

Encuestas de Satisfacción Septiembre 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 Valorización
de Medellín



Alcaldía de Medellín

Encuesta de satisfacción Fonvalmed

Queremos conocer cómo fue su experiencia en nuestro
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](https://web.emtelco.co/formmunicipio/vie
w.php?id=316184&element_6=8026027)



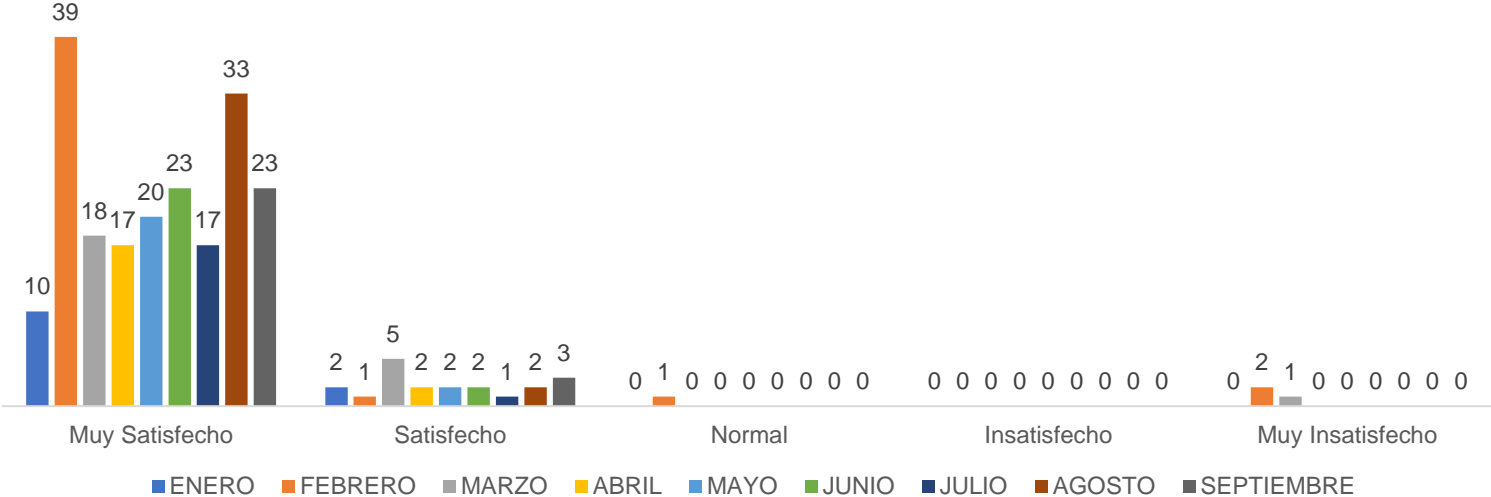
Alcaldía de Medellín

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	AGOSTO	% AGOSTO	SEPTIEMBRE	% SEPTIEMBRE
Muy Satisfecho	10	83,3%	39	90,7%	18	75,0%	17	89,5%	20	90,9%	23	92,0%	17	94,4%	33	94,3%	23	88,5%
Satisfecho	2	16,7%	1	2,3%	5	20,8%	2	10,5%	2	9,1%	2	8,0%	1	5,6%	2	5,7%	3	11,5%
Normal	0	0,0%	1	2,3%	0	0,0%	0	0,0%	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%	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%	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%	35	100,0%	26	100,0%



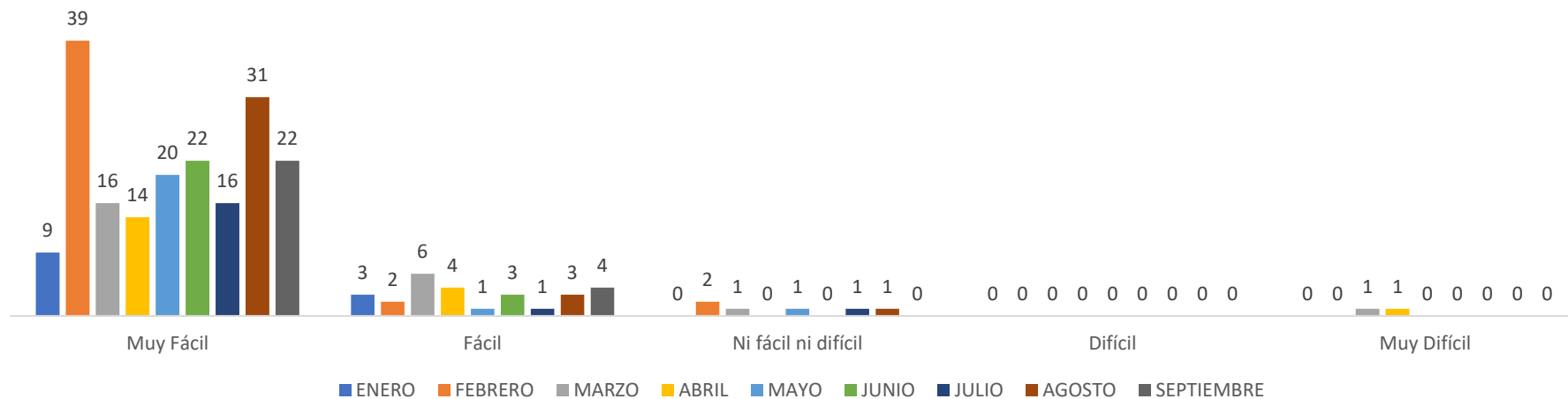
Se puede evidenciar que los contribuyentes se encuentran muy satisfechos con la atención recibida.

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



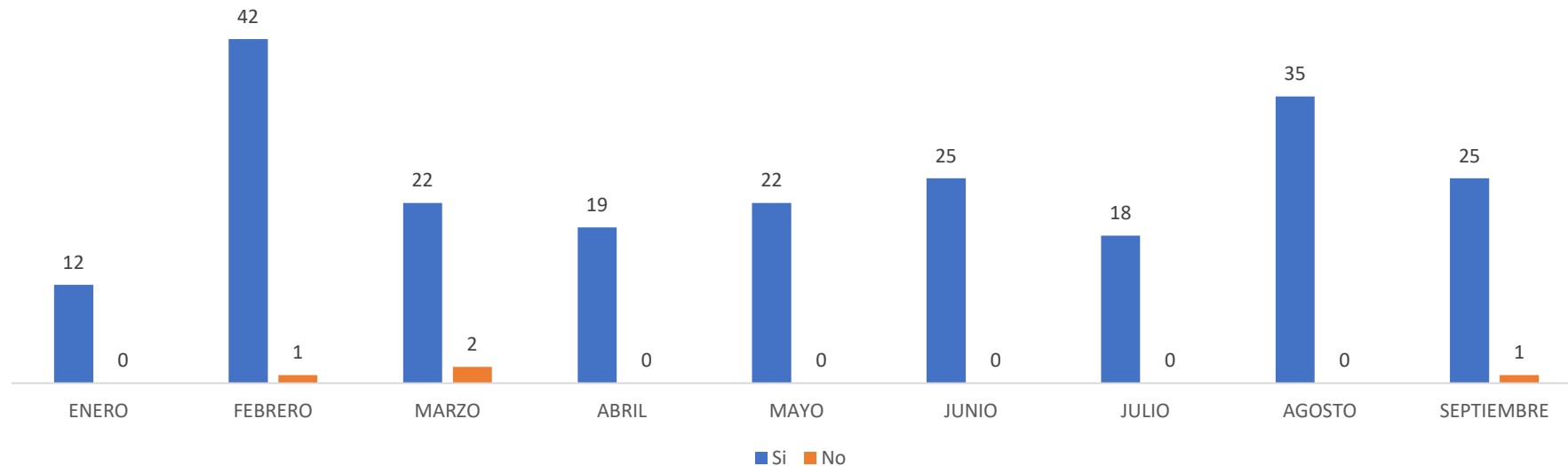
¿Fue fácil tramitar su solicitud?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO	JUNIO	% JUNIO	JULIO	% JULIO	AGOSTO	% AGOSTO	SEPTIEMBRE	% SEPTIEMBRE
Muy Fácil	9	75,0%	39	90,7%	16	66,7%	14	73,7%	20	90,9%	22	88,0%	16	88,9%	31	88,6%	22	84,6%
Fácil	3	25,0%	2	4,7%	6	25,0%	4	21,1%	1	4,5%	3	12,0%	1	5,6%	3	8,6%	4	15,4%
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%	1	2,9%	0	0,0%
Difícil	0	0,0%	0	0,0%	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%	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%	35	100,0%	26	100,0%



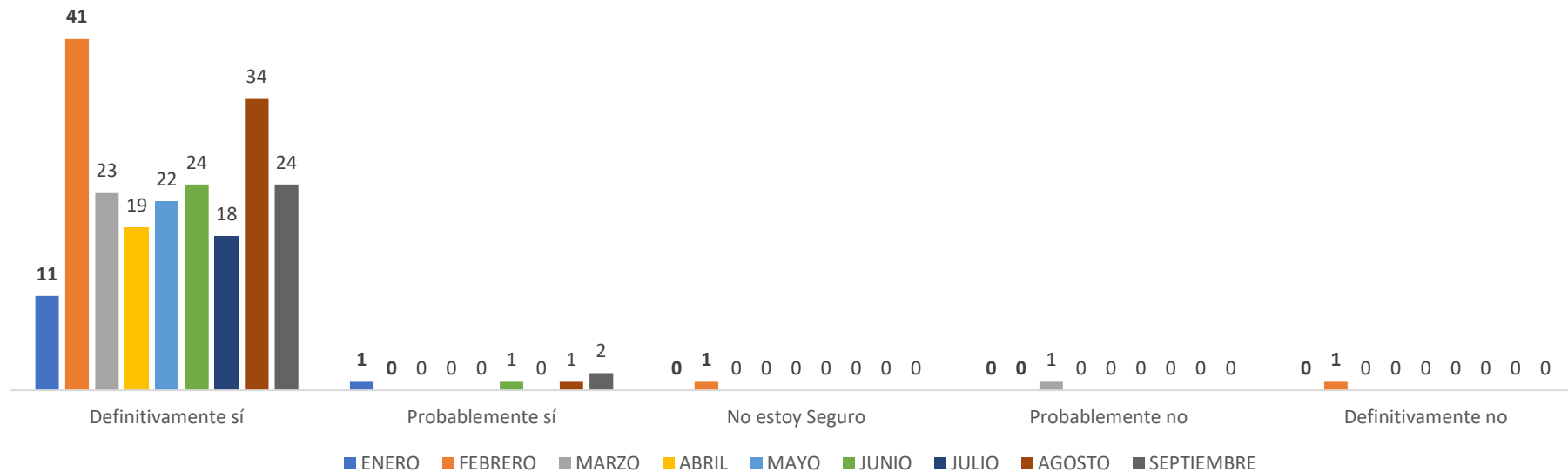
¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO	JUNIO	% JUNIO	JULIO	% JULIO	AGOSTO	% AGOSTO	SEPTIEMBRE	% SEPTIEMBRE
Si	12	100,0%	42	97,7%	22	91,7%	19	100,0%	22	100,0%	25	100,0%	18	100,0%	35	100,0%	25	96,2%
No	0	0,0%	1	2,3%	2	8,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	3,8%
Total general	12	100,0%	43	100,0%	24	100,0%	19	100,0%	22	100,0%	25	100,0%	18	100,0%	35	100,0%	26	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	JULIO	% JULIO	AGOSTO	% AGOSTO	SEPTIEMBRE	% SEPTIEMBRE
Definitivamente sí	11	91,7%	41	95,3%	23	95,8%	19	100,0%	22	100,0%	24	96,0%	18	100,0%	34	97,1%	24	92,3%
Probablemente sí	1	8,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	4,0%	0	0,0%	1	2,9%	2	7,7%
No estoy Seguro	0	0,0%	1	2,3%	0	0,0%	0	0,0%	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%	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%	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%	35	100,0%	26	100,0%



Comentarios

- Estaba tratando de sacar el paz y salvo de Fonvalmed en la página de Fonvalmed lo remiten a unos sitios que no existen o resuelven la necesidad.

- **Excelente servicio.**

- **Ninguno**

- Excelente servidora Andrea Rojo, gracias.

- **La atención de la señora Valeria Zapata, estupenda.**

- Muchas felicidades, atención rápida y oportuna.

- Me atendió la niña Valeria Zapata, muy atenta, demasiado eficiente. Muy agradecida con ella, mil gracias.

