

Encuestas de Satisfacción Enero a Junio 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 mala 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? *

☐ Sí

☐ 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)

*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

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

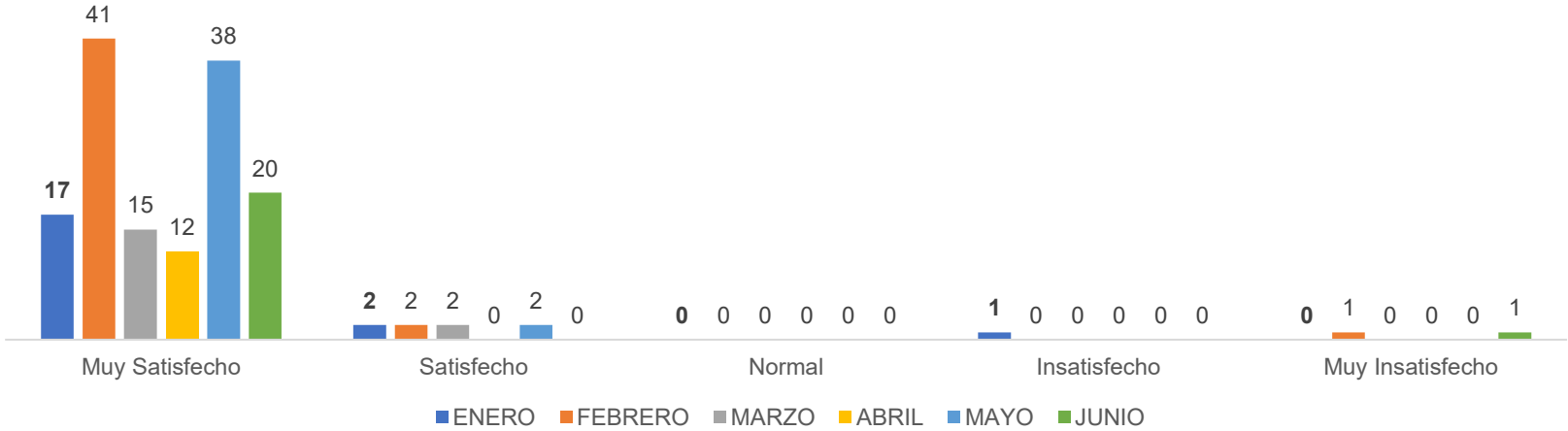
<https://forms.office.com/r/NJQ3RzC9i6>



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	JUNIO	% JUNIO
Muy Satisfecho	17	85,0%	41	93,2%	15	88,2%	12	100,0%	38	95,0%	20	95,2%
Satisfecho	2	10,0%	2	4,5%	2	11,8%	0	0,0%	2	5,0%	0	0,0%
Normal	0	0,0%	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%	0	0,0%
Muy Insatisfecho	0	0,0%	1	2,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	4,8%
Total general	20	100,0%	44	100,0%	17	100,0%	12	100,0%	40	100,0%	21	100,0%



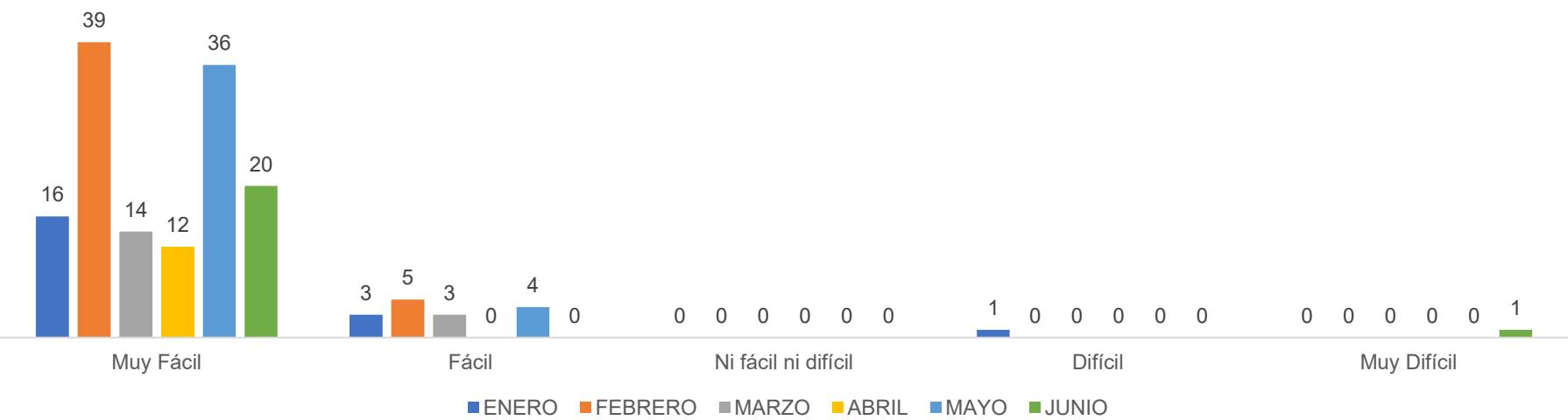
Se puede evidenciar que los contribuyentes se encuentran muy satisfechos con la atención recibida.

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



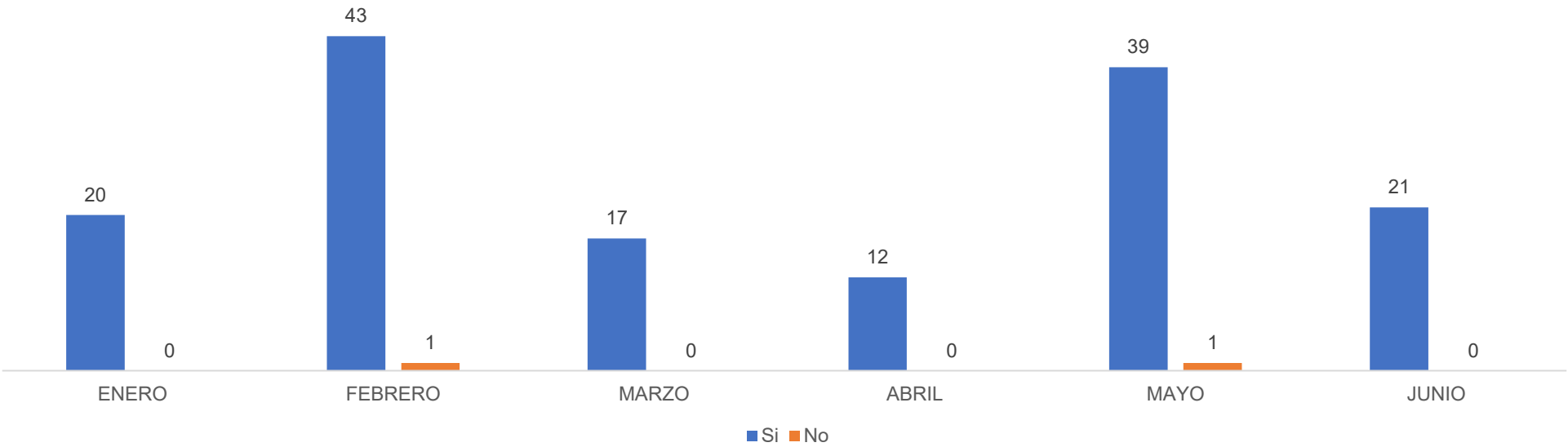
¿Fue fácil tramitar su solicitud?

Calificación	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO	JUNIO	% JUNIO
Muy Fácil	16	80,0%	39	88,6%	14	82,4%	12	100,0%	36	90,0%	20	95,2%
Fácil	3	15,0%	5	11,4%	3	17,6%	0	0,0%	4	10,0%	0	0,0%
Ni fácil ni difícil	0	0,0%	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%	0	0,0%
Muy Difícil	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	4,8%
Total general	20	100,0%	44	100,0%	17	100,0%	12	100,0%	40	100,0%	21	100,0%



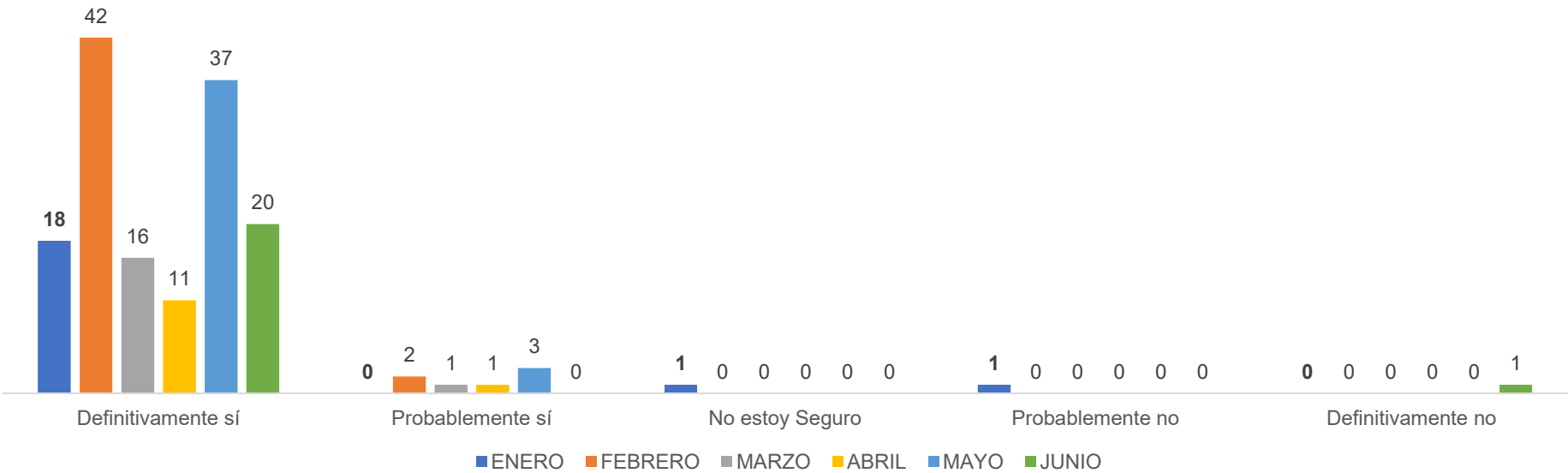
¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO	JUNIO	% JUNIO
Si	20	100,0%	43	97,7%	17	100,0%	12	100,0%	39	97,5%	21	100,0%
No	0	0,0%	1	2,3%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,5%	0	0,0%
Total general	20	100,0%	44	100,0%	17	100,0%	12	100,0%	40	100,0%	21	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
Definitivamente sí	18	90,0%	42	95,5%	16	94,1%	11	91,7%	37	92,5%	20	95,2%
Probablemente sí	0	0,0%	2	4,5%	1	5,9%	1	8,3%	3	7,5%	0	0,0%
No estoy Seguro	1	5,0%	0	0,0%	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%	0	0,0%
Definitivamente no	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	4,8%
Total general	20	100,0%	44	100,0%	17	100,0%	12	100,0%	40	100,0%	21	100,0%



Comentarios

- Muy diligente, precisa, oportuna, excelente atención, quede muy agradecida
- Muy ágil, diligente, todo perfecto, mil gracias
- Muy diligentes.
- Me resolvieron la necesidad.
- Que sigan funcionando de la misma forma siempre.
- Muy eficaz.
- Felicitaciones por la atención prestada por la doctora Natalia Orosco una atención muy especial nos replico lo que debíamos hacer felicitaciones por la calidad humana y e excelente trato.
- Felicitaciones por las niñas que atienden al ciudadano un maravilloso trato dan una imagen linda de su entidad.
- Muy buena atención y rápida.
- Excelente servicio, muy rápidos y oportunos
- Todo perfecto.
- Muy mala atención de parte del funcionario. Cero atención de servicio. NI SIQUIERA SALUDA.
- Muy eficiente.
- Fue un excelente servicio





www.medellin.gov.co

Encuesta Telefónica

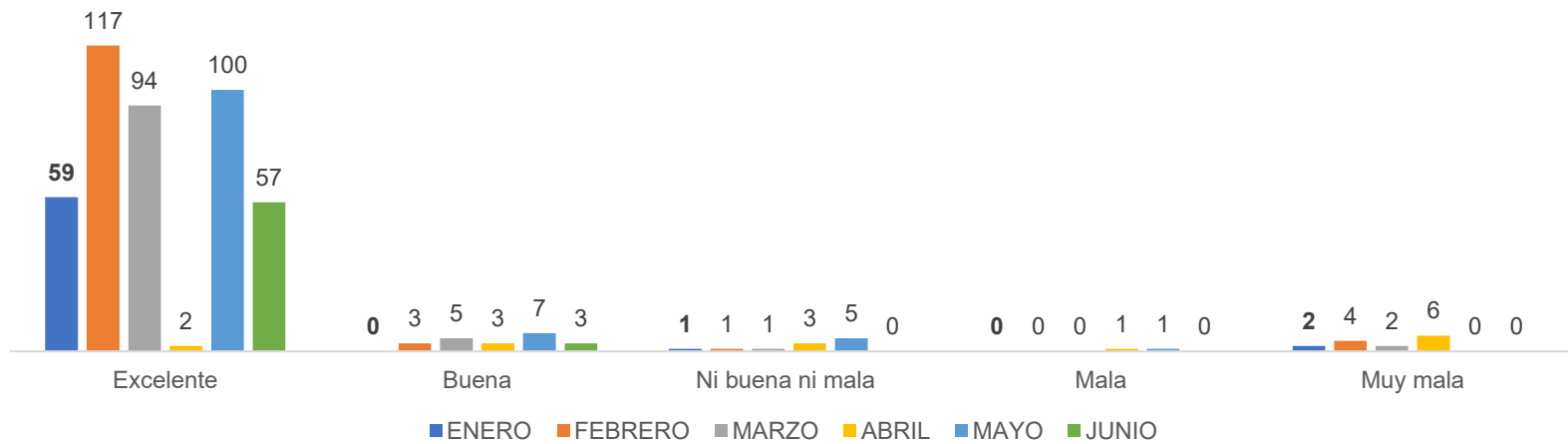
Servicio al Ciudadano



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
Excelente	59	95,2%	117	93,6%	94	92,2%	2	13,3%	100	88,5%	57	95,0%
Buena	0	0,0%	3	2,4%	5	4,9%	3	20,0%	7	6,2%	3	5,0%
Ni buena ni mala	1	1,6%	1	0,8%	1	1,0%	3	20,0%	5	4,4%	0	0,0%
Mala	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	6,7%	1	0,9%	0	0,0%
Muy mala	2	3,2%	4	3,2%	2	2,0%	6	40,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total general	62	100,0%	125	100,0%	102	100,0%	15	100,0%	113	100,0%	60	100,0%



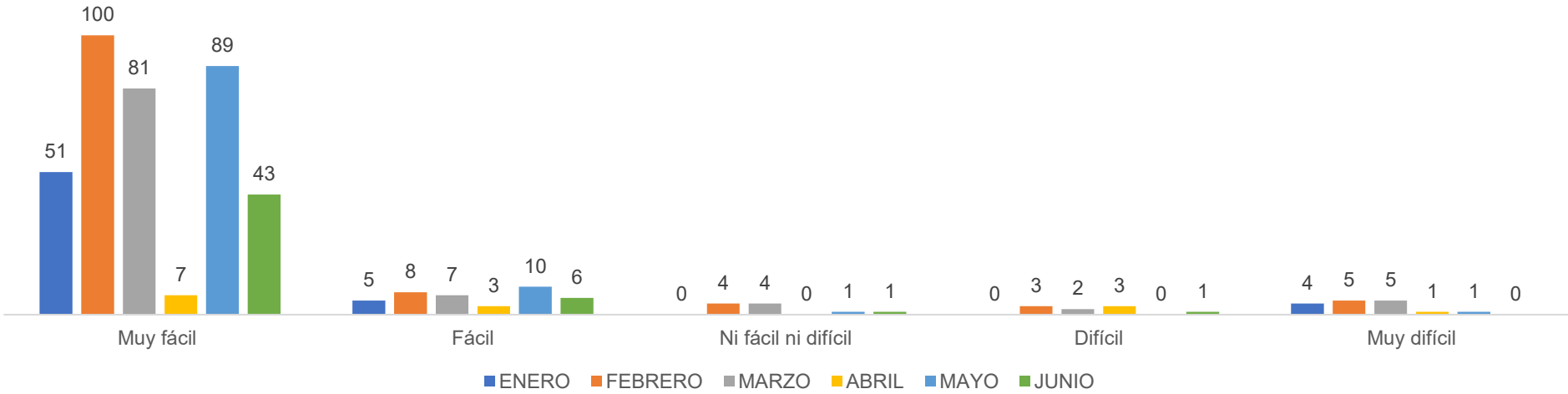
Se puede evidenciar que los contribuyentes se encuentran muy satisfechos con la atención recibida.

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



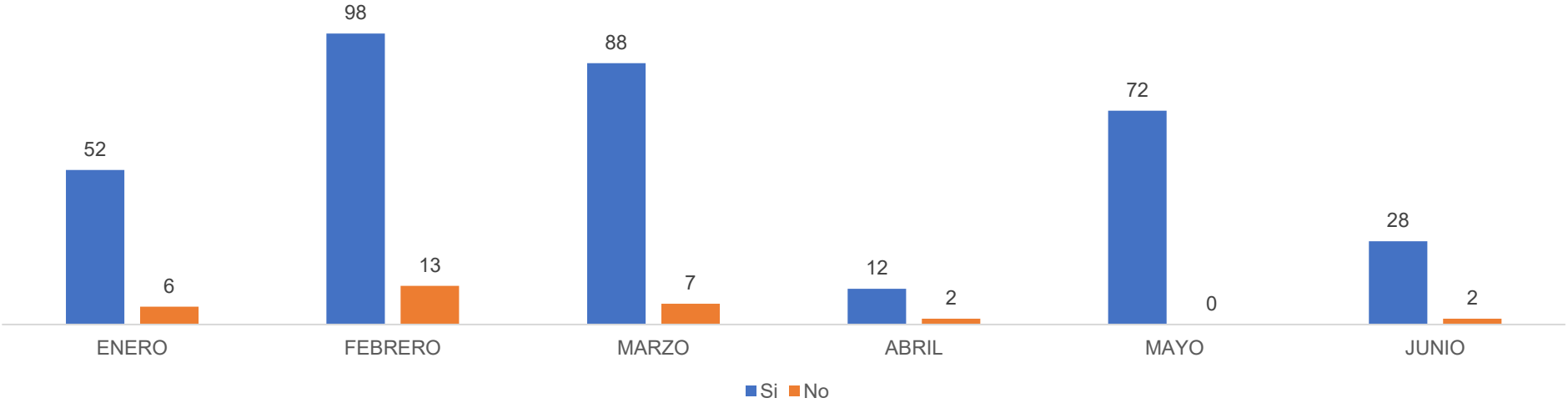
¿Fue fácil tramitar su solicitud?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO	JUNIO	% JUNIO
Muy fácil	51	85,0%	100	83,3%	81	81,8%	7	50,0%	89	88,1%	43	84,3%
Fácil	5	8,3%	8	6,7%	7	7,1%	3	21,4%	10	9,9%	6	11,8%
Ni fácil ni difícil	0	0,0%	4	3,3%	4	4,0%	0	0,0%	1	1,0%	1	2,0%
Difícil	0	0,0%	3	2,5%	2	2,0%	3	21,4%	0	0,0%	1	2,0%
Muy difícil	4	6,7%	5	4,2%	5	5,1%	1	7,1%	1	1,0%	0	0,0%
Total general	60	100,0%	120	100,0%	99	100,0%	14	100,0%	101	100,0%	51	100,0%



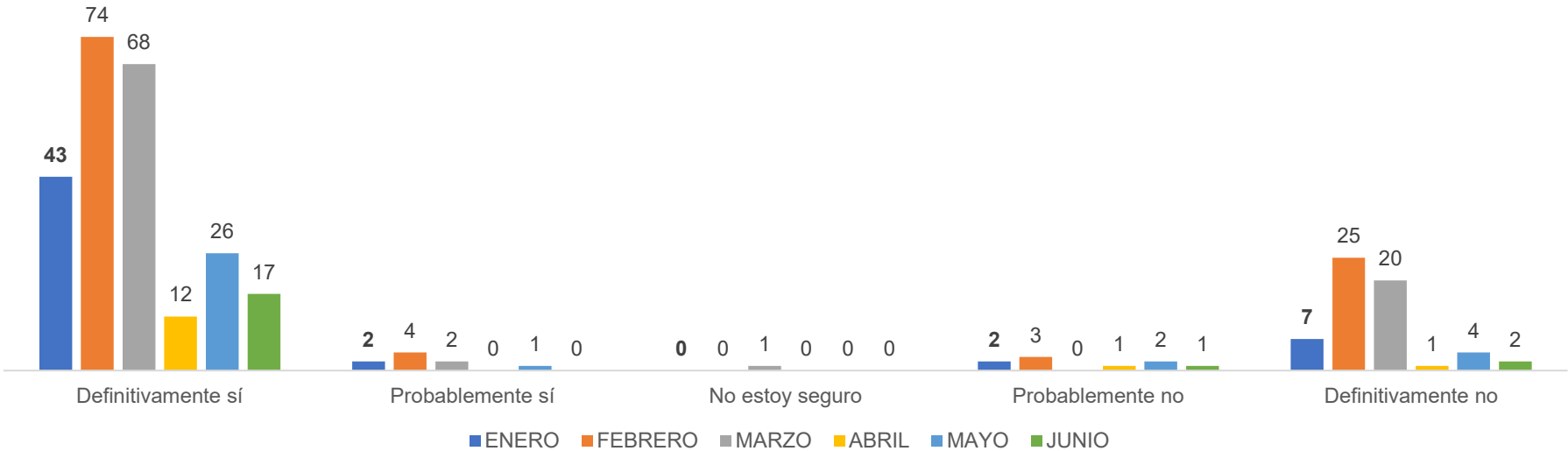
¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO	JUNIO	% JUNIO
Si	52	89,7%	98	88,3%	88	92,6%	12	85,7%	72	100,0%	28	93,3%
No	6	10,3%	13	11,7%	7	7,4%	2	14,3%	0	0,0%	2	6,7%
Total general	58	100,0%	111	100,0%	95	100,0%	14	100,0%	72	100,0%	30	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
Definitivamente sí	43	79,6%	74	69,8%	68	74,7%	12	85,7%	26	78,8%	17	85,0%
Probablemente sí	2	3,7%	4	3,8%	2	2,2%	0	0,0%	1	3,0%	0	0,0%
No estoy seguro	0	0,0%	0	0,0%	1	1,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Probablemente no	2	3,7%	3	2,8%	0	0,0%	1	7,1%	2	6,1%	1	5,0%
Definitivamente no	7	13,0%	25	23,6%	20	22,0%	1	7,1%	4	12,1%	2	10,0%
Total general	54	100,0%	106	100,0%	91	100,0%	14	100,0%	33	100,0%	20	100,0%



Comentarios

- Trato, cordial, respetuoso y profesional, deberían de solucionar la pagina web para poder expedir paz y salvo.
- Todo muy bien.
- 15 días es demasiado tiempo para expedir un oficio.
- Excelente servicio muchas gracias.
- Muy buena atención.





www.medellin.gov.co

Encuesta Presencial

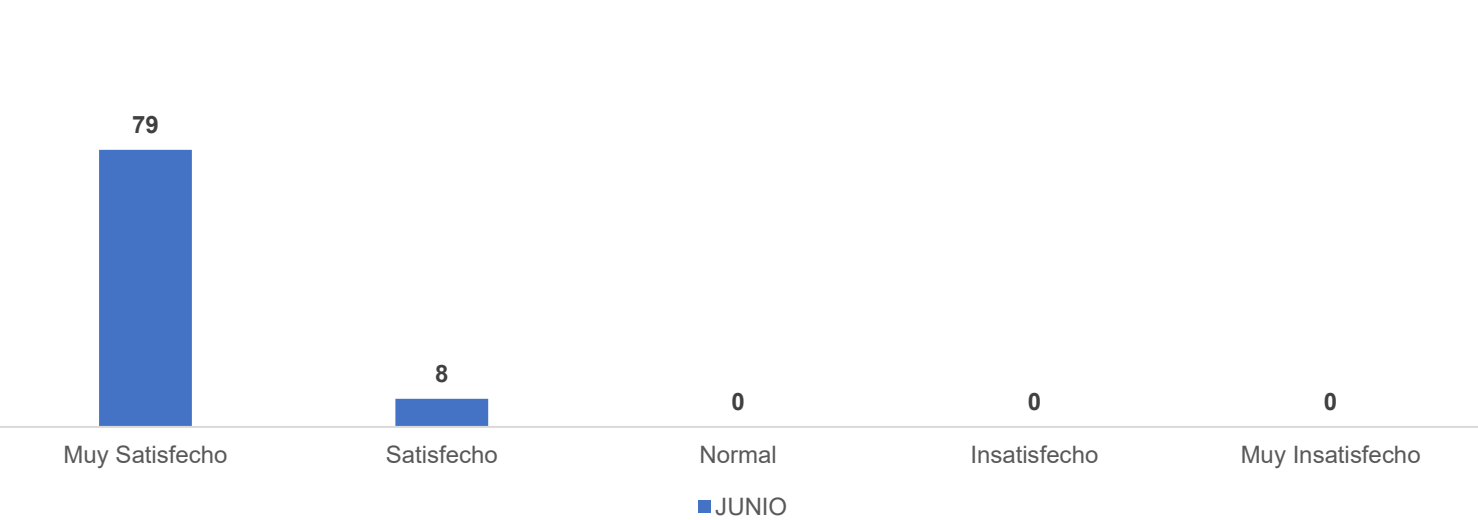
Servicio al Ciudadano



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

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

Calificación	JUNIO	%JUNIO
Muy Satisfecho	79	91%
Satisfecho	8	9%
Normal	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Muy Insatisfecho	0	0%
Total general	87	100%



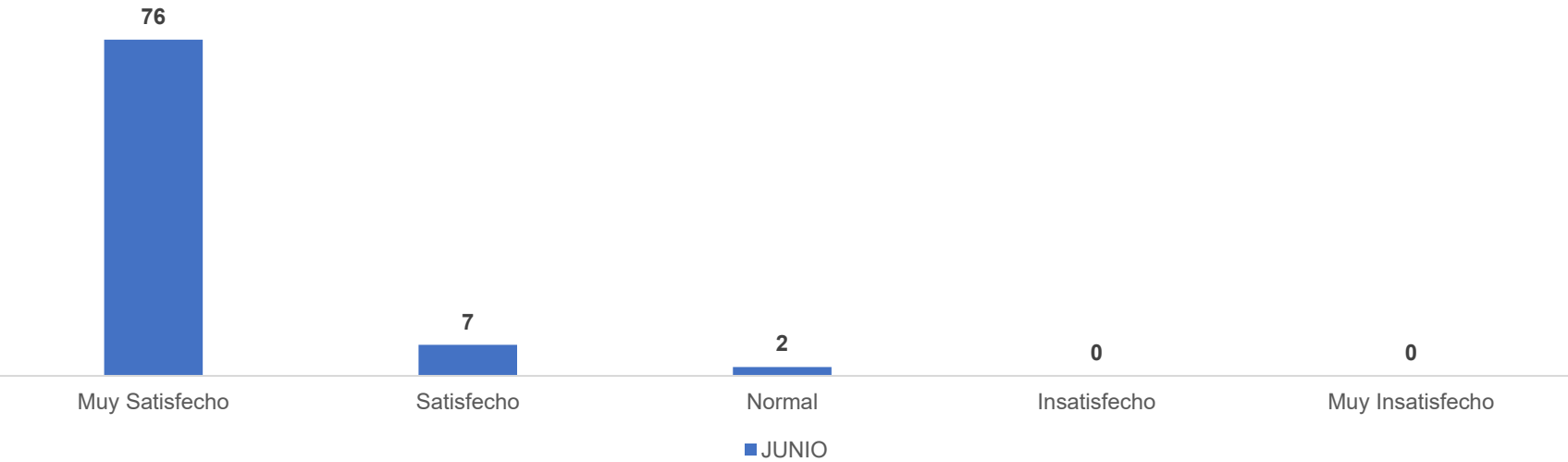
Se puede evidenciar que los contribuyentes se encuentran muy satisfechos con la atención recibida.

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



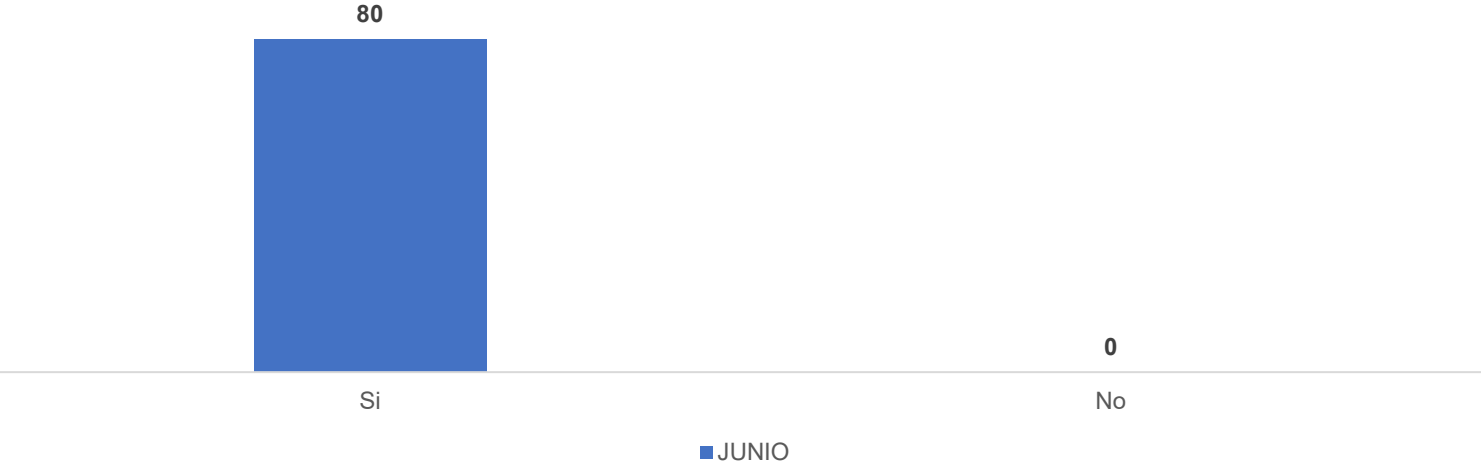
¿Fue fácil tramitar su solicitud?

Calificación	JUNIO	%JUNIO
Muy Satisfecho	76	89%
Satisfecho	7	8%
Normal	2	2%
Insatisfecho	0	0%
Muy Insatisfecho	0	0%
Total general	85	100%



¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata?

Calificación	JUNIO	%JUNIO
Si	80	100%
No	0	0%
Total general	80	100%



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

Calificación	JUNIO	%JUNIO
Definitivamente sí	81	95%
Probablemente sí	4	5%
No estoy seguro	0	0%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
Total general	85	100%



Comentarios

- Muy buena atención
- Todo muy bien, Felicitaciones
- Muy oportuna la atención
- Sigán así, son una gran ayuda para la comunidad, muchas gracias.
- La amabilidad de Andrea es indescriptible
- Muy buena .
- Me gusto mucha la atención .
- Muy amables en la atención.
- Excelente servicio.
- Muy ágil.
- Felicitaciones-Medellín te quiere.
- La señorita es muy amable.
- Excelente personal, muy humanos.
- Excelente atención
- Muy buena atención
- Todo excelente.
- Fueron muy amables





www.medellin.gov.co

GRACIAS



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación