

# Encuestas de Satisfacción Enero a Febrero 2025

*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 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? \*



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<br/>w.php?id=316184&element_6=8026027)



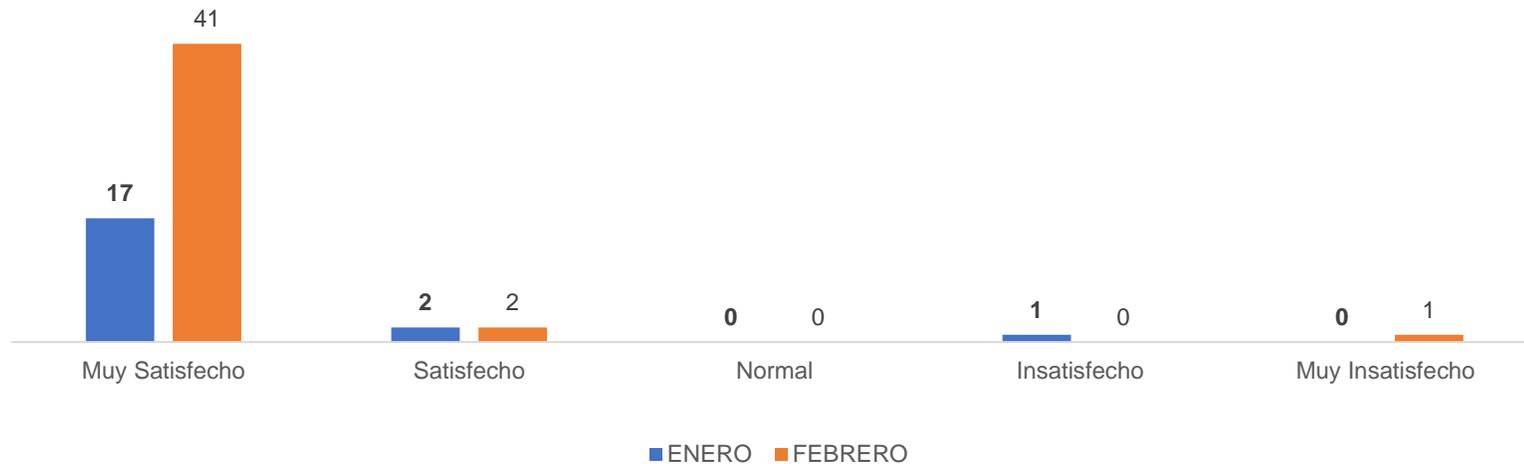
**Alcaldía de Medellín**

Distrito de

Ciencia, Tecnología e Innovación

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

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO
Muy Satisfecho	17	85,0%	41	93,2%
Satisfecho	2	10,0%	2	4,5%
Normal	0	0,0%	0	0,0%
Insatisfecho	1	5,0%	0	0,0%
Muy Insatisfecho	0	0,0%	1	2,3%
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>	<b>44</b>	<b>100,0%</b>



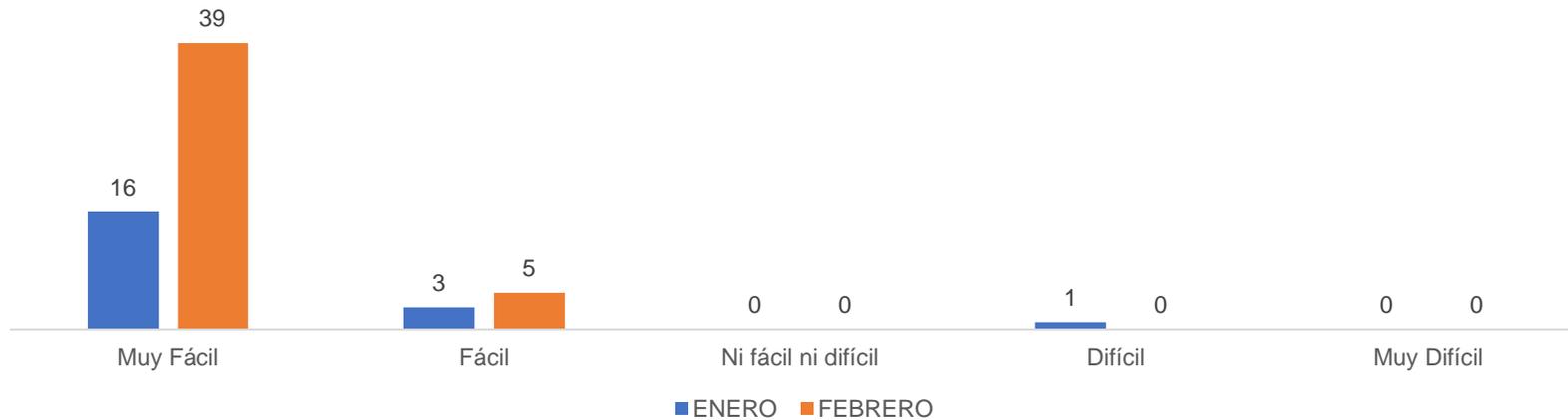
Se puede evidenciar que los contribuyentes se encuentran muy satisfechos con la atención recibida.

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



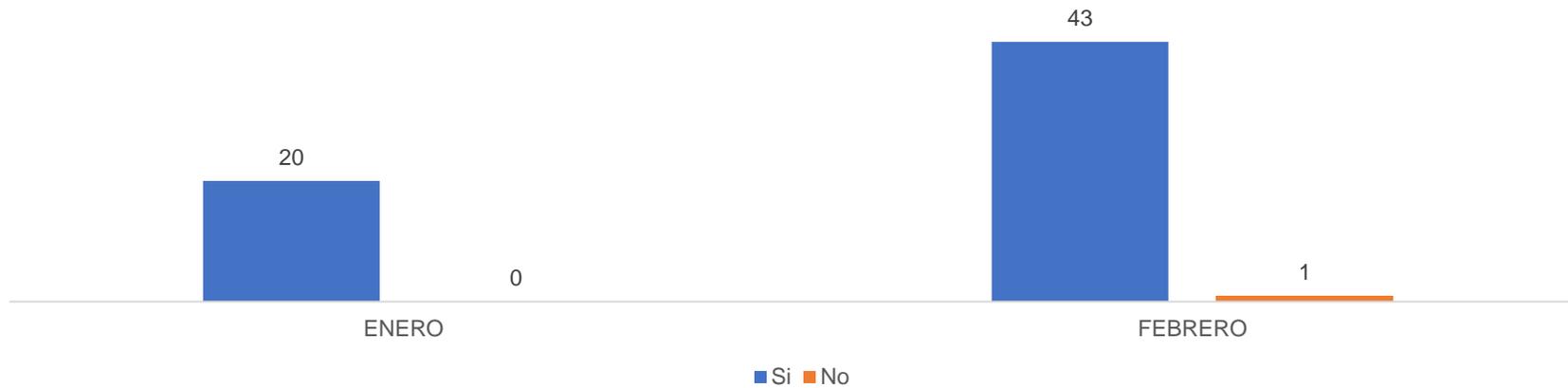
# ¿Fue fácil tramitar su solicitud?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO
Muy Fácil	16	80,0%	39	88,6%
Fácil	3	15,0%	5	11,4%
Ni fácil ni difícil	0	0,0%	0	0,0%
Difícil	1	5,0%	0	0,0%
Muy Difícil	0	0,0%	0	0,0%
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>	<b>44</b>	<b>100,0%</b>



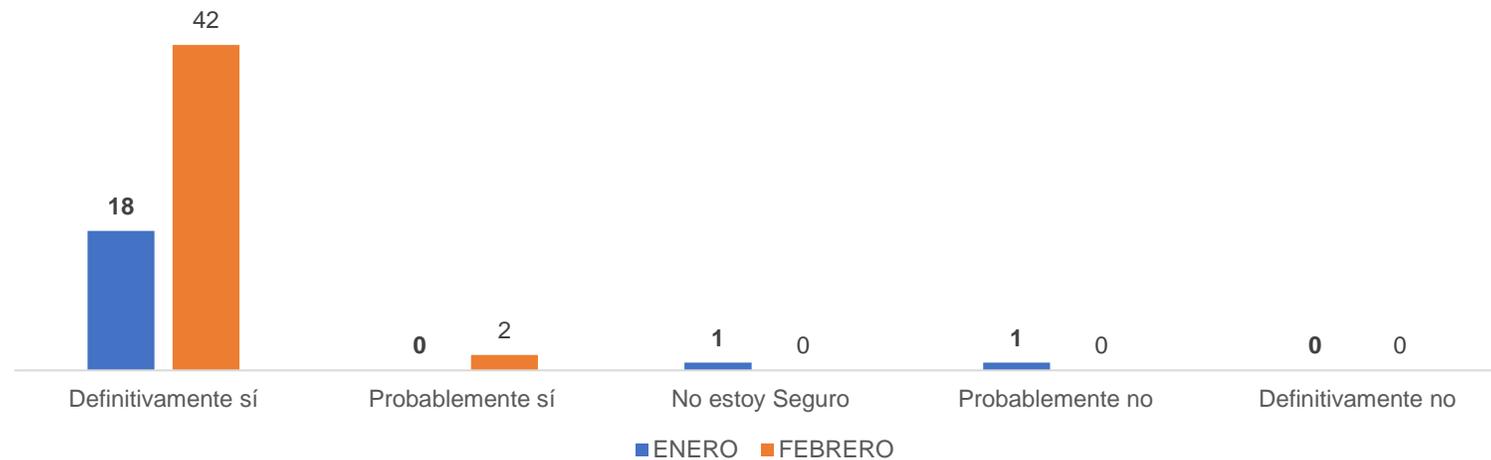
# ¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO
Si	20	100,0%	43	97,7%
No	0	0,0%	1	2,3%
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>	<b>44</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
Definitivamente sí	18	90,0%	42	95,5%
Probablemente sí	0	0,0%	2	4,5%
No estoy Seguro	1	5,0%	0	0,0%
Probablemente no	1	5,0%	0	0,0%
Definitivamente no	0	0,0%	0	0,0%
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>	<b>44</b>	<b>100,0%</b>



# Comentarios

- Agradecer la buena gestión.
- **Excelente Servicio**
- **Muy buena la atención.**
- **Todo perfecto**
- **Felicitaciones. La atención fue excelente.**
- **No, felicitarlos por la eficiencia del servicio.**





[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
Excelente	59	95,2%	117	93,6%
Buena	0	0,0%	3	2,4%
Ni buena ni mala	1	1,6%	1	0,8%
Mala	0	0,0%	0	0,0%
Muy mala	2	3,2%	4	3,2%
<b>Total general</b>	<b>62</b>	<b>100,0%</b>	<b>125</b>	<b>100,0%</b>



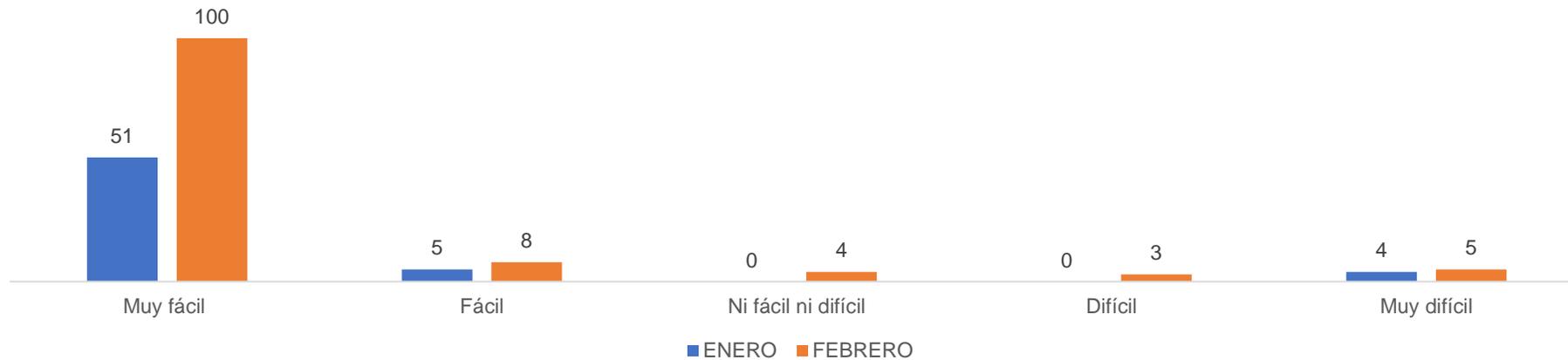
Se puede evidenciar que los contribuyentes se encuentran muy satisfechos con la atención recibida.

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
Muy fácil	51	85,0%	100	83,3%
Fácil	5	8,3%	8	6,7%
Ni fácil ni difícil	0	0,0%	4	3,3%
Difícil	0	0,0%	3	2,5%
Muy difícil	4	6,7%	5	4,2%
Total general	60	100,0%	120	100,0%



# ¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO
Si	52	89,7%	98	88,3%
No	6	10,3%	13	11,7%
Total general	58	100,0%	111	100,0%



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

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO
Definitivamente sí	43	79,6%	74	69,8%
Probablemente sí	2	3,7%	4	3,8%
No estoy seguro	0	0,0%	0	0,0%
Probablemente no	2	3,7%	3	2,8%
Definitivamente no	7	13,0%	25	23,6%
Total general	54	100,0%	106	100,0%





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

# GRACIAS



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