- No estoy de acuerdo con que Fonvalmed realice una solicitud a registros, pero no le hace seguimiento, y si el trámite es suspendido no se acercan a registros a solucionar el posible problema.





www.medellin.gov.co

Encuesta Telefónica

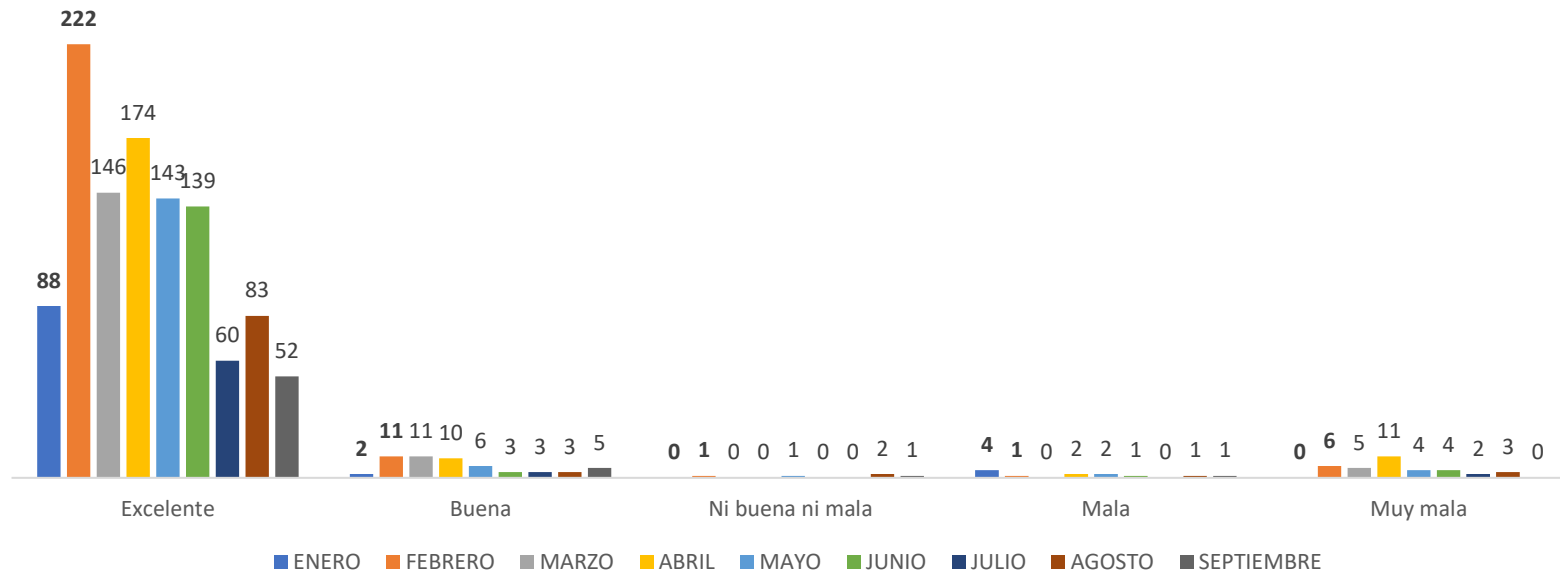
Servicio al Ciudadano



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	AGOSTO	% AGOSTO	SEPTIEMBRE	% SEPTIEMBRE
Excelente	88	93,6%	222	92,1%	146	90,1%	174	88,3%	143	91,7%	139	94,6%	60	92,3%	83	90,2%	52	88,1%
Buena	2	2,1%	11	4,6%	11	6,8%	10	5,1%	6	3,8%	3	2,0%	3	4,6%	3	3,3%	5	8,5%
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%	2	2,2%	1	1,7%
Mala	4	4,3%	1	0,4%	0	0,0%	2	1,0%	2	1,3%	1	0,7%	0	0,0%	1	1,1%	1	1,7%
Muy mala	0	0,0%	6	2,5%	5	3,1%	11	5,6%	4	2,6%	4	2,7%	2	3,1%	3	3,3%	0	0,0%
Total general	94	100,0%	241	100,0%	162	100,0%	197	100,0%	156	100,0%	147	100,0%	65	100,0%	92	100,0%	59	100,0%



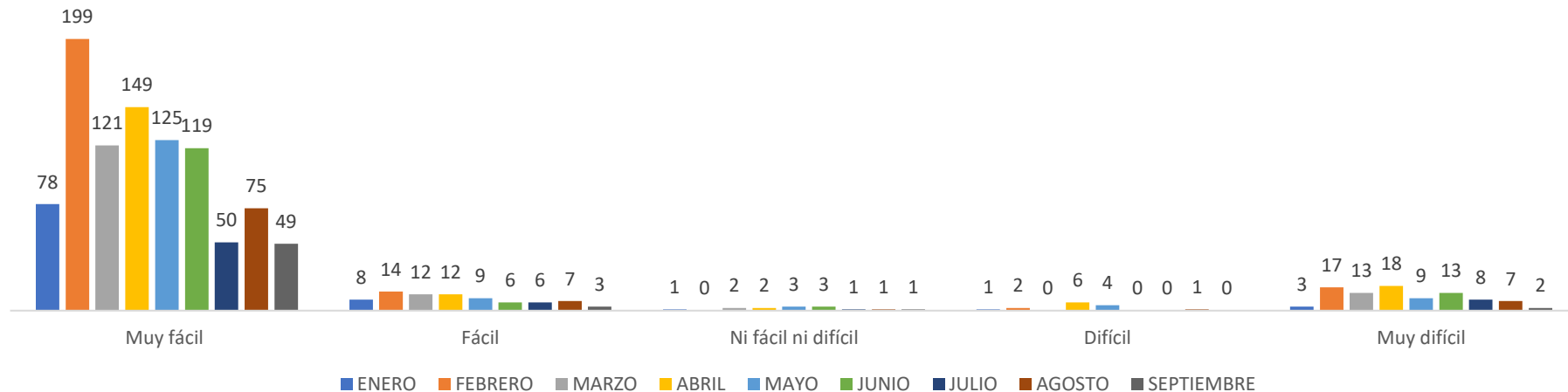
Se puede evidenciar que los contribuyentes se encuentran muy satisfechos con la atención recibida.

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



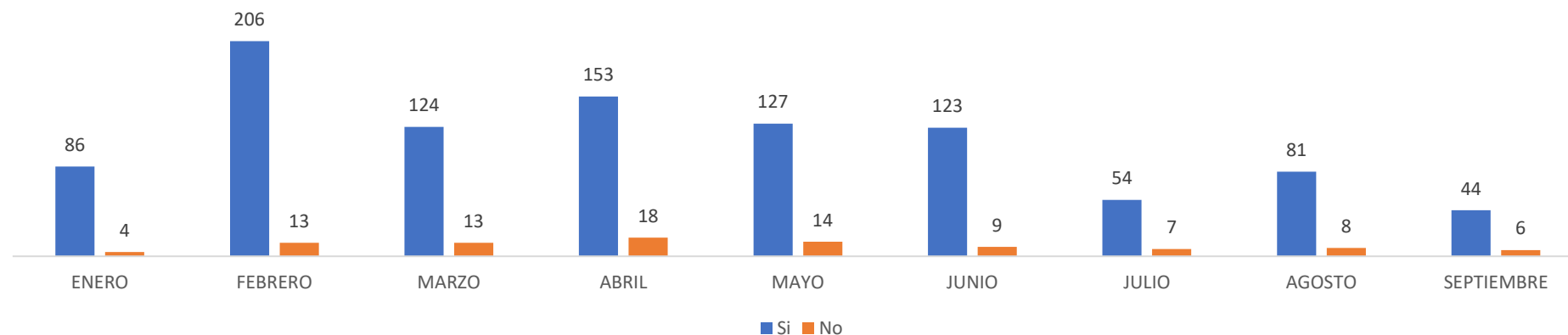
¿Fue fácil tramitar su solicitud?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO	JUNIO	% JUNIO	JULIO	% JULIO	AGOSTO	% AGOSTO	SEPTIEMBRE	% SEPTIEMBRE
Muy fácil	78	85,7%	199	85,8%	121	81,8%	149	79,7%	125	83,3%	119	84,4%	50	76,9%	75	82,4%	49	89,1%
Fácil	8	8,8%	14	6,0%	12	8,1%	12	6,4%	9	6,0%	6	4,3%	6	9,2%	7	7,7%	3	5,5%
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%	1	1,1%	1	1,8%
Difícil	1	1,1%	2	0,9%	0	0,0%	6	3,2%	4	2,7%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,1%	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%	7	7,7%	2	3,6%
Total general	91	100,0%	232	100,0%	148	100,0%	187	100,0%	150	100,0%	141	100,0%	65	100,0%	91	100,0%	55	100,0%



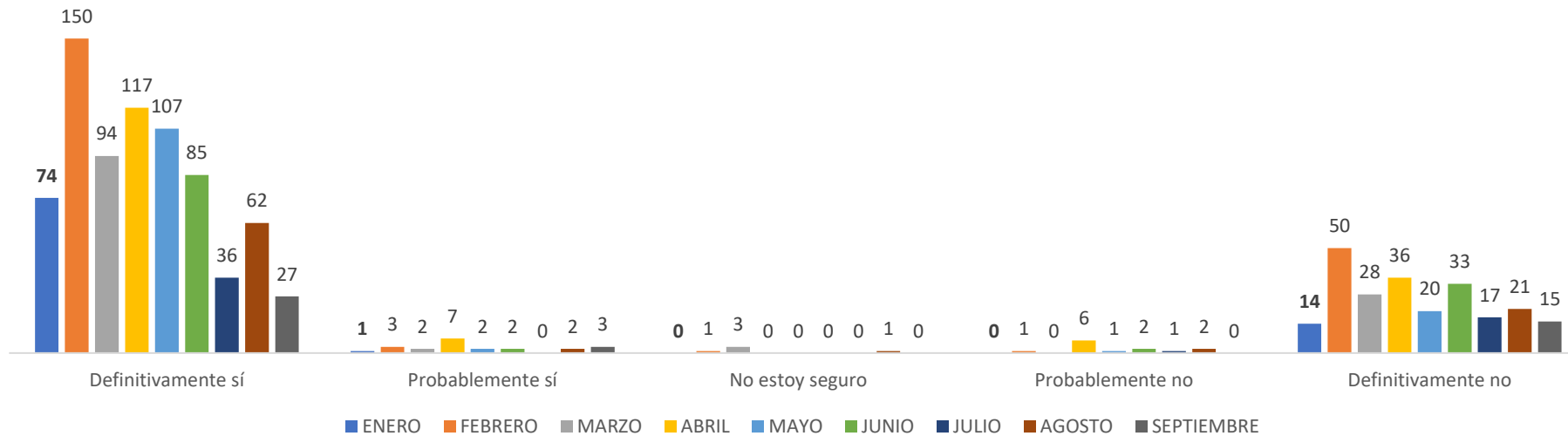
¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO	JUNIO	% JUNIO	JULIO	% JULIO	AGOSTO	% AGOSTO	SEPTIEMBRE	% SEPTIEMBRE
Si	86	95,6%	206	94,1%	124	90,5%	153	89,5%	127	90,1%	123	93,2%	54	88,5%	81	91,0%	44	88,0%
No	4	4,4%	13	5,9%	13	9,5%	18	10,5%	14	9,9%	9	6,8%	7	11,5%	8	9,0%	6	12,0%
Total general	90	100,0%	219	100,0%	137	100,0%	171	100,0%	141	100,0%	132	100,0%	61	100,0%	89	100,0%	50	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	AGOSTO	% AGOSTO	SEPTIEMBRE	% SEPTIEMBRE
Definitivamente sí	74	83,1%	150	73,2%	94	74,0%	117	70,5%	107	82,3%	85	69,7%	36	66,7%	62	70,5%	27	60,0%
Probablemente sí	1	1,1%	3	1,5%	2	1,6%	7	4,2%	2	1,5%	2	1,6%	0	0,0%	2	2,3%	3	6,7%
No estoy seguro	0	0,0%	1	0,5%	3	2,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,1%	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%	2	2,3%	0	0,0%
Definitivamente no	14	15,7%	50	24,4%	28	22,0%	36	21,7%	20	15,4%	33	27,0%	17	31,5%	21	23,9%	15	33,3%
Total general	89	100,0%	205	100,0%	127	100,0%	166	100,0%	130	100,0%	122	100,0%	54	100,0%	88	100,0%	45	100,0%





www.medellin.gov.co

GRACIAS



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación