

# Encuestas de Satisfacción Septiembre 2024

*Servicio al Ciudadano*



**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación



[www.medellin.gov.co](http://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 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](https://web.emtelco.co/formmunicipio/vie<br/>w.php?id=316184&element_6=8026027)



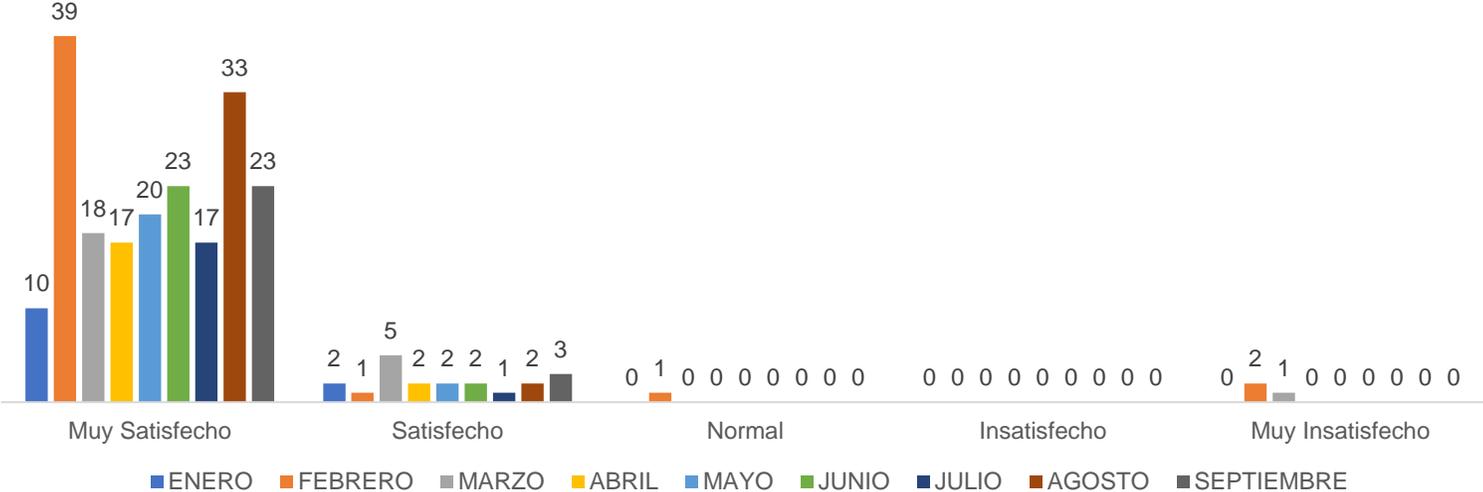
**Alcaldía de Medellín**

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%
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>	<b>24</b>	<b>100,0%</b>	<b>19</b>	<b>100,0%</b>	<b>22</b>	<b>100,0%</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>	<b>18</b>	<b>100,0%</b>	<b>35</b>	<b>100,0%</b>	<b>26</b>	<b>100,0%</b>



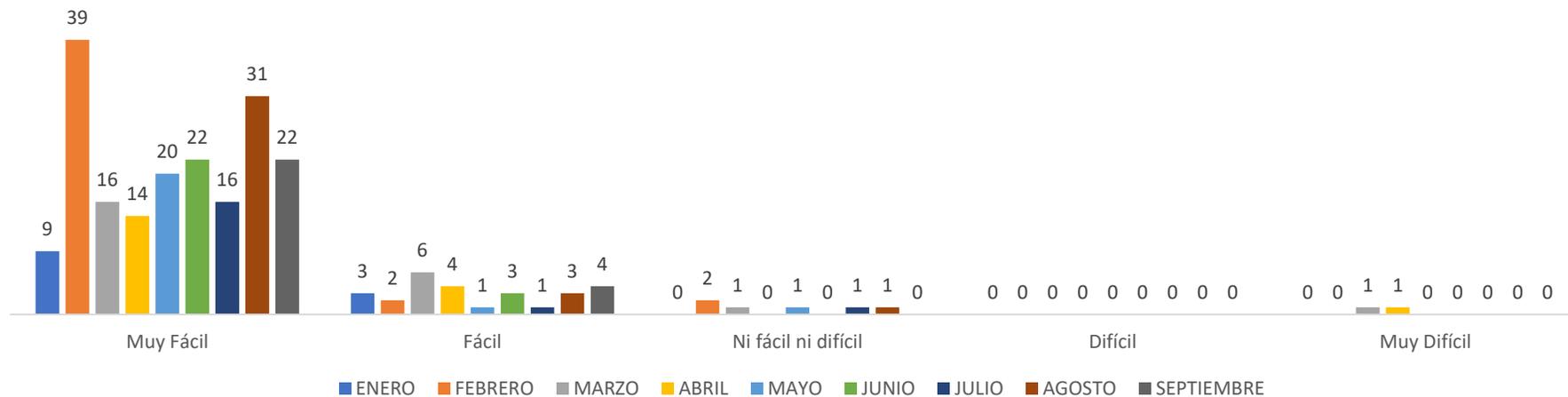
Se puede evidenciar que los contribuyentes se encuentran muy satisfechos con la atención recibida.

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



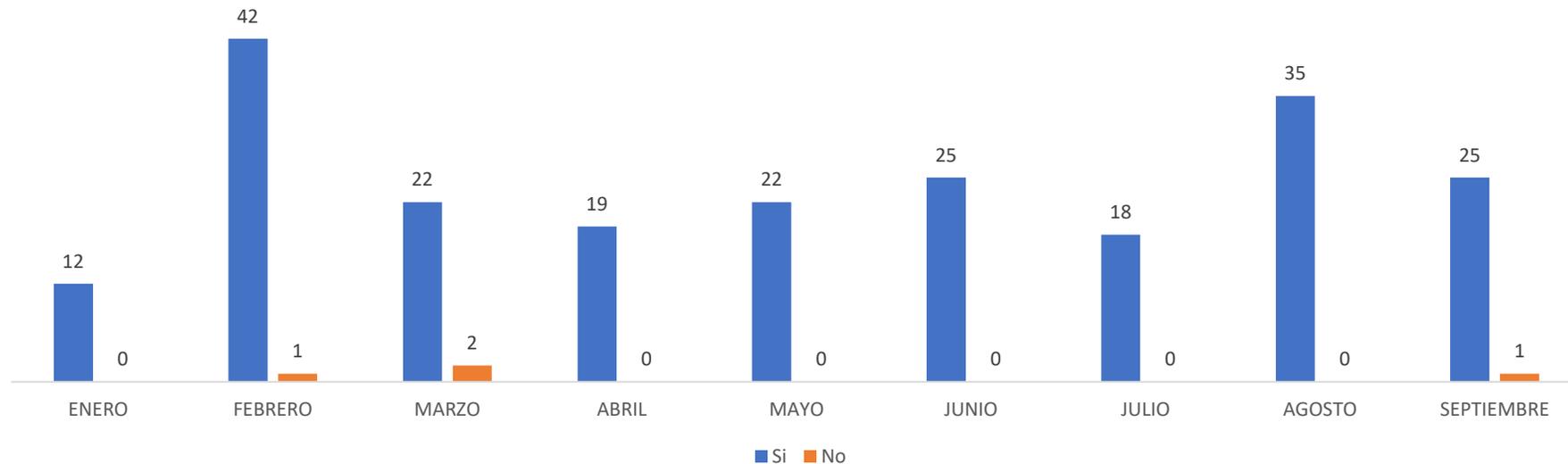
# ¿Fue fácil tramitar su solicitud?

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%
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>	<b>24</b>	<b>100,0%</b>	<b>19</b>	<b>100,0%</b>	<b>22</b>	<b>100,0%</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>	<b>18</b>	<b>100,0%</b>	<b>35</b>	<b>100,0%</b>	<b>26</b>	<b>100,0%</b>



