



Encuestas de Satisfacción Enero a Mayo 2025

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

Encuesta de satisfacción Fonvalmed - Agente Valeria Zapata Meneses

Tu opinión es muy importante para nosotros!

En Fonvalmed, nos esforzamos por brindarte la mejor atención posible. Por eso, queremos conocer cómo fue tu experiencia en nuestro Centro de Atención. Tu retroalimentación nos ayudará a mejorar y ofrecerte un servicio de mayor calidad.

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

(Donde 1 estrella es muy malo y 5 estrellas es excelente)

*



2. ¿Qué tan fácil fue tramitar su solicitud?

(Donde 1 estrella es muy difícil y 5 estrellas es Muy fácil) *



3. ¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata? *

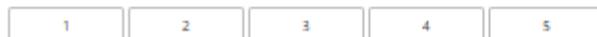
Si

No

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

(Donde 1 Definitivamente NO y 5 Definitivamente SI)

*



5. ¿Tiene alguna sugerencia o comentario de acuerdo a su experiencia en el centro de atención de Fonvalmed?

Link de Acceso:

Stefany Bolivar

<https://forms.office.com/r/vfGZzYrjJ0>

Valeria Zapata

<https://forms.office.com/r/1aXqfVad1Q>

Andrea Rojo

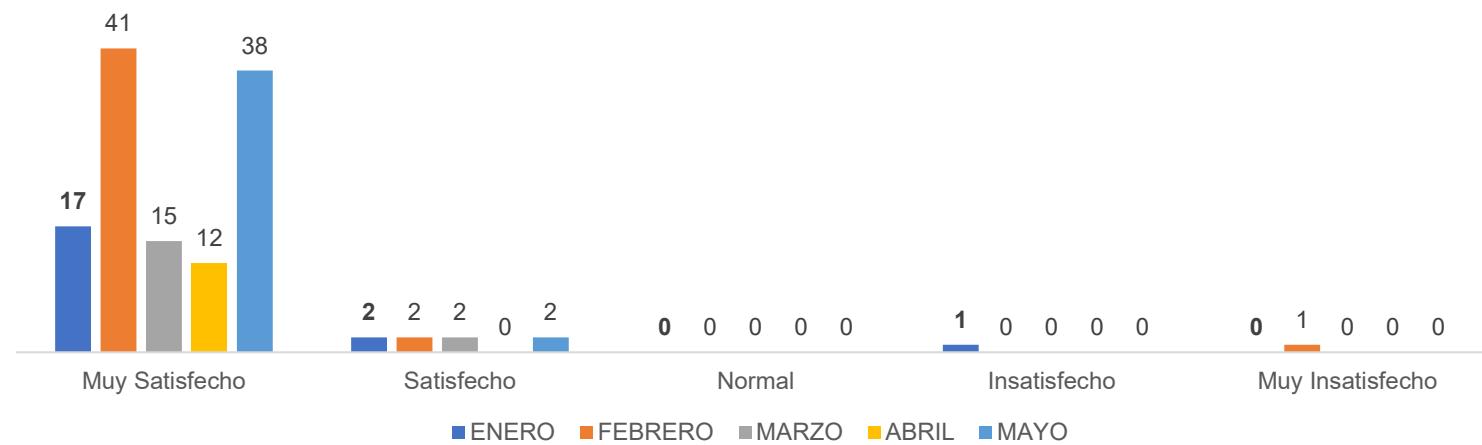
<https://forms.office.com/r/NJQ3RzC9i6>



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	17	85,0%	41	93,2%	15	88,2%	12	100,0%	38	95,0%
Satisfecho	2	10,0%	2	4,5%	2	11,8%	0	0,0%	2	5,0%
Normal	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Insatisfecho	1	5,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Muy Insatisfecho	0	0,0%	1	2,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total general	20	100,0%	44	100,0%	17	100,0%	12	100,0%	40	100,0%



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

Se trabaja con las contratistas para que logren persuadir al contribuyente para el diligenciamiento de la encuesta de Satisfacción



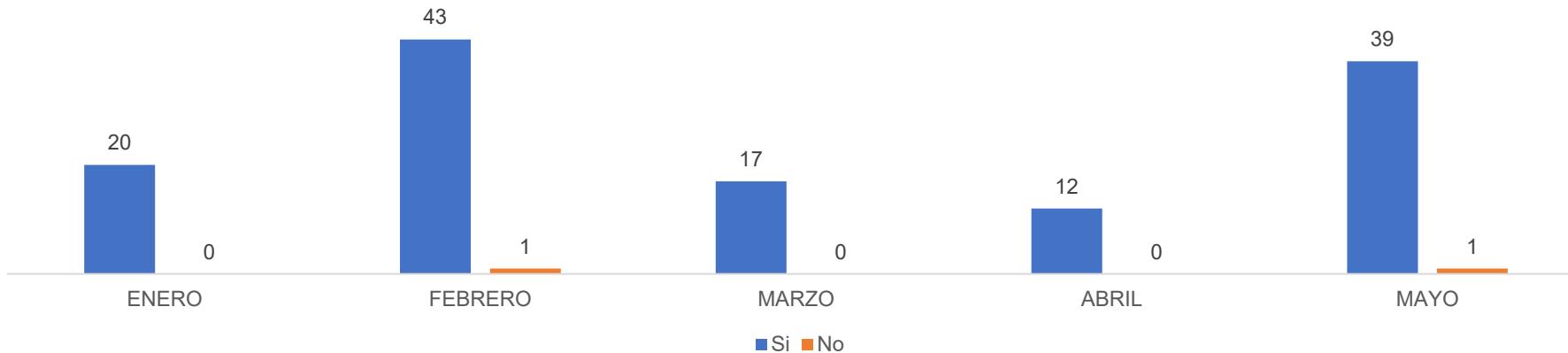
¿Fue fácil tramitar su solicitud?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO
Muy Fácil	16	80,0%	39	88,6%	14	82,4%	12	100,0%	36	90,0%
Fácil	3	15,0%	5	11,4%	3	17,6%	0	0,0%	4	10,0%
Ni fácil ni difícil	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Difícil	1	5,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Muy Difícil	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total general	20	100,0%	44	100,0%	17	100,0%	12	100,0%	40	100,0%



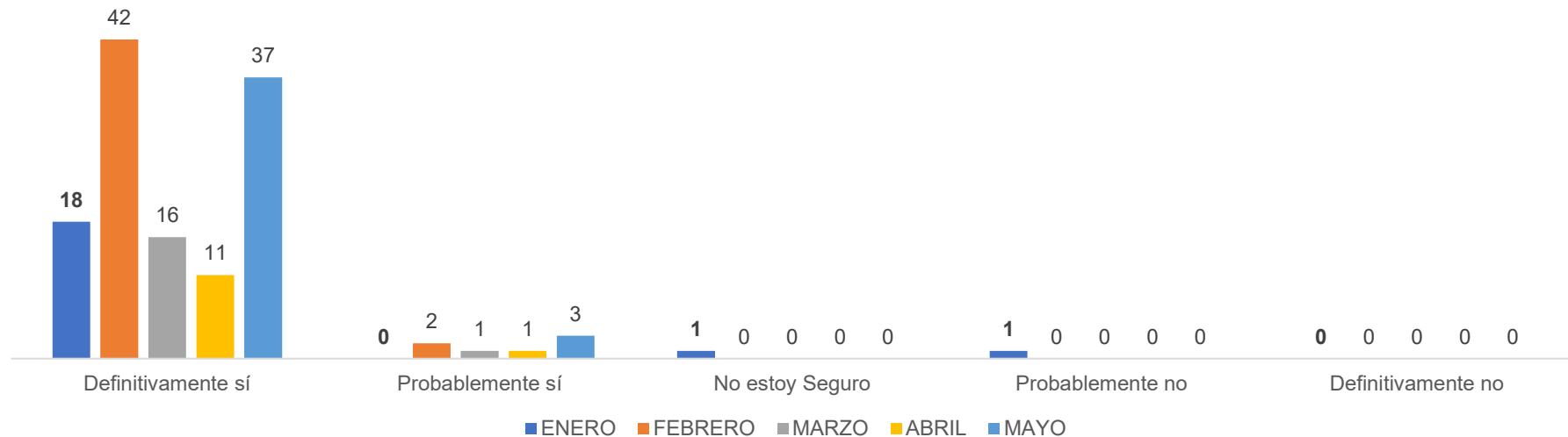
¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO
Si	20	100,0%	43	97,7%	17	100,0%	12	100,0%	39	97,5%
No	0	0,0%	1	2,3%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,5%
Total general	20	100,0%	44	100,0%	17	100,0%	12	100,0%	40	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	18	90,0%	42	95,5%	16	94,1%	11	91,7%	37	92,5%
Probablemente sí	0	0,0%	2	4,5%	1	5,9%	1	8,3%	3	7,5%
No estoy Seguro	1	5,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Probablemente no	1	5,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Definitivamente no	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total general	20	100,0%	44	100,0%	17	100,0%	12	100,0%	40	100,0%



Comentarios

- Excelente servicio, mil gracias.
 - Muy buena asesoría.
- Super rápido y fácil.
 - Respuesta Oportuna.
- La atención recibida , fue excelente!! Mil gracias!!!.
 - Todo muy bien.
- Todo fue muy rápido y efectivo, Mil gracias.
 - Excelente servicio.
- Un apoyo muy bueno, y la asesora muy amable y paciente. felicitaciones
 - Muy buena atención y rápida.
- Muy buen servicio y buena atención de la asesora..
 - Muy eficiente.
- Excelente atención, muy clara las instrucciones para realizar el trámite y muy atenta y amable la niña .
- Una excelente atención del funcionario y buen dominio del tema, excelente asesoría.
 - Muy diligente la joven Stefany Bolívar.
- Felicitaciones!! Excelente demostración de atención al público.
 - Sigan así que van muy bien!.
- Sería bueno que la página estuviera sirviendo para poder sacar el paz y salvo por ese medio.
 - Excelente Servicio.
- Excelente proceso de Atención, amabilidad, conocimiento del funcionario y efectividad 100%. Muchas gracias.
 - No hay alternativas para autogestión.
- Muy amable la atención muy precisa la información.
 - Excelente servicio.
- Indicarle a los usuarios la facilidad de realizar el trámite por el chat, sin loguearse.





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	59	95,2%	117	93,6%	94	92,2%	2	13,3%	100	88,5%
Buena	0	0,0%	3	2,4%	5	4,9%	3	20,0%	7	6,2%
Ni buena ni mala	1	1,6%	1	0,8%	1	1,0%	3	20,0%	5	4,4%
Mala	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	6,7%	1	0,9%
Muy mala	2	3,2%	4	3,2%	2	2,0%	6	40,0%	0	0,0%
Total general	62	100,0%	125	100,0%	102	100,0%	15	100,0%	113	100,0%



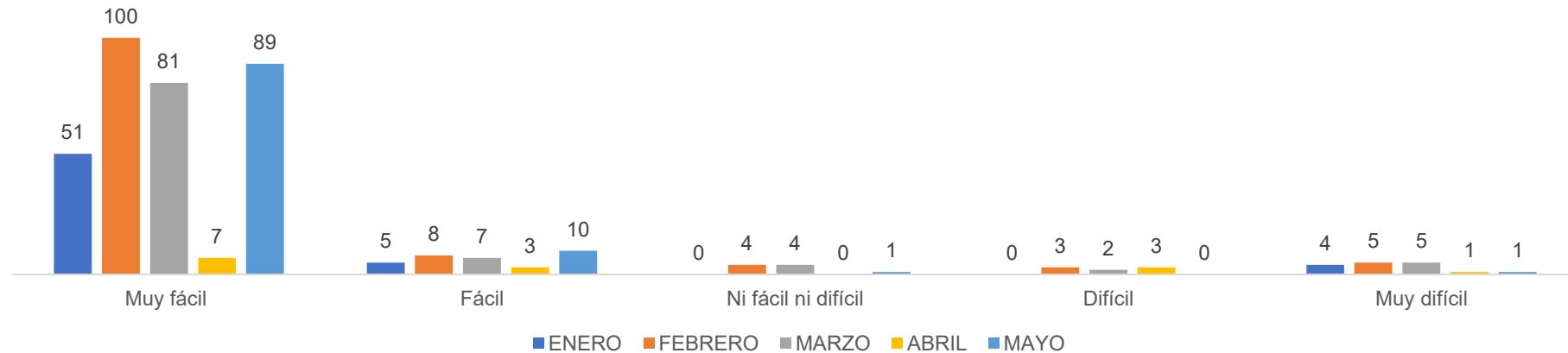
Se puede evidenciar que los contribuyentes se encuentran muy satisfechos con la atención recibida.

Se trabaja con las contratistas para que logren persuadir al contribuyente para el diligenciamiento de la encuesta de Satisfacción



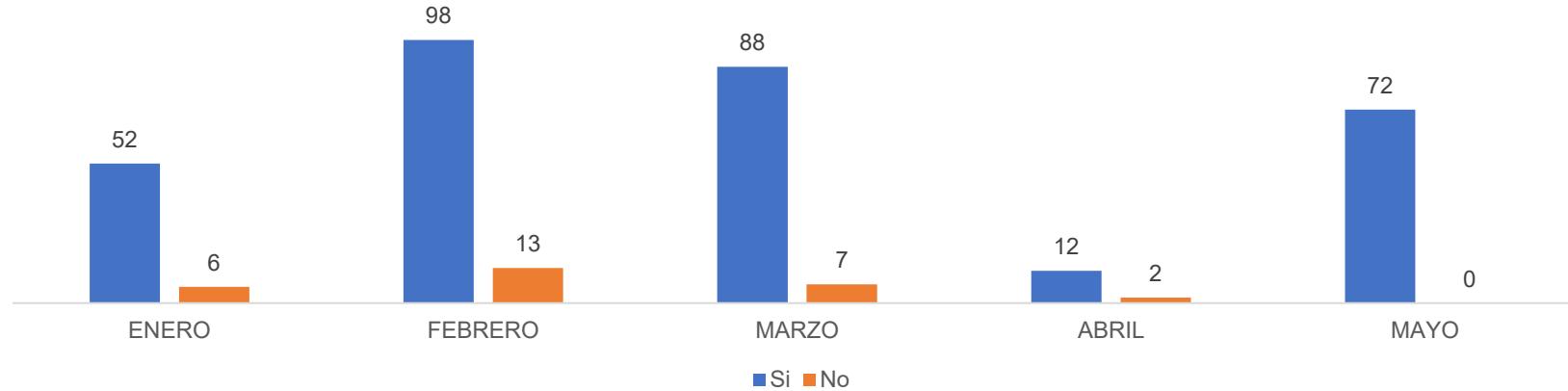
¿Fue fácil tramitar su solicitud?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO
Muy fácil	51	85,0%	100	83,3%	81	81,8%	7	50,0%	89	88,1%
Fácil	5	8,3%	8	6,7%	7	7,1%	3	21,4%	10	9,9%
Ni fácil ni difícil	0	0,0%	4	3,3%	4	4,0%	0	0,0%	1	1,0%
Difícil	0	0,0%	3	2,5%	2	2,0%	3	21,4%	0	0,0%
Muy difícil	4	6,7%	5	4,2%	5	5,1%	1	7,1%	1	1,0%
Total general	60	100,0%	120	100,0%	99	100,0%	14	100,0%	101	100,0%



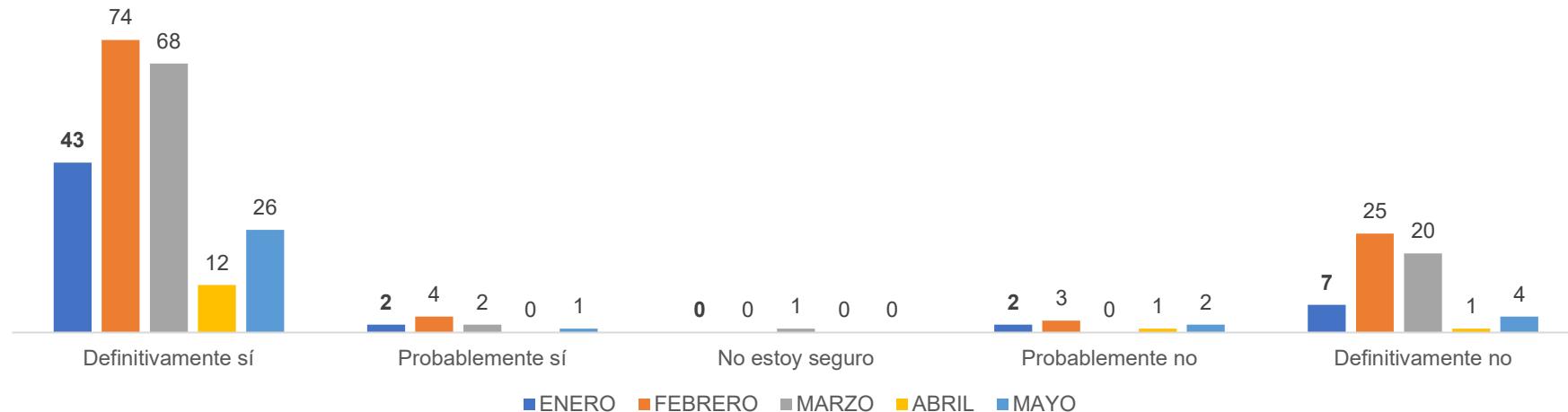
¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO
Si	52	89,7%	98	88,3%	88	92,6%	12	85,7%	72	100,0%
No	6	10,3%	13	11,7%	7	7,4%	2	14,3%	0	0,0%
Total general	58	100,0%	111	100,0%	95	100,0%	14	100,0%	72	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	43	79,6%	74	69,8%	68	74,7%	12	85,7%	26	78,8%
Probablemente sí	2	3,7%	4	3,8%	2	2,2%	0	0,0%	1	3,0%
No estoy seguro	0	0,0%	0	0,0%	1	1,1%	0	0,0%	0	0,0%
Probablemente no	2	3,7%	3	2,8%	0	0,0%	1	7,1%	2	6,1%
Definitivamente no	7	13,0%	25	23,6%	20	22,0%	1	7,1%	4	12,1%
Total general	54	100,0%	106	100,0%	91	100,0%	14	100,0%	33	100,0%





www.medellin.gov.co

GRACIAS



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación