy seguro | 0 | 0,0% | 1 | 0,5% | 3 | 2,4% | 0 | 0,0% | 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% | 1 | 1,9% |
| Definitivamente no | 14 | 15,7% | 50 | 24,4% | 28 | 22,0% | 36 | 21,7% | 20 | 15,4% | 33 | 27,0% | 17 | 31,5% |
| Total general | 89 | 100,0% | 205 | 100,0% | 127 | 100,0% | 166 | 100,0% | 130 | 100,0% | 122 | 100,0% | 54 | 100,0% |