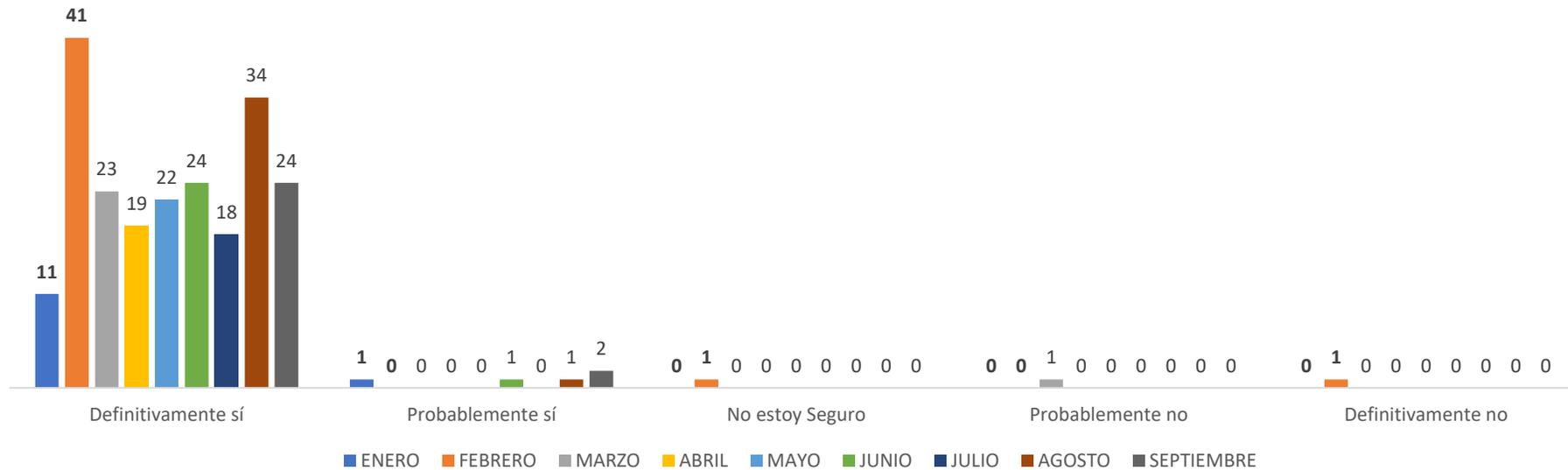
# ¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata?

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%
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>	<b>24</b>	<b>100,0%</b>	<b>19</b>	<b>100,0%</b>	<b>22</b>	<b>100,0%</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>	<b>18</b>	<b>100,0%</b>	<b>35</b>	<b>100,0%</b>	<b>26</b>	<b>100,0%</b>



# ¿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%
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>	<b>24</b>	<b>100,0%</b>	<b>19</b>	<b>100,0%</b>	<b>22</b>	<b>100,0%</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>	<b>18</b>	<b>100,0%</b>	<b>35</b>	<b>100,0%</b>	<b>26</b>	<b>100,0%</b>



# 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](http://www.medellin.gov.co)

# Encuesta Telefónica

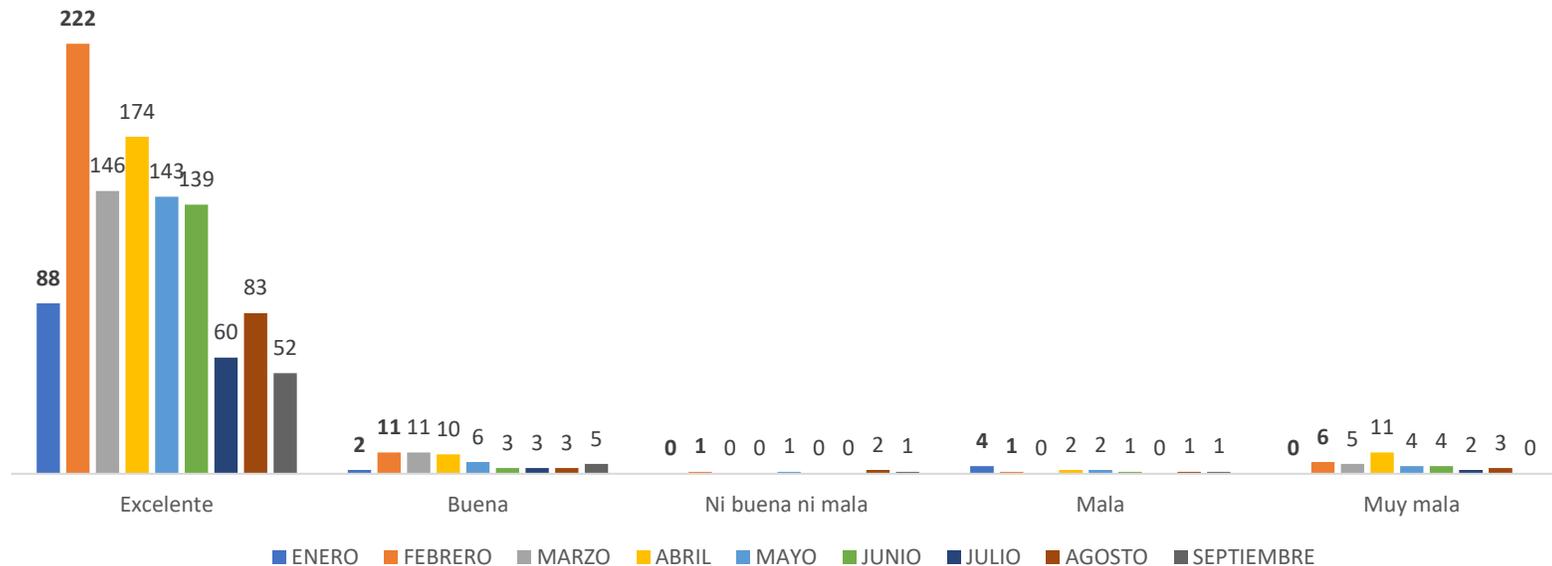
*Servicio al Ciudadano*



**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%
<b>Total general</b>	<b>94</b>	<b>100,0%</b>	<b>241</b>	<b>100,0%</b>	<b>162</b>	<b>100,0%</b>	<b>197</b>	<b>100,0%</b>	<b>156</b>	<b>100,0%</b>	<b>147</b>	<b>100,0%</b>	<b>65</b>	<b>100,0%</b>	<b>92</b>	<b>100,0%</b>	<b>59</b>	<b>100,0%</b>



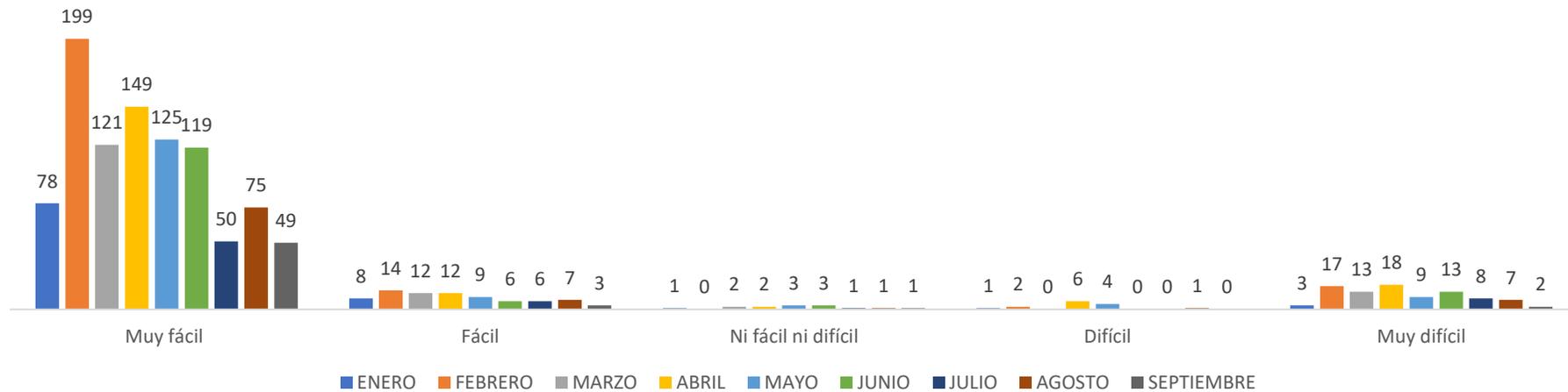
Se puede evidenciar que los contribuyentes se encuentran muy satisfechos con la atención recibida.

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



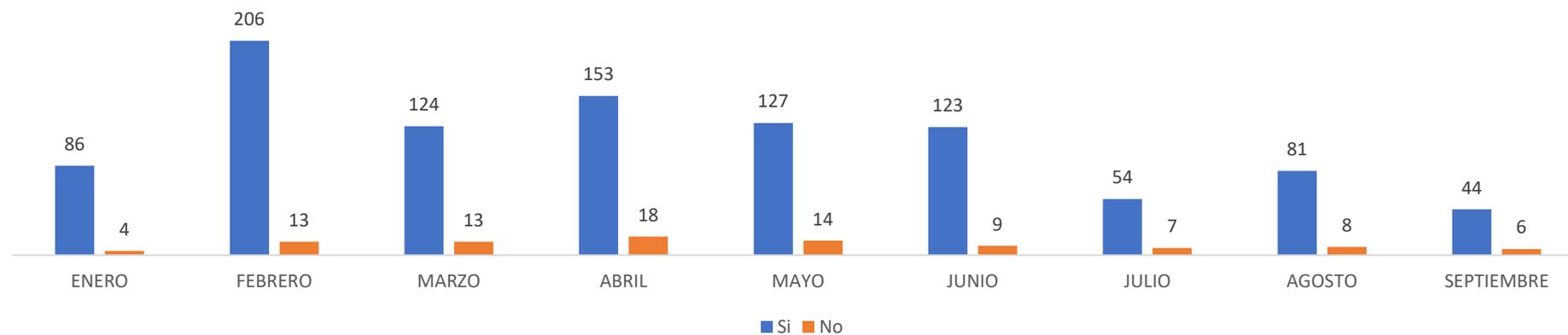
# ¿Fue fácil tramitar su solicitud?

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%
<b>Total general</b>	<b>91</b>	<b>100,0%</b>	<b>232</b>	<b>100,0%</b>	<b>148</b>	<b>100,0%</b>	<b>187</b>	<b>100,0%</b>	<b>150</b>	<b>100,0%</b>	<b>141</b>	<b>100,0%</b>	<b>65</b>	<b>100,0%</b>	<b>91</b>	<b>100,0%</b>	<b>55</b>	<b>100,0%</b>



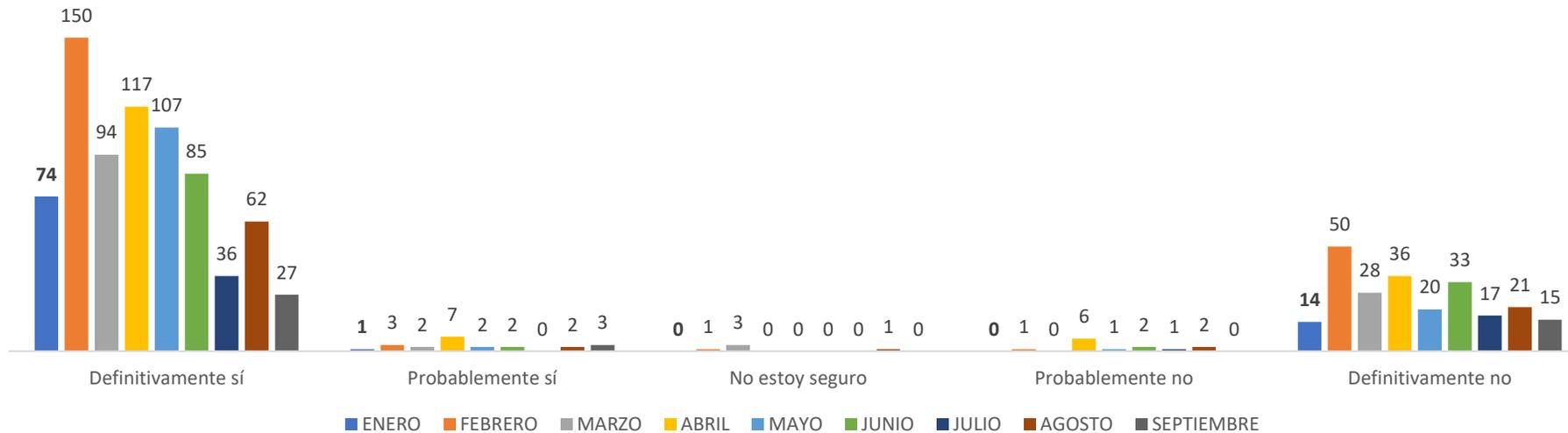
# ¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata?

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%
<b>Total general</b>	<b>89</b>	<b>100,0%</b>	<b>205</b>	<b>100,0%</b>	<b>127</b>	<b>100,0%</b>	<b>166</b>	<b>100,0%</b>	<b>130</b>	<b>100,0%</b>	<b>122</b>	<b>100,0%</b>	<b>54</b>	<b>100,0%</b>	<b>88</b>	<b>100,0%</b>	<b>45</b>	<b>100,0%</b>





[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

# GRACIAS



**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